

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ТОРГОВЛИ И СФЕРЫ УСЛУГ
ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

М.В. Румянцев
2021 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)

ПО ПРОФЕССИИ «ГОРНИЧНАЯ»

(Код профессии: 11695)

(Уровень квалификации – 3)

Красноярск 2021

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа профессионального обучения (профессиональной подготовки) по профессии рабочего 11695 «Горничная» призвана решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия и составлена в соответствие с профессиональным стандартом 33.021 «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н), 3 уровень.

Настоящая программа содержит комплекс знаний по организации работы горничной в гостиничном комплексе, технология уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения, охране труда и технике безопасности в сфере гостеприимства, этики, этикета и психологии, другие знания.

1.2. Цель программы

Целью программы является приобретение слушателем соответствующих знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенного уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере гостеприимства по профессии 11695 «Горничная».

1.3 Компетенции (трудовые функции)

В соответствие с профессиональным стандартом 33.021 «Горничная» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 657н), 3 уровень, можно выделить следующие трудовые действия, на формирование и совершенствование которых направлена программа профессионального обучения:

- А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.
- А/03.2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.
- А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

1.4. Планируемые результаты обучения по программе

В результате освоения программы слушателями, формируются следующие профессиональные знания, умения и трудовые действия:

РО1. Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения:

- комплектовать тележки для текущей уборки номерного фонда с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- проверять исправность и функционирование инвентаря, оборудования и выявлять дефекты, поломку мебели; наличие и сохранность имущества организации в номерном фонде.
- комплектовать номерной фонд расходными и возобновляемыми материалами с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- осуществлять смену постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- проводить уборку ванной комнаты, спальни, других комнат в номерном фонде с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- сдавать вещи гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- принимать номер при выезде гостя и осуществлять регистрацию забытых и потерянных гостями вещей;

- осуществлять проверку соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- обеспечивать выполнение трудовых обязанностей с соблюдением правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- оформлять документацию по текущей уборке номерного фонда;
- выполнять профессиональные обязанности с соблюдением основных положений этики, этикета и психологии обслуживания гостей;
- соблюдать требования к внешнему виду и личной гигиене работников сервиса.

РО2. Осуществлять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей.

- комплектовать тележки для текущей уборки номерного фонда после выезда гостей с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- проверять исправность и функционирование инвентаря, оборудования и выявлять дефекты, поломку мебели; наличие и сохранность имущества организации в номерном фонде после выезда гостей;
- контролировать ассортимент мини-бара в номерном фонде;
- комплектовать номерной фонд расходными и возобновляемыми материалами с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- осуществлять смену постельного белья и полотенец в номерном фонде
- проводить уборку ванной комнаты, спальни, других комнат в номерном фонде с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- сдавать вещи гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- принимать номер при выезде гостя и осуществлять регистрацию забытых и потерянных гостями вещей;
- осуществлять проверку соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- обеспечивать выполнение трудовых обязанностей с соблюдением правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- оформлять документацию по текущей уборке номерного фонда;
- выполнять профессиональные обязанности с соблюдением основных положений этики, этикета и психологии обслуживания гостей.

РО3. Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения:

- комплектовать тележки для генеральной уборки номерного фонда с соблюдением требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- сдавать в стирку гардин и тюля с их заменой и постельных принадлежностей с полной их заменой;
- осуществлять мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда; чистку вентиляционных решеток, радиаторов, ковров, мягкой и корпусной мебели, стен, плинтусов, потолка в номерном фонде с использованием подобранных для данных целей специальных моющих средств;
- осуществлять итоговую проверку соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

1.5. Категория слушателей

Лица, имеющие среднее общее образование, желающие освоить профессию «Горничная» для дальнейшей работы в сфере гостеприимства.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы профессионального обучения допускаются слушатели, имеющие среднее (полное) общее образование. Опыт работы не требуется. Отсутствие медицинских противопоказаний для работы по профессии «Горничная».

1.7. Продолжительность обучения

Трудоемкость обучения по программе составляет 144 часа.

1.8. Форма обучения: очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации программы профессионального обучения

Персональный компьютер с подключением к Интернет и библиотечному фонду.

При реализации программы предусматривается стажировка. Цель стажировки: получение первичных профессиональных умений и навыков. Выбор места прохождения стажировки осуществляет слушатель самостоятельно. Программа стажировки представлена в приложении А.

1.10. Документ об образовании

Слушателю, успешно освоившему программу профессионального обучения рабочей профессии 11695 «Горничная», выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего, дающее право осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе		Использование средств ЭО и ДОТ	Код трудовой функции	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа			
1	Организация работы горничной в гостиничном комплексе и иных средств размещения	24	4	20	LMS Moodle, элемент «Лекция», задание, тестирование	A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3
2	Технология уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	24	4	20	LMS Moodle, элемент «Лекция», задание, тестирование	A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3
3	Охрана труда и техника безопасности в сфере гостеприимства	8	2	6	LMS Moodle, элемент «Лекция», задание, тестирование	A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3
4	Особенности этики, этикета, деловой коммуникации обслуживания гостей	8	2	6	LMS Moodle, элемент «Лекция», тестирование	A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3
5	Стажировка	72	72	-		A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3
6	Квалификационный экзамен	8	8	-		A/01.3 A/02.3 A/03.3	PO1; PO2; PO3. Проверка профессиональных знаний, умений и трудовых действий слушателя
	ИТОГО	144	92	52			

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/ технологии
РО1. Осуществлять текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Изучение текстов лекции, нормативных документов / тестирование, наблюдение и экспертная оценка выполнения работ в ходе стажировки	Интерактивные лекции, задания, тестирование в LMS Moodle
РО2. Осуществлять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	Изучение текстов лекции, нормативных документов / тестирование, наблюдение и экспертная оценка выполнения работ в ходе стажировки	Интерактивные лекции, задания, тестирование в LMS Moodle
РО3. Осуществлять генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Изучение текстов лекции, нормативных документов / тестирование, наблюдение и экспертная оценка выполнения работ в ходе стажировки	Интерактивные лекции, задания, тестирование в LMS Moodle

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию и приобретение опыта работы в рамках электронного курса в системе LMS Moodle.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

Основная литература

1. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2014. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования. – 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
3. Метрология, стандартизация, сертификация: учебник / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405064>.
4. Попов Л.А., Никольская Е.Ю. Организация гостиничного дела: учеб. пособие. – М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2013. – 80 с.
5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2009. – 254 с.

3.2. Информационное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций, программное обеспечение и др.)

Онлайн сервисы и интернет-ресурсы: LMS Moodle, доступ к электронной почте посредством web-интерфейса, доступ к сервису YouTube, доступ к сервисам Google.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Оценка качества освоения слушателями программы профессионального обучения включает промежуточный контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

При промежуточной аттестации слушатели сдают в течение учебного процесса зачет по каждой дисциплине программы профессионального обучения «Горничная» и стажировки. Для реализации данной формы контроля в рамках учебно-методического комплекса дисциплины созданы и утверждены фонды оценочных средств. Эти фонды, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей, могут включать: контрольные вопросы и/или типовые практические задания для зачетов; тесты для компьютерных тестирующих программ.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация слушателя является обязательной и осуществляется после освоения программы профессионального обучения в полном объеме.

Итоговая аттестация по программы профессионального обучения «Горничная» включает квалификационный экзамен. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний, указанных в профессиональных стандартах по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Составитель программы:

канд. техн. наук, доцент кафедры
гостиничного дела ИТиСУ СФУ



Т. Н. Сафронова

Руководитель программы:

канд. техн. наук, доцент кафедры
гостиничного дела ИТиСУ СФУ



Т. Н. Сафронова