
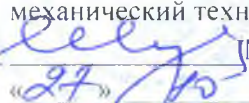


Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области «Верхнетуринский механический техникум»

Рассмотрено  
на заседании  
методического совета  
Председатель  .Е.Л. Бадина  
Протокол № 2 от «27» 10 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ СО «Верхнетуринский  
механический техникум»  
 М.Н. Шутова  
«27» 10 2020 г.

## ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Программа профессиональной подготовки  
по профессиям рабочих, должностям служащих

**11695 «Горничная»**

г. Верхняя Тура,  
2020г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа профессионального обучения 11695 Горничная по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Программа ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе.

Направлена на формирование экономической и деловой культуры, современного экономического мышления подростков, предлагают совокупность новых средств решения задач практического опыта, учитывают имеющийся в этой области отечественный и зарубежный опыт.

По функциональному предназначению программа профессионального обучения является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной.

Основанием разработки рабочей программы по профессии 11695 Горничная являются рабочий учебный план. Рабочая программа дополнительного образования учебной дисциплины разработана на основе Приложения к письму Департамента молодежной политики, воспитания и социальной поддержки детей Министерства образования и науки Российской Федерации «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей» от 11.12.2006 №06-1844 общего образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» мая 2012 г. № 413.

### **Цели программы:**

Сформировать умения организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства; организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности.

### **Задачи:**

1. Изучить особенности организации уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
2. Выявить особенности комплектации рабочей тележки горничной.
3. Показать особенности использования инвентаря и моющих средств.
4. Раскрыть особенности организации и выполнении работ, связанных с оборотом

- постельного белья и использованием санитарно-гигиенических принадлежностей.
5. Установить правила техники безопасности и пожарной безопасности.
  6. Воспитание коммуникативных качеств личности.
  7. Формирование стремления к практическому использованию полученных знаний в современных экономических и социальных условиях.

Занятия по данной программе состоят из теоретической и практической частей, а также предусматривают учебную и производственную практику.

## **1.КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА**

Основная цель вида профессиональной деятельности: поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию.

Отнесение к видам экономической деятельности: деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт:

- Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
- Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Перечень разделов, тем	Количество часов
<b>1</b>	<b>Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин</b>	
1.1	Основы рыночной экономики	16
<b>2</b>	<b>Цикл общепрофильных дисциплин</b>	
2.1	Основы профессиональной этики и профессиональной психологии	40
2.2	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	30
<b>3.</b>	<b>Цикл специальных дисциплин</b>	
3.1	Основы гостиничного хозяйства	34
3.2	Методы и технологии уборки	30
4	Учебная/производственная практика	194
5	Квалификационный экзамен	6
	<b>ИТОГО</b>	<b>350</b>

### **3. ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН**

#### **Раздел 1. Основы рыночной экономики.**

##### **Тема 1.1. Гостиничное хозяйство основные понятия**

Гостиничное хозяйство основные понятия. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела

##### **Тема 1.2. Сущность и функции рынка.**

Сущность и функции рынка. Рыночный механизм и его элементы. Предложение и спрос: рыночное равновесие. Зарплата как цена труда. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

#### **Раздел 2. Основы профессиональной этики и профессиональной психологии**

##### **Тема 2.1. Правила поведения персонала гостиниц.**

Правила этикета работников гостиничного хозяйства. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения. Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).

##### **Тема 2.2. Психологические особенности сервисной деятельности.**

Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения. Основы конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

##### **Тема 2.3. Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена**

Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.

##### **Тема 2.4. Противопожарная безопасность**

Причины возникновения пожаров. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.

#### **Раздел 3. Основы гостиничного хозяйства.**

##### **Тема 3.1. Введение в гостиничное хозяйство. АХС гостиницы.**

Введение в гостиничное хозяйство. Организационно- управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.

##### **Тема 3.2. Должностные обязанности горничной**

Общие положения.

Должностные обязанности горничных всех смен. Соблюдение технологии и стандартов работы АХС предприятия. Режим экономии расходных материалов.

Обязанности, вменяемые горничным: 1 смены (утренней), 1 смены (дневной), схема работы супервайзеров; 2 вечерней смены. Должностные обязанности горничных ночной смены. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Повышение квалификации горничных. Внешний вид и культура поведения. Правила обслуживания гостей в гостинице.

##### **Тема 3.3. Подготовка и организация работы горничной**

Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь.

Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки.

Подбор и подготовка моющих средств. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Приемы подготовки материалов для гостей. Пользование оперативной информацией о заполняемости номерного фонда гостиницы.

Техника безопасности и охрана труда. Основы охраны труда и гигиены. Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием.

#### **Тема 3.4. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений**

Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Виды и назначение уборочных работ. Виды уборки жилых номеров. Последовательность осуществляемых видов уборки. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Уборка в номерах, занятых VIP- гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиента.

Экспресс-уборка в номерах, занятых VIP- клиентами. Технология уборки помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.

### **4. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ/ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика включает:

- ознакомление со средствами уборки и правилами их комплектации
- ознакомление с правилами и техникой подбора и комплектация белья, предметов личной гигиены;
- ознакомление с технологией подготовки возобновляемых материалов для клиентов;
- ознакомление с правилами комплектации, разгрузки, уборки и хранения тележки горничной;
- ознакомление с технологиями уборки номерного фонда;
- ознакомление с правилами приведения в порядок вещей клиентов, уборки постели;
- ознакомление с правилами осуществления работ по перемещению личных вещей клиента.

Производственная практика включает в себя следующие действия:

- Оформить заявки на устранения технических неисправностей в номере.
- Выполнить комплектацию уборочной тележки.
- Выполнить экспресс уборку номера.
- Выполнить генеральную уборку номера.
- Выполнить текущую уборку.
- Выполнить контроль качества уборки в номере.
- Выполнить комплектацию и пополнение номеров сервисными принадлежностями.
- Выполнять процедуру оформления забытых вещей.
- Ознакомиться с организацией административно-хозяйственной службы гостиницы.
- Отработать технологию уборки свободных и заселенных гостиничных номеров.
- Отработать процедуру приемки и сдачи гостиничного номера.
- Отработать процедуру осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.

## **ЛИТЕРАТУРА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

### Основные источники:

1. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 256с.
2. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
3. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник / И. Ю. Ляпина , ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2007. – 208 с.
4. Зайцева М.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие. – ОИЦ «Академия», 2008.

### Дополнительные источники:

- 1.ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- 2.Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

### Интернет-ресурсы:

1. <http://www.garant.ru/> - Информационно-правовой портал «Гарант»
2. <http://www.consultant.ru/> - Компания «Консультант Плюс»