

Министерство общего и профессионального образования Саратовской
области

Автономная некоммерческая организация
«Профессиональный стандарт»

Утверждаю
Директор АНО «Профессиональный стандарт»
_____ А.В.Постюшков
«01» декабря 2017 г.

Программа профессионального обучения «Горничная»

г. Саратов
2017 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	стр. 3
2. Учебно-тематический план дополнительной образовательной программы	12
3. Содержание программы дополнительного образования	14
4. Методическое обеспечение программы дополнительного образования	20

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. *Направленность дополнительной образовательной программы.*

Программа профессионального обучения «Горничная» по содержанию имеет социально-экономическую направленность. 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 «Горничная» 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.

2. *Новизна, актуальность, педагогическая целесообразность.*

Новизна программы состоит в том, что в ней представлен Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин, обучающиеся знакомятся с основами рыночной экономики. Расширен раздел «Основы профессиональной этики и профессиональной психологии», в рамках которого автор предлагает изучение основ конфликтологии, стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Конкретизирован процесс подготовки комнаты ко сну гостей. Углублено изучается уборка в номерах, занятых VIP- гостями. Расширен процесс изучения средств индивидуального пользования для гостей.

Актуальность программы обусловлена тем, что в настоящее время обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, наверно, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Не потому, что для гостиниц существуют какие-то особенные трудоёмкие стандарты клининга, а потому, что репутация и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях. К числу наиболее актуальных проблем относится последовательность выполнения уборочных работ, использование современных технологий при выполнении уборочных работ.

Педагогическая целесообразность программы объясняется наглядной демонстрацией обучающимся особенностей выполнения уборочных работ, комплектации номера средствами индивидуального пользования для гостей, на конкретных примерах демонстрируются особенности работы Горничной.

Образовательная программа разработана с учетом современных образовательных технологий, которые отражаются в:

- принципах обучения – индивидуальность и доступность программы;
- формах и методах обучения – сочетание теоретического материала с практическим, активные методы обучения, дифференцированное обучение;
- методах контроля и управления образовательным процессом – тестирование;

– средствах обучения – оборудованный гостиничный номер, комплект учебно-наглядных пособий «Горничная».

Эффективным для развития обучающихся является такое введение нового теоретического материала, которое вызвано требованиями творческой практики. Обучающийся должен уметь сам сформулировать задачу, новые знания теории помогут ему в процессе решения этой задачи. Данный метод позволяет на занятии сохранить высокий творческий тонус при обращении к теории и ведет к более глубокому ее усвоению.

3. *Цель и задачи дополнительной образовательной программы.*

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.

4. *Отличительные особенности данной дополнительной образовательной программы от уже существующих образовательных программ.*

Отличительные особенности образовательной программы «Горничная» от уже существующего в этой области междисциплинарного курса «Горничная» заключаются в том, что практические занятия по программе связаны с использованием информационных материалов предприятий гостиничного сервиса. Структура программы комплексная, которая включает такие образовательные блоки как: теорию, практику, анализ, интерактивные действия. Все образовательные блоки предусматривают не только усвоение теоретических знаний, но и формирование деятельностно-практического опыта. Практические задания способствуют развитию у слушателей творческих способностей, умения выполнять различные виды уборочных работ.

Освоение материала в основном происходит в процессе практической творческой деятельности. Прохождение каждой новой теоретической темы предполагает постоянное повторение пройденных тем, обращение к которым диктует практика. Такие методические приемы, как, «возвращение к пройденному», придает объемность «линейному», последовательному освоению материала в данной программе.

5. *Возраст слушателей, участвующих в реализации данной дополнительной образовательной программы.*

Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Одним из важнейших факторов, определяющих особенность методики обучения слушателей является их возраст – переходный от подросткового взрослому – юношескому. Это требует более высокого уровня образовательного процесса: глубоких обобщений и доказательств, понимания более сложных и абстрактных отношений между объектами, формирования отвлеченных понятий. Для данного возраста слушателей характерны: поисками смысла и цели жизни, профессиональным самоопределением, характеризуется интересом к практическим действиям. Поэтому в процессе реализации программы деятельности используются методики учебно-педагогического и воспитательного процесса подготовки специалистов среднего профессионального уровня:

1) применение мультимедиа технологий, т.е. используются лекция-визуализация, когда основное содержание лекции представлено в образной форме (мультимедийные презентации, видео материалы технологий уборки номерного фонда)

2) методики проведения комбинированных уроков, творческих семинаров, игровых занятий; мастер–классов

3) активные формы обучения такие как: анализ конкретных ситуаций, коллективный метод обучения, внеаудиторные занятия в средствах размещения.

6. *Сроки реализации дополнительной образовательной программы (продолжительность образовательного процесса, часы).*

6 месяцев (100 часов)

7. *Формы и режим занятий (очная, заочная, дистанционная).*

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

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических умений программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий. Программа составлена таким образом, что обучающиеся, используя полученные знания, должны добиваться проявления самостоятельности в разборе изучаемого материала.

8. *Ожидаемые результаты и способы определения их результативности (личностные и метапредметные результаты освоения курса).*

Личностные результаты – отражают индивидуальные личностные качества обучающихся, которые они должны приобрести в процессе освоения данного курса. Это:

- готовность и способность к саморазвитию и самообучению;
- готовность к личностному самоопределению;
- уважительное отношение к иному мнению;
- овладение навыками сотрудничества с гостями и коллегами;
- этические чувства доброжелательности, толерантности и эмоционально-нравственной отзывчивости, понимания и сопереживания чувствам и обстоятельствам других людей;
- положительные качества личности и умение управлять своими эмоциями;
- дисциплинированность, внимательность, трудолюбие и упорство в достижении поставленных целей;
- навыки творческого подхода в решении различных задач, к работе на результат;
- оказание бескорыстной помощи окружающим.

Метапредметные результаты – характеризуют уровень сформированности универсальных учебных действий обучающихся, которые проявляются в познавательной и практической деятельности. Это:

- умение самостоятельно определять цели своего обучения, ставить для себя новые задачи, акцентировать мотивы и развивать интересы своей познавательной деятельности;
- умение планировать, контролировать и объективно оценивать свои физические, учебные и практические действия в соответствии с поставленной задачей и условиями её реализации;
- умение работать в команде: находить компромиссы и общие решения, разрешать конфликты на основе согласования различных позиций;
- формулировать, аргументировать и отстаивать своё мнение, умение вести дискуссию, обсуждать содержание и результаты совместной деятельности.

Ожидаемые результаты освоения программы.

Обучающийся будет знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;

- процедуру передачи дежурства в конце смены.

Обучающийся будет уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- 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 правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

9. *Формы подведения итогов реализации дополнительной образовательной программы (выставки, фестивали, соревнования, учебно-исследовательские конференции, проектное задание, и т. д.).*

Оценка качества освоения основной программы профессионального обучения «**Горничная**» включает текущий контроль знаний и умений, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в

себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Оценка качества освоения программы профессионального обучения осуществляется аттестационной комиссией по результатам квалификационного экзамена.

Лицам, прошедшим профессиональное обучение в полном объеме и успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается уровень квалификации и выдаётся свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Перечень разделов, тем	Количество часов			Форма контроля
		Всего часов	в том числе		
			теоретические	практические занятия	
1	Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин				
1.1	Основы рыночной экономики	6	4	2	
	ВСЕГО	6	4	2	
2	Цикл общепрофильных дисциплин				
2.1	Основы профессиональной этики и профессиональной психологии	6	4	2	
2.2	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	12	6	4	Зачет
	ВСЕГО	18	10	6	2
3	Цикл специальных дисциплин				
3.1	Основы гостиничного хозяйства	24	16	8	
3.2	Методы и технологии уборки	22	14	8	
	ВСЕГО	46	18	16	
4	Производственная практика	24			Экзамен
	Учебная практика (производственное обучение)	24		16	
5	Итоговая квалификационная аттестация	6			
	ИТОГО	100	32	66	2

3 Содержание программы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
1. Цикл общегуманитарных и социально-экономических дисциплин		
Раздел 1. Основы рыночной экономики.		6
Тема 1.1. Гостиничное хозяйство основные понятия	Содержание учебного материала	2
	1 Гостиничное хозяйство основные понятия. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 1 Международные гостиничные сети	
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Тема 1.2. Сущность и функции рынка.	Содержание учебного материала	2
	1 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	
	Практические занятия	<i>Не предусмотрены</i>
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
2.Цикл общепрофильных дисциплин		
Раздел 1. Основы профессиональной этики и профессиональной психологии		6
Тема 2.1. Правила поведения персонала гостиниц.	Содержание учебного материала	2
	1 Правила этикета работников гостиничного хозяйства. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене, манера поведения. Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религия).	
	Практические занятия	<i>Не предусмотрены</i>
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Тема 2.2. Психологические особенности сервисной деятельности.	Содержание учебного материала	2
	1 Психологические особенности сервисной деятельности. Теория межличностного общения. Основы	

	конфликтологии, стратегия поведения в конфликтных ситуациях.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 1 <i>Правила этикета работников гостиниц. Обслуживание зарубежных гостей</i>	
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Раздел 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной безопасности		10
Тема 2.1. Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена	Содержание учебного материала	4
	1 Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, текущий. Обязанности работников. Производственная санитария и гигиена. Санитарное состояние, инструкции по санитарному содержанию помещений гостиницы.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 1 <i>Виды инструктажа</i>	
	Контрольные работы	*
Тема 2.2. Противопожарная безопасность	Содержание учебного материала	2
	1 Причины возникновения пожаров. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице. Проведение противопожарной подготовки работников. Проведение противопожарной профилактики. Средства и системы пожаротушения.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 2 <i>Противопожарная безопасность</i>	
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
	Дифференцированный зачет	2
3. Цикл специальных дисциплин		
Раздел 1. Основы гостиничного хозяйства.		*
Тема 3.1. Введение в гостиничное хозяйство. АХС гостиницы.	Содержание учебного материала	4
	1 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.	
	Практические занятия Практическое занятие № 1 Структура АХС. Должностные обязанности поэтажного персонала.	2
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Тема 3.2. Должностные Обязанности горничной	Содержание учебного материала	4
	1 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.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 2 Выполнение должностных обязанностей горничными . Внешний вид и культура поведения. Составить сравнительную таблицу должностных обязанностей горничных всех уровней.	
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Тема 3.3. Подготовка и Организация работы горничной	Содержание учебного материала	8
	1 Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки,	

	<p>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.</p>	
	<p>Практические занятия Практическое занятие № 3 Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям. Практическое занятие № 4 Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования.</p>	4
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Раздел 2. Методы технологии уборки		
Тема 2.1. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1 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</p>	14

	помещений общего пользования. Уборка санузлов. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования.	
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 1 Выполнение ежедневной текущей уборки	
	Практическое занятие №2 Технология уборки ванной комнаты и ее оборудования.	
	Практическое занятие №3 Уборка помещений общего пользования	
	Практическое занятие №4 Экспресс-уборка в номере, занятом VIP – клиентом.	
	Контрольные работы	<i>Не предусмотрены</i>
Производственная практика		24
Учебная практика (производственное обучение)	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	24
Всего:		<i>100</i>

4. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие тренингового кабинета гостиничный номер.

Оборудование кабинета:

кровать, тумба прикроватная, шкаф, зеркало тележка горничной.

Технические средства обучения:

компьютер, проектор, сеть Интернет, программное обеспечение общего и профессионального назначения,

4.2. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

2. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 256с.
3. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.
4. 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.
5. 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»