

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

СОГЛАСОВАНО  
Акт согласования с  
ООО «Гостинично-туристическая  
ассоциация»  
наименование предприятия  
от «28» мая 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор Учреждения

Т.А. Санникова

«09» мая 2020 г.



Введено в действие

с «07» мая 2020 г.

Приказ № 109а от «01» 06 2020 г.

Программа профессионального обучения (адаптированная) -  
программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих,  
должностям служащих

(с применением электронных образовательных ресурсов, технологий дистанционного  
обучения)

по профессии

«Горничная»

по компетенции «Администрирование отеля»

Вид нарушения здоровья – частичная потеря слуха (слабослышащие)

Автор:

Танич Юлия Сергеевна,

преподаватель профессиональных модулей

## **СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ**

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.....	12
5.	Учебно-методическое обеспечение программы.....	14
6.	Оценка качества освоения программы.....	15

## **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, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Программа разработана в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с частичной потерей слуха (слабослышащие). Особые образовательные потребности:

психологические особенности обучающихся:

- особенности внимания: неустойчивое внимание, необходимость в наглядности воспринимаемого материала, необходимость переключения внимания (переключение с одного вида деятельности на другой), многократное повторение;
- особенности восприятия: увеличение зрительного восприятия, соответственно усталость зрительного анализатора, повышение вибрационной чувствительности, замедленная скорость приема слуховой информации;
- особенности памяти: кратковременная память, совершенствование памяти в ходе формирования речи; простота слов, фраз;
- особенности мышления: замедленное наглядно-образное мышление, трудности словесно-логического мышления;
- особенности речи: недоразвитие речевой деятельности, не полноценная, не грамотная речь, снижение словесного запаса, недостаточное усвоение устной речи.

Личностные особенности обучающихся: трудности в усвоении социального опыта, адаптации в коллективе, коммуникативных навыках.

Документ об окончании программы: Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

## **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 общее образование.

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная, с применением дистанционных образовательных технологий.

Методы обучения: наглядный, практический, проектный, проблемно-ориентированный, личностно-ориентированный, компетентностно-ориентированный, иллюстрации и демонстрации, игровые, наставничество, работа в группах, поощрение.

### 3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и модулей	Всего, акад. час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Модуль 1. Организация административно- хозяйственной службы	20	4	10	-	6	-
2.	Модуль 2. Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений	30	4	16	-	10	-
3.	Модуль 3. Стандарты обслуживания	16	2	8	-	6	-
4.	Модуль 4. Уборочные материалы техника, инвентарь	16	2	8	-	6	-
5.	Модуль 5. Технология работы с различными видами покрытий полов	12	2	6	-	4	-
6.	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений	32	2	20	-	10	-
7.	Модуль 7. Прачечная и химчистка в структуре административно- хозяйственной службы	12	2	4	-	6	-
8.	Итоговая аттестация (Квалификационный экзамен).	6	-	-	6	-	КЭ
<b>ИТОГО:</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>-</b>

### 3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак. час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>1</b>	<b>Модуль 1. Организация административно-хозяйственной службы</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
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	2	4	-	2	-
1.4	Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя и персоналу АХС Должностные обязанности и схемы работы персонала АХС	8	2	6	-	-	-
<b>2</b>	<b>Модуль 2. Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
2.1	Графики выхода на работу персонала АХС. Офис АХС, правила телефонного этикета, принятые в АХС Прием на работу новых сотрудников АХС	14	2	6	-	6	-
2.2.	Основные технологические документы АХС	16	2	10	-	4	-



	Ключевое хозяйство АХС						
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Стандарты обслуживания</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	-	6	-
<b>3.1.</b>	Гостеприимство. Правила обслуживания. Персонализированный сервис	16	2	8	-	6	-
<b>4</b>	<b>Модуль 4. Уборочные материалы техника, инвентарь</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	-	6	-
4.1	Уборочные материалы и инвентарь: виды, особенности использования	8	1	4	-	3	-
4.2	Уборочные машины и механизмы: классификация, характеристика основных видов Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов	8	1	4	-	3	-
<b>5.</b>	<b>Модуль 5. Технология работы с различными видами покрытий полов</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-	4	-
5.1.	Виды загрязнений. Методы очистки.	12	2	6	-	4	-
<b>6</b>	<b>Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>	-
6.1	Информационная папка гостя	2	1	-	-	1	-
6.2	Уборка жилых помещений: виды, последовательность, этапы. Порядок уборки общественных помещений и прилегающей территории	22		14	-	8	-
6.3	Контроль качества уборки жилых и общественных помещений	8	1	6	-	1	-
<b>7</b>	<b>Модуль 7. Прачечная и</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		6	

	<b>химчистка в структуре административно-хозяйственной службы</b>						
7.1.	Внутренние задачи службы. Предоставление услуг для гостей.	12	2	4		6	
<b>8</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>6</b>				<b>6</b>	-
8.1	Квалификационный экзамен	6	-	-		6	КЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>18</b>	<b>72</b>		<b>6</b>	<b>48</b>

### 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.

### 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Модуль 1. Организация административно-хозяйственной службы
2 неделя	Модуль 2. Организация работы персонала службы уборки жилых и общественных помещений
3 неделя	Модуль 3. Стандарты обслуживания Модуль 4. Уборочные материалы техника, инвентарь Модуль 5. Технология работы с различными видами покрытий полов
4 неделя	Модуль 6. Технология организации деятельности персонала предприятий службы сервиса по уборке жилых и общественных помещений Модуль 7. Прачечная и химчистка в структуре административно-хозяйственной службы Итоговая аттестация (итоговая практическая работа).

## 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт Специальные технические средства обучения: речевой тренажер УНИТОН-ФМ, сурдотехнические средства (слуховые аппараты), интерактивная доска.

		<p>Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы стойка ресепшен;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D;</li> <li>– моноблок Lenovo IdeaCentre 330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный;</li> <li>– часы;</li> <li>– зеркало большое в полный рост;</li> <li>– кресло;</li> <li>– журнальный стол;</li> <li>– шкаф стеллаж для папок;</li> <li>– коммерческий телевизор LG 43LT340C (ж/к панель);</li> <li>– стойка под ж/к панель;</li> <li>– вешалка для одежды;</li> <li>– кабель HDMI;</li> <li>– радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A;</li> <li>– радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835 DUAL-A;</li> <li>– акустическая система из двух активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M;</li> <li>– 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.</li> </ul>
	<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"> <li>– Лоток для горничной – набор профессиональной химии, салфеток для уборки.</li> <li>– Тележка горничной.</li> <li>– Инвентарь для уборки (ведро с отжимом и шваброй, моющий пылесос, пароочиститель, чехлы для швабры, однодисковая машина роторного типа).</li> <li>– Набор текстиля (банный халат, полотенце в ассортименте, тапочки, комплект постельного белья).</li> <li>– Сейф, минибар.</li> </ul>

## **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 программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Требования к личности преподавателя: профессиональная компетентность, в том числе знание основ коррекционной педагогики, овладение навыками в области психологии, настойчивость и систематичность, последовательность в достижении образовательных целей, безоценочность, толерантность, эмпатия (сопереживание), стрессоустойчивость, четкая дикция, акцент на терминологию.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Учебно-методическое обеспечение**

1. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry Издание: 12-е изд., стер. Артикул издания: 112105855, Год выпуска: 2018
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119216, Год выпуска: 2018
3. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119220, Год выпуска: 2018
4. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж Издание: 2-е изд. стер. Артикул издания: 102119219, Год выпуска: 2018
5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Издание: 7-е изд. стер.
6. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе Издание: 3-е изд. стер. Артикул издания: 103119258, Год выпуска: 2019
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Издание: 3-е изд. стер.
8. Соколова С.В. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия Издание: 1-е изд. Артикул издания: 101119483, Год выпуска: 2018.

9. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.
10. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

## **5.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система Windows 10 (стандартные приложения)
2. Интернет браузер Google Chrome
3. Пакет MS Office 2016 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
4. Программа для организации видеоконференций Zoom
5. Архиваторы WinRar, WinZip
6. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».
7. Файл «Отель. База для редактирования».

## **6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.