

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Учреждения

Т.А. Санникова

«28» 02. 2022 г.

Введено в действие

с «01» 03. 2022 г.

Приказ № 3-дпо от «28» 02.2022 __г.

Программа профессионального обучения
профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям
служащих по профессии

«11695 Горничная»

г. Самара, 2022 год

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Автор: Танич Ю.С. - преподаватель
(Ф.И.О., должность)

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	6
4.	Материально-технические условия реализации программы	11
5.	Учебно-методическое обеспечение программы	12
6.	Оценка качества освоения программы	13

1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Документ об окончании программы:

– Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего с присвоением квалификации «11695 Горничная».

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее общее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Программа разработана в соответствии с:

– профессиональным стандартом Горничная, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017г. № 657н.

– профессиональным стандартом «Специалист по профессиональной уборке», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 сентября 2016 г. N 507н.

Требования к знаниям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

знать:

– нормативную документацию, регламентирующую деятельность административно – хозяйственных служб по уборке жилых и общественных помещений;

– организацию деятельности административно-хозяйственной службы;

– стандарты качества обслуживания при организации деятельности административно-хозяйственной службы;

– технологию уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

– технологию работы с документацией службы;

– 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;

- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы,

уметь:

- организовывать рабочее место, комплектовать тележку горничной;
- соблюдать требования к стандартам уборочных работ и качеству обслуживания гостей;
- соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса;
- контролировать чистоту помещений и прилегающих к помещениям уличных территорий;
- поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние в жилых и общественных помещениях;
- осуществлять подготовку общественных и жилых помещений;
- осуществлять уборку как жилых, так и общественных помещений;
- контролировать санитарно-гигиеническое состояние уличных территорий, прилегающих к жилым и общественным помещениям;
- организовывать работы, связанные с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием
- соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах и нежилых помещениях,
- выполнять правила и нормы охраны труда и требования производственной санитарии и гигиены.

2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1. Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера.
2. Осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения.
3. Проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
4. Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.
5. Контролировать чистоту жилых и общественных помещений.

6. Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка, дополнительные уборочные работы.

7. Поддерживать необходимое санитарно-гигиеническое состояние в жилых, служебных и общественных помещениях.

8. Организовывать работы, связанные с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение.

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная

3.1. Учебный план

№	Наименование разделов и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Модуль 1. Организация административно-хозяйственной службы	16	6	10	-	-	-
2.	Модуль 2. Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений	30	14	16	-	-	-
3.	Модуль 3. Стандарты обслуживания	16	8	8	-	-	-
4.	Модуль 4. Уборочные материалы техника, инвентарь	16	8	8	-	-	-
5.	Модуль 5. Технология работы с различными видами покрытий полов	12	6	6	-	-	-
6.	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений	32	12	20	-	-	-

7.	Модуль 7. Прачечная и химчистка в структуре административно-хозяйственной службы	10	6	4	-	-	-
8.	Модуль 8. Специфика трудоустройства обучающихся в составе стройотрядов	6	6				
9.	Итоговая аттестация (Экзамен квалификационный с демонстрацией практических трудовых навыков).	6	-	-	6	-	ИА
	ИТОГО:	144	66	72	6	-	-

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	самост. работа	
1	2	3	4	5	6	7	
1	Модуль 1. Организация административно-хозяйственной службы	16	6	10	-	-	-
1.1	Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц (в том числе на территории региона).	2	2	-	-	-	-
1.2	Охрана труда и пожарная безопасность	2	2				
1.3	Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы. АХС ее роль и значение в деятельности гостиницы	8	4	4	-	-	-
1.4	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС Должностные обязанности и схемы работы персонала АХС	8	2	6	-	-	-

2	Модуль 2. Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений	30	14	16	-	-	-
2.1	Графики выхода на работу персонала АХС. Офис АХС, правила телефонного этикета, принятые в АХС Прием на работу новых сотрудников АХС	14	8	6	-	-	-
2.2.	Основные технологические документы АХС Ключевое хозяйство АХС	16	6	10	-	-	-
3.	Модуль 3. Стандарты обслуживания	16	8	8	-	-	-
3.1.	Гостеприимство. Правила обслуживания. Персонализированный сервис	16	8	8	-	-	-
4	Модуль 4. Уборочные материалы техника, инвентарь	16	8	8	-	-	-
4.1	Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования	8	4	4	-	-	-
4.2	Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов	8	4	4	-	-	-
5.	Модуль 5. Технология работы с различными видами покрытий полов	12	6	6	-	-	-
5.1.	Виды загрязнений. Методы очистки.	12	6	6	-	-	-
6	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений	32	12	20	-	-	-
6.1	Информационная папка	2	2	-	-	-	-

	гостя						
6.2	Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории	22	8	14	-	-	-
6.3	Контроль качества уборки жилых и общественных помещений	8	2	6	-	-	-
7	Модуль 7. Прачечная и химчистка в структуре административно-хозяйственной службы	10	6	4			
7.1.	Внутренние задачи службы. Предоставление услуг для гостей.	10	6	4			
8	Модуль 8. Специфика трудоустройства обучающихся в составе стройотрядов	6	6				
8.1	Специфика трудоустройства обучающихся в составе стройотрядов	6	6				
9	Итоговая аттестация	6			6		-
9.1	Экзамен квалификационный с демонстрацией практических трудовых навыков	6	-	-	6		ИА
	ИТОГО:	144	66	72	6	-	-

3.3. Учебная программа

МОДУЛЬ 1. Организация административно-хозяйственной службы.

Тема 1.1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц (в том числе на территории региона).

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц (федерального и регионального уровня.)

Тема 1.2. Охрана труда и пожарная безопасность

Лекция: Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций.

Тема 1.3. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы. АХС ее роль и значение в деятельности службы.

Лекция: Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы. АХС ее роль и значение в деятельности службы.

Практическое занятие: Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС. Должностные обязанности и схемы работы персонала. Составление должностной инструкции.

МОДУЛЬ 2 Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений

Тема 2.1. Графики выхода на работу персонала АХС.

Офис АХС, правила телефонного этикета, принятые в АХС. Прием на работу новых сотрудников АХС.

Лекция: Графики выхода на работу персонала АХС.

Офис АХС, правила телефонного этикета, принятые в АХС. Прием на работу новых сотрудников АХС.

Тема 2.2. Основные технологические документы АХС. Ключевое хозяйство АХС

Лекция: Основные технологические документы АХС. Ключевое хозяйство АХС.

Практическое занятие: заполнение необходимой документации.

МОДУЛЬ 3. Стандарты обслуживания

Лекция: Гостеприимство. Правила обслуживания. Персонализированный сервис.

Практическое занятие: отработка алгоритмов работы по стандартам службы.

МОДУЛЬ 4. Уборочные материалы техника, инвентарь

Тема 4.1. Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

Лекция: Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования

Практическое занятие: Технология работы с синтетическими моющими средствами и материалами. Технология использования уборочного инвентаря

Тема 4.2. Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов

Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

Лекция: Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов

Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

Практическое занятие: Технология работы с уборочными машинами и механизмами

МОДУЛЬ 5 Технология работы с различными видами покрытий полов

Тема 5.1. Виды загрязнений. Методы очистки.

Лекция: Виды загрязнений. Методы очистки.

Практическое занятие: очистка различных видов покрытий.

МОДУЛЬ 6 Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений

Тема 4.1. Информационная папка гостя.

Лекция: Информационная папка гостя.

Тема 4.2. Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы.

Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории

Лекция: Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории.

Тема 4.3. Контроль качества уборки жилых и общественных помещений

Лекция: Контроль качества уборки жилых и общественных помещений.

Практическое занятие: Разработка информационных папок клиентов
Технология формирования оборудования для уборки. Уборочные работы.
Контроль качества уборки жилых и общественных помещений.

МОДУЛЬ 7 Прачечная и химчистка в структуре административно-хозяйственной службы

Тема 7.1. Внутренние задачи службы. Предоставление услуг для гостей.

Лекция: Принципы работы прачечной-химчистки в гостинице.

Практическое занятие: заполнение бланков, прием заказов от гостей.

МОДУЛЬ 8 Специфика трудоустройства обучающихся в составе стройотрядов.

Тема 8.1. Специфика трудоустройства обучающихся в составе стройотрядов, лекция.

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы стойка ресепшен; – принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D; – моноблок Lenovo IdeaCentre

		<p>330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный; – часы; – зеркало большое в полный рост; – кресло; – журнальный стол; – шкаф стеллаж для папок; – коммерческий телевизор LG 43LT340C (ж/к панель); – стойка под ж/к панель; – вешалка для одежды; – кабель HDMI; – радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A; – радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835 DUAL-A; – акустическая система из двух активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M; – 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.</p>
	<p>Лабораторные и практические занятия, тестирование, итоговая экзаменационная работа</p>	<p>Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы</p> <ul style="list-style-type: none"> – Лоток для горничной – набор профессиональной химии, салфеток для уборки. – Тележка горничной. – Инвентарь для уборки (ведро с отжимом и шваброй, моющий пылесос, пароочиститель, чехлы для швабры, однодисковая машина роторного типа). – Набор текстиля (банный халат, полотенце в ассортименте, тапочки, комплект постельного белья). – Сейф, минибар.

4.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в

организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся дополнительной профессиональной программы.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

5.1. Учебно-методическое обеспечение

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119216, Год выпуска: 2018

2. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.

5.2. Программное обеспечение

1. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».

2. Файл «Отель. База для редактирования».

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация проводится в форме выполнения экзамена квалификационного с демонстрацией практических трудовых навыков.