

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказ № 1 от 02.02.2021 г.

Директор ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА»

 Л.М. Беличева



«ПРИНЯТО»

Протокол заседания педагогического совета
ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА» от
01.02.2021 г.

Программа профессионального обучения «Горничная»

Категория слушателей – лица, имеющие основное общее образование

Срок реализации программы: 130 часов

СОДЕРЖАНИЕ

I. Пояснительная записка

- Направленность программы.
- Актуальность, новизна.
- Цель и задачи программы.
- Категория слушателей.
- Формы занятий.
- Календарный учебный график.
- Планируемые результаты.
- Формы контроля.

II. Учебно-тематический план и содержание программы

- Учебно-тематический план.
- Содержание программы профессионального обучения «Горничная».

III. Учебно-методическое обеспечение программы.

- Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.
- Оценочные материалы.
- Список литературы.

I. Пояснительная записка

Гостиничный бизнес успешно развивается, если предоставляемый сервис отвечает современным требованиям. Горничные, обслуживающие гостиницу, должны уметь пользоваться современной техникой, инвентарем, бытовой химией и знать санитарно-гигиенические требования. Так же профессия предусматривает умение бесконфликтного общения с гостями. Данный курс позволит слушателям получить знания и навыки, необходимые для работы на любых объектах туристической и гостиничной гостеприимства, изучить должностные требования, предъявляемые к профессии, соблюдение профессиональной этики и общения.

Образовательная программа профессионального обучения «Горничная» (далее – программа) разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

- Положения ст.76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;

- Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС); Выпуск №1 ЕТКС; Выпуск утвержден Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 31 января 1985 г. N 31/3-30 (в редакции: Постановлений Госкомтруда СССР, Секретариата ВЦСПС от 12.10.1987 N 618/28-99, от 18.12.1989 N 416/25-35, от 15.05.1990 N 195/7-72, от 22.06.1990 N 248/10-28, Постановления Госкомтруда СССР 18.12.1990 N 451, Постановлений Минтруда РФ от 24.12.1992 N 60, от 11.02.1993 N 23, от 19.07.1993 N 140, от 29.06.1995 N 36, от 01.06.1998 N 20, от 17.05.2001 N 40, Приказов Минздравсоцразвития РФ от 31.07.2007 N 497, от 20.10.2008 N 577, от 17.04.2009 N 199).

Цель программы.

- подготовка горничных для предприятий гостиничного хозяйства, санаториев, домов отдыха и других средств размещения.

Задачи программы.

- Формирование профессиональных компетенций, необходимым работникам гостиничного сервиса;
- Обучение технологиям уборочных работ, приема, размещения и обслуживания гостей;
- Развитие профессионально значимых качеств горничной, культуре обслуживания клиентов.

Категория слушателей: лица, имеющие основное общее образование

Формы обучения.

очно-заочная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Календарный учебный график.

Программа рассчитана на 130 академических часов.

Режим работы учебного центра:

Понедельник – пятница с 9.00. до 21.00

Суббота с 10.00 до 18.00

Воскресенье – с 10.00 до 16.00

Планируемые результаты.

Слушатели должны **знать:**

- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;

- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- процедуры выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

уметь:

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда.

владеть навыками:

- комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда;
- проверки исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
- комплектация номерного фонда расходными материалами;
- смены постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- уборки ванной комнаты в номерном фонде;
- уборки спальни, комнат в номерном фонде;
- сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- регистрации забытых и потерянных гостями вещей;
- проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;

Прием номера при выезде гостя.

Формы контроля.

Итоговый контроль – проводится в конце курса и позволяет оценить уровень результативности усвоения программы. Форма проведения: квалификационный экзамен.

II. Учебно-тематический план и содержание программа профессионального обучения «Горничная»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов
1.	Блок общепрофессиональных дисциплин	55
1.1.	Введение в предмет «индустрия гостиничного бизнеса»	10
1.1.1.	История развития гостиничного хозяйства	2
1.1.2.	Место в экономике гостиничного бизнеса	2
1.1.3.	Мировые бренды гостиничной индустрии	2
1.1.4.	История успеха брендов Ритц-Карлтон, Хилтон, Кемпински, Холидей Инн, Мэрриотт	2
1.1.5.	Особенности развития отечественной гостиничной индустрии	2
1.2.	Индустрия гостеприимства в XXI веке	5
1.2.1.	Основные модели организации гостиничного бизнеса	2
1.2.2.	Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства	2
1.2.3.	Современное состояние индустрии гостеприимства	1
1.3.	Классификация и структура гостиничных предприятий	20
1.3.1.	Классификация гостиничных предприятий	2
1.3.2.	Структура гостиничных предприятий. Службы гостиничных предприятий	3
1.3.3.	Служба бронирования номеров. Методы работы и системы бронирования	3
1.3.4.	Структура службы приема и размещения	3
1.3.5.	Административно-хозяйственная служба	3
1.3.6.	Структура службы безопасности. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях	3
1.3.7.	Структура инженерно-технической службы гостиницы	3
1.4.	Теоретические основы международных стандартов гостиничного обслуживания	20
1.4.1.	Понятие стандарта качественного обслуживания	4
1.4.2.	Стандарт телефонного разговора	3
1.4.3.	Внешний вид сотрудников гостиницы	3
1.4.4.	Правила поведения персонала отеля	3
1.4.5.	Процедура бронирования, регистрации, выписки	3
1.4.6.	Рациональное применение стандартов обслуживания как фактор успеха на рынке гостиничных услуг	4
2.	Блок специальных дисциплин	70
2.1.	Успешная работа персонала с клиентами – основные требования к сотрудникам гостиничных предприятий	30
2.1.1.	Соблюдение профессиональной этики	5
2.1.2.	Личные качества, необходимые для работы в гостинице	4
2.1.3.	Наиболее распространенные типы поведения клиентов	4
2.1.4.	Факторы, влияющие на выбор отеля гостем	4
2.1.5.	Общие правила общения персонала отеля с гостями	6

2.1.6.	Основные принципы успешной работы с трудными гостями	4
2.1.7.	Способы устранения жалоб	3
2.2.	Управление гостеприимством: организация, принципы работы, функционал	30
2.2.1.	Принципы работы административно-хозяйственной службы отеля	3
2.2.2.	Должность горничной: обязанности и требования	3
2.2.3.	Санитария номерного фонда гостиницы	3
2.2.4.	Правила уборки помещений	4
2.2.5.	Обслуживание гостя	3
2.2.6.	Правила пользования ключами номерного фонда отеля	2
2.2.7.	Правила обращения с забытыми и утерянными вещами	2
2.2.8.	Требования к уборке помещений. Контроль уборки	4
2.2.9.	Химчистка и бельевое хозяйство	4
2.2.10.	Контроль расхода средств административно-хозяйственной службы	2
2.3.	Охрана и система безопасности	10
2.3.1.	Основные положения трудового права и законодательства об охране труда	3
2.3.2.	Основы управления охраной труда в организации	3
2.3.3.	Специальные вопросы обеспечения требований охраны труда и безопасности производственной деятельности	2
2.3.4.	Социальная защита пострадавших на производстве	2
3.	Квалификационный экзамен	5
	Итого	130

III. Учебно-методическое обеспечение программы профессионального обучения. Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.

Аппаратные средства:

Компьютер.

Принтер.

Устройства вывода звуковой информации — наушники для индивидуальной работы со звуковой информацией.

Устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами — клавиатура и мышь.

Программные средства:

Операционная система – Windows.

Антивирусная программа.

Веб Браузер.

Оценочные материалы.

Цель квалификационного экзамена – итоговый контроль полученных знаний навыков по курсу «Горничная».

Практическое задание в зачетной работе составлено в соответствии с учебной программой по курсу «Горничная».

Список литературы

1. Бережная Н.В. Управление гостиничным бизнесом – Москва: Экономика, 2001 г. 765 с.
2. Броймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства – Москва: Аспект Пресс, 2004г. - 354 с.
3. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала Москва: Юристъ 2000г. 465 с.
4. Власова И.Б., Зорин И.В., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности. - М.: Российский международный институт туризма, 2000 г. 658 с.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - Ростов на Дону: ФЕНИКС, 2005.
6. Герчикова И.Н Менеджмент, Москва: Юнити 2003 г. 123 с.
7. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. - М.: «Нолидж», 2002 г. 768 с.
8. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие / ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г. 165 с.
9. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в гостинице М: Высшая школа 2003 г. 444 с.
10. Козлова А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в гостиничном бизнесе: М.: Издательский центр «Академия»; Мастерство, 2002 г. 653 с.
11. Кристофер Энертон-Томас Гостиничный бизнес – М.: Росконсульт 2002 г.- 660 с.
12. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л., Голубева Т. Н. Гостиничный бизнес в России: технология успеха. М.: «Росконсульт», 2002 г. 92 с.
13. «Международное гостиничное хозяйство». Уч. Под. ред. проф.- экономических наук Чудновского А.Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС 2000 г. 592 с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
15. Радченко Л. А.Индустрия гостеприимства: Учебник. Изд. 4-е, доп. и перераб. Ростов н. /Д: Издательство «Феникс», 2005. (Серия «СПО») 65 с.