МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МЕЖШКОЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КОМБИНАТ»

Программа рассмотрена
МС МБУДО «МУК»
Протокол № 2
«08» сентября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУДО «МУК»
_____ Н.П. Черняева
Приказ № 300 от 09.09.2016

ПРОГРАММА
профессионального обучения для обучающихся 8-11-х классов «ГОРНИЧНАЯ»

Составитель:
Карпика Екатерина Александровна,
мастер производственного обучения

Ханты-Мансийск – 2016

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Горничные были известны с давних времен: в каждом богатом доме содержался штат горничных, которые следили за гардеробом, постельными принадлежностями, чистотой в доме. Современные горничные работают в гостиницах, пансионатах, иногда, в частных домах.

Это одна из самых востребованных профессий в гостиничном бизнесе, ведь идеальная чистота – это один из показателей престижности заведения. Вежливые, незаметные, безупречно одетые горничные, прекрасно выполняющие свои обязанности – вот один из признаков процветающего, дорогого гостиничного заведения.

Программа профессиональной подготовки «Горничная» направлена на удовлетворение потребностей г. Ханты-Мансийска в профессиональной подготовке работников гостиничного хозяйства и соответствует современным требованиям, предъявляемым к персоналу гостиниц, туристских комплексов, загородных отелей и мини-отелей.

Программа разработана и реализуется на основании:

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 292 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (с изменениями от 26.05.2015 № 524);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. № 153 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- «Квалификационный справочник профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады» (утв. Постановлением Госкомтруда СССР, ВЦСПС от 20.02.1984 N 58/3-102) (ред. от 15.03.1991).

Цель программы: Подготовка квалифицированных рабочих и освоение профессиональных компетенций по профессии «Горничная».

Для реализации поставленной цели необходимо выполнить следующие **задачи**:

- способствовать формированию профессиональных компетенций, присущих работникам гостиничного сервиса;
- обучить конкретным технологиям уборочных работ, приема, размещения и обслуживания гостей;
- развивать профессионально значимые качества горничной, культуру обслуживания клиентов;
- способствовать социальной адаптации выпускников межшкольного учебного комбината к рынку труда;
- формировать у старшеклассников готовность к проектированию своего профессионального жизненного пути;
- сформировать положительную мотивацию на получение образования в области гостиничного сервиса.

Программа «Горничная» рассчитана на 128 часов.

В программу входят разделы:

- Технологический процесс приема размещения и обслуживания гостей;
- Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение;
- Гигиена труда, производственная санитария;
- Культура обслуживания клиентов;
- Рынок труда и профессии;
- Основы рыночной экономики и предпринимательства.

Обучение по программе «Горничная» предполагает прохождение учебной и производственной практик в гостиничных комплексах города.

Методы обучения:

- устного изложения знаний мастером п/о и активизации познавательной деятельности учащихся: рассказ, объяснение, лекция, беседа;
- иллюстрации и демонстрации при устном изложении изучаемого материала;

– самостоятельной работы учащихся по осмыслению и усвоению нового материала: практические работы;
– учебной работы по применению знаний на практике и выработке умений и навыков: упражнения, решение ситуационных задач;
– проверки и оценки знаний, умений и навыков учащихся: повседневное наблюдение за работой учащихся, устный опрос (индивидуальный, фронтальный, уплотненный), выставление поурочного балла, контрольные работы, программированный контроль.

Основными **формами** проведения занятий, наряду с традиционными (лекциями, практикумами), являются современные педагогические технологии (парацентрическая, индивидуально-бригадная и др.), а также целесообразно использовать лекционно-семинарские занятия, организационно-деятельностные и деловые игры, разбор производственных ситуаций, проводить дискуссии по актуальным проблемам, работать с методическими и справочными материалами, применять технические средства обучения и вычислительную технику.

В результате изучения курса ***учащиеся должны знать:***
– правила предоставления гостиничных услуг в РФ и правила внутреннего распорядка в местах проживания для гостей и персонала предприятия;
– технологическую последовательность уборки номера;
– ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями;
– рациональную организацию труда на рабочем месте, основы трудового законодательства, культуру обслуживания клиентов;
– правила безопасности труда, производственной санитарии, противопожарной защиты;
– порядок оформления вещей, забытых в номере гостем.

должны уметь:
– убирать и содержать в чистоте жилые номера гостиниц, санузлы и другие закрепленные помещения;
– производить смену постельного белья и полотенец в установленные сроки и после каждого выезда гостей – уборку постелей;
– принимать заказы от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт) и обеспечивать их своевременное выполнение;
– принимать номера при выезде гостей из номеров;
– сообщать старшей горничной или дежурному по этажу об обнаружении порчи имущества и оборудования;
– пополнять необходимые расходные материалы для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и др.);
– комплектовать и поддерживать в чистоте и порядке тележку горничных;
– соблюдать правила безопасности труда, производственной санитарии и пожарной безопасности, оперативно принимать решения в экстренных случаях.

Современная горничная ***должна обладать*** личностными и профессиональными качествами:
– физическая выносливость;
– честность (в номерах могут храниться материальные ценности, дорогая техника, драгоценные украшения, большие суммы денег);
– коммуникабельность, доброжелательность, эмоциональная устойчивость, терпение, вежливость, корректность;
– высокий уровень личной гигиены, отсутствие брезгливости;
– трудолюбие, аккуратность, ответственное отношение к работе;
– развитая наблюдательность и хорошая зрительная память;
– знание иностранного языка (в крупных гостиницах, обслуживающих иностранцев, это требование обязательно, в остальных – является преимуществом и залогом профессионального роста).

Медицинские противопоказания

Профессия противопоказана учащимся, страдающим:

- сердечно-сосудистыми заболеваниями;
- расстройствами нервной системы;
- нарушение опорно – двигательного аппарата;
- заболеваниями органов дыхания;
- физические недостатки
- значительное снижение остроты зрения и слуха.

Текущий контроль усвоения теоретических знаний осуществляется через устный опрос, тестирование, зачеты и контрольные работы по изученным темам.

Промежуточный контроль осуществляется по завершению изучения раздела, в форме зачета.

Обучение по программе заканчивается сдачей квалификационного экзамена с присвоением квалификации «горничная».

Квалификационная характеристика

«Квалификационный справочник профессий рабочих, которым устанавливаются месячные оклады» (утв. Постановлением Госкомтруда СССР, ВЦСПС от 20.02.1984 N 58/3-102) (ред. от 15.03.1991)

Горничная

Характеристика работ. Уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиниц, общежитий, санузлов и других закрепленных помещений. Смена постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего, а при продолжительном проживании в сроки, предусмотренные «Правилами пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах», уборка постелей. Приемка белья от проживающих при их выезде из номеров. При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщение старшей горничной или дежурному по этажу. Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения. Соблюдение правил техники безопасности.

Должна знать: «Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах» и правила техники безопасности; устройство электропылесосов и электрополотеров; места расположения местной запорной арматуры.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы профессионального обучения
«ГОРНИЧНАЯ»
8-11 класс

№ п/п	Наименование разделов	Кол-во часов	Форма промежуточной аттестации
I. Экономический блок		**8**	
1.	Введение в профессию	8	Зачет
II. Профессиональный блок		**48**	
1.	Культура обслуживания клиентов	4	Зачет
2.	Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма.	6	Зачет
3.	Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение.	24	Зачет
4.	Технологический процесс приема размещения и обслуживания гостей	4	Зачет
5.	Учебная практика	10	
III. Производственная (социальная) практика		**60**	Отчет по итогам производственной

		практики
IV. Резерв времени	**4**	
V. Консультации	**8**	
VI. Квалификационный экзамен	**4**	
ИТОГО:	**128**	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы профессионального обучения
«ГОРНИЧНАЯ»
8 - 11 класс

№ темы	Наименование и содержание темы	Количество часов		
		теория	**практика**	**всего**
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ БЛОК				
Раздел № 1. Введение в профессию				
1.1.	Введение. Правила внутреннего распорядка. История развития гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства	1	-	1
1.2.	Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства	1	-	1
1.3.	Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика	1	-	1
1.4.	Профессии в сфере гостиничного хозяйства.	1	-	1
1.5.	Основы трудового законодательства. Охрана труда несовершеннолетних.	1	-	1
1.6.	Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.	1	-	1
1.7.	Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.	1	-	1
1.8.	***Зачет по разделу***	1	-	1
	Всего:	**8**	**-**	**8**
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ БЛОК				
Раздел № 2. Культура обслуживания клиентов				
4.1.	Правила поведения персонала гостиниц Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.	1	2	3
4.2.	***Зачет по разделу***	1	-	1
	Всего:	**2**	**2**	**4**
Раздел № 3. Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма				
5.1.	Гигиена труда, производственная санитария	2	2	4
5.2.	Профилактика производственного травматизма	1	-	1
5.3.	***Зачет.*** Получение допуска к производственной практике в личных медицинских книжках		1	1
	Всего:	**3**	**3**	**6**
Раздел № 4. Виды уборочных работ и их материально-техническое обеспечение				
6.1.	Организация уборочных работ	2	2	4
6.2.	Виды гостиничных помещений	1	2	3
6.3.	Материально-техническое обеспечение уборочных работ	2	1	3
6.4.	Подготовка номеров к заселению	2	1	3
6.5.	Технология выполнения различных видов уборочных работ	2	2	4
6.6.	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения	2	2	4

№ темы	Наименование и содержание темы	Количество часов		
		теория	практика	всего
	уборочных мероприятий			
6.7.	Работы, связанные с оборотом постельного белья	1	-	1
6.8.	Санитарно-гигиенические принадлежности	1	-	1
6.9.	***Зачет по разделу***	1	-	1
	Всего:	**14**	**10**	**24**
Раздел № 5. Технологический процесс приема размещения и обслуживания гостей				
7.1.	Основные этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Функции службы приема и размещения	1	1	2
7.3.	Качество предоставляемых услуг и подготовленность персонала – реклама гостиницы	1	-	1
7.4.	***Зачет по разделу***	1	-	1
	Всего:	**3**	**1**	**4**
Раздел № 6. Учебная практика – 10 часов				
5.1.	Учебная практика (технология выполнения различных видов уборочных работ).	-	10	10
	Всего:	**-**	**10**	**10**
III. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СОЦИАЛЬНАЯ) ПРАКТИКА				
6.	***Приобретение навыков выполнения работ по профессии Горничная***	-	***30***	***30***
6.1.	Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и др. покрытиями	-	2	2
6.2.	Прием номера при выезде гостя	-	2	2
6.3.	Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт) и обеспечивание их своевременное выполнение	-	2	2
6.4.	Организация уборочных работ	-	2	2
6.5.	Подготовка номеров к заселению	-	2	2
6.6.	Технология выполнения различных видов уборочных работ	-	12	12
6.7.	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий	-	2	2
6.8.	Работы связанные с оборотом постельного белья	-	2	2
6.9.	Пополнение необходимыми расходными материалами гостевых номеров в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетная бумага, салфетки и т.п.)	-	2	2
6.10.	Санитарно-гигиенические принадлежности	-	2	2
7.	***Самостоятельное выполнение работ по профессии***		***30***	***30***
7.1.	Прием номера при выезде гостя	-	2	2
8.	Самостоятельное выполнение работ по профессии	-	2	2
8.1.	Организация уборочных работ	-	3	3
8.2.	Подготовка номеров к заселению	-	3	3
8.3.	Технология выполнения различных видов уборочных работ	-	10	10
8.4.	Подготовка горничной к работе.	-	3	3
8.5.	Работы связанные с оборотом постельного белья	-	3	3

№ темы	Наименование и содержание темы	Количество часов		
		теория	практика	всего
8.6.	Пополнение необходимыми расходными материалами гостевых номеров	-	3	3
	Отчет по итогом производственной практики	-	1	1
	Всего:	**-**	**60**	**60**
IV. РЕЗЕРВ ВРЕМЕНИ				
9.	Резерв времени.	-	4	4
	Всего:	**-**	**4**	**4**
V. КОНСУЛЬТАЦИИ				
10.	Консультации.	2	2	4
	Всего:	**2**	**2**	**4**
VI. КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН				
11.	Квалификационный экзамен.	2	2	4
	Всего:	**2**	**2**	**4**
	ИТОГО	**34**	**94**	**128**

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ
профессионального обучения
«ГОРНИЧНАЯ»

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ БЛОК

РАЗДЕЛ № 1. Введение в профессию – 8 часов

ТЕМА 1.1. Введение. Правила внутреннего распорядка. История развития гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства – 1 час.

Теория – 1 час

Правила техники безопасности в кабинетах МУК. Расположение средств пожаротушения. План эвакуации. Инструктаж по безопасности труда. Входной контроль. Знакомство с программой обучения. Цели и задачи обучения. Основные исторические этапы развития гостиничного хозяйства. Значение и перспективы развития гостиничного хозяйства в условиях рыночных отношений. Понятие «средства размещения», «гостиница», «номер», койко-место». Признаки гостиниц. Средства размещения: коллективные, индивидуальные, специализированные.

ТЕМА 1.2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства – 1 час.

Теория – 1 час

Стандартизация. Документы в области стандартизации: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)

ТЕМА 1.3. Организационная структура управления гостиничным предприятием – 1 час.

Теория – 1 час

Понятие «организационная структура». Функциональная организационная структура управления гостиничным предприятием. Типы организационной структуры - линейная, линейно-функциональная и матричная. Сравнительные характеристики типов организационной структуры управления. Основные службы гостиниц. Состав служб. Служба питания и напитков. Служба обслуживания номерного фонда. Служба приема и размещения и др.

ТЕМА 1.4. Профессии в сфере гостиничного хозяйства – 1 час.

Теория – 1 час

Основными группы профессий – Администратор, официант, горничная, швейцар. Должностные обязанности и квалификационные характеристики. Востребованность на рынке труда.

Трудовой кодекс РФ. Трудовые отношения, стороны трудовых отношений, основания возникновения трудовых отношений Понятие субъекта несовершеннолетнего в гражданском праве. Особенности положения несовершеннолетнего в трудовом законодательстве. Занятость. Квотирование рабочих мест для трудоустройства молодежи. Трудоустройство.

ТЕМА 1.5

Основы трудового законодательства. Охрана труда несовершеннолетних – 1 час.

Теория – 1 час

Трудовой кодекс РФ. Трудовые отношения, стороны трудовых отношений, основания возникновения трудовых отношений Понятие субъекта несовершеннолетнего в гражданском праве. Особенности положения несовершеннолетнего в трудовом законодательстве. Занятость. Квотирование рабочих мест для трудоустройства молодежи. Трудоустройство.

ТЕМА 1.6 Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах – 1 час.

Теория –1 час

Основные этапы процесса создания противопожарной безопасности:

- проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице;
- проведение противопожарной подготовки работников;

ТЕМА 1.7 Охрана труда и техника безопасности в гостиницах

Теория –1 час

Система мер по обеспечению безопасного труда в гостинице. Профилактика производственного травматизма. Нормативные санитарно-гигиенические условия. Электробезопасность в гостинице. Обучение персонала.

Зачет по разделу «Введение в профессию» - 1 час

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ БЛОК

РАЗДЕЛ № 2. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ – 4 часов

ТЕМА 2.1. Правила поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса – 4 часа.

Теория – 1 час

Основные правила поведения персонала. Общение с клиентом. Создание дружественной атмосферы. Культура речи. Высокое чувство ответственности. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Основы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Основные правила ведения телефонных переговоров.

Практика – 2 часа

Решение ситуационных задач в малых группах с последующим анализом результатов. Разбор проблемных ситуаций. Деловая игра: «Телефонный этикет»

Зачет по разделу «Культура обслуживания клиентов» - 1 час

РАЗДЕЛ № 3. ГИГИЕНА ТРУДА, ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ САНИТАРИЯ И ПРОФИЛАКТИКА ТРАВМАТИЗМА - 6 часов

ТЕМА 3.1. Гигиена труда, производственная санитария – 4 часа.

Теория – 2 часа

Обучение в «Центре гигиены и эпидемиологии в ХМАО - Югра», санэпидстанции.

Практика – 2 часа

Аттестация по допуску к производственной практике учащихся по специальности «Горничная» в «Центре гигиены и эпидемиологии в ХМАО - Югра», санэпидстанции. Сдача санитарного минимума. Выдача личных медицинских книжек. Прохождение медосмотра в ОКБ для допуска производственной практики учащихся по специальности «Горничная».

ТЕМА 3.2. Профилактика производственного травматизма – 1 час.

Теория – 1 час

Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма: организационные; технические. Расследование и учет несчастных случаев.

Зачет по разделу «Гигиена труда, производственная санитария и профилактика травматизма» – 1 час.

РАЗДЕЛ № 4. ВИДЫ УБОРОЧНЫХ РАБОТ И ИХ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ – 24 часа

ТЕМА 4.1. Организация уборочных работ – 4 часа.

Теория – 2 часа

Квалификация персонала. Категории персонала. Соблюдение санитарно-эпидемиологических норм. Современный уборочный материал, инвентарь. Техническое состояние уборочных машин и механизмов. Принципы выполнения уборочных работ. Категории уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и другими покрытиями. Порядок оформления вещей, забытых в номере гостем.

Практика – 2 часа

Ознакомление с деятельностью производственного предприятия. Анализ технологий, структуры и организации производства.

ТЕМА 4.2. Виды гостиничных помещений – 3 часа.

Теория – 1 час

Жилые, административные, обслуживающие, подсобные помещения. Состав помещений. Гостиничный номер. Категории гостиничных номеров. Вспомогательные помещения жилой группы - вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная.

Вестибюльная группа - вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу, бюро обслуживания.

Вертикальные и горизонтальные связи. Административные помещения: кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др. Обслуживающие помещения: пункты общественного питания (рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные). Смежные предприятия: отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские. Подсобные и хозяйственные помещения: мастерские, кладовые, склады, бельевые, починочные.

Практика – 2 часа

Экскурсия в гостиничное предприятие города Ханты-Мансийска с целью знакомства с видами гостиничных помещений.

ТЕМА 4.3. Материально-техническое обеспечение уборочных работ – 3 часа.

Теория – 2 часа

Современное материально – техническое обеспечение уборочных работ. Современный уборочный материал, инвентарь. Виды уборочных машин и механизмов. Профессиональные уборочные машины и механизмы. Требования, предъявляемые к качеству материально – технического обеспечения уборочных работ.

Классификация уборочных машин и механизмов по характеру производимых работ:

- отсасывающие машины – пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором;
- подметальные машины и коврочисты (для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий);
- полотерно-поломоечные машины (для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой пола);
- специальные машины (для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы).

Классификация уборочных машин и механизмов по назначению:

- пылесосы для сухой уборки;
- пылесосы для влажной и сухой уборки;
- моющие пылесосы;
- пылесосы для чистки ковров;
- поломоечные машины;
- подметально-уборочные машины;
- пароочистители;
- аппараты для чистки водой высокого давления;
- оборудование для чистки фасадов.

Современное профессиональное уборочное оборудование немецких фирм «Karcher», «Sorma», швейцарская фирма «Wetrok», шведская фирма «Electrolux» и др.

Практика – 1 час

Просмотр видеофильма «Современное материально-техническое обеспечение уборочных работ».

ТЕМА 4.4. Подготовка номеров к заселению - 3 часа

Теория – 2 часа

Мероприятия, по подготовке номера к заселению и приёма гостей. Технология приема гостей и их заселение:

- компьютерная программа, процедура занесения данных в компьютер;
- информационные листы (шахматки);
- проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений;
- оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.
- проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

Практика – 1 час

Работа с учебно-методическими материалами, выполнение тестов, заданий. Решение ситуационных задач.

ТЕМА 4.5. Технология выполнения различных видов уборочных работ – 4 часа

Теория – 2 часа

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных мест. Экспресс – уборка. Технология уборки помещений общего пользования.

Уборка санузлов. Прием заказа от проживающих, на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт).

Практика – 2 часа

Ознакомление с современными технологиями в сфере гостиничного обслуживания. Подготовка рекомендаций по внедрению новых технологий и оборудования уборочных работ в гостинице.

ТЕМА 4.6. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий – 4 часа

Теория – 2 часа

Комплектование тележки горничной. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт). Пополнение расходных материалов для гостей в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетную бумагу, салфетки и др.);

Практика – 2 часа

Работа с нормативными документами, справочными материалами по обслуживанию номерного фонда.

ТЕМА 4.7. Работы, связанные с оборотом постельного белья – 1 час

Теория – 1 час

Категории персонала, работающие с бельём. Характеристика помещений для хранения белья. Месторасположение бельевых. Требование к постельному белью – ткань, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья. Правила и виды маркировки постельного белья. Правила поведения горничной при обнаружении порчи имущества и оборудования.

ТЕМА 4.8. Санитарно-гигиенические принадлежности – 1 час

Теория – 1 час

Предметы индивидуального пользования. Предметы личной гигиены.

Хранение санитарно - гигиенических принадлежностей. Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей

Зачет по разделу «Виды уборочных работ и их материально – техническое обеспечение» - 1 час

РАЗДЕЛ № 5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС ПРИЕМА РАЗМЕЩЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ – 4 часа

ТЕМА 5.1. Основные этапы обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Функции службы приема и размещения – 2 часа

Теория – 1 час

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

Основные этапы обслуживания;

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Основные функции службы приема:

- бронирование мест в гостинице,
- регистрация и размещение туристов,
- оформление расчетов при выезде гостя,
- предоставление различной информации.

Практика – 1 час

Оформление документов при размещении гостя; регистрационная карта (анкета), разрешение на поселение, счет за проживание, визитная карта (карта гостя).

ТЕМА 5.2. Качество предоставляемых услуг и подготовленность персонала – реклама гостиницы – 1 час

Теория – 1 час

Понятие «услуга», «сервис». Услуги основные и дополнительные. Услуги платные и без дополнительной оплаты. Качество исполнения услуг. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг. Организация бытового обслуживания. Оформление заказа для химчистки и глажки. Заполнения анкеты для выезжающих из гостиницы.

Зачет по теме «Технологический процесс приема размещения и обслуживания гостей» - 1 час

РАЗДЕЛ № 6. Учебная практика – 10 часов.

Тема 6.1. Учебная практика (технология выполнения различных видов уборочных работ) – 10 часов.

Практика – 10 часов

Технология выполнения различных видов уборочных работ.

III. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Приобретение навыков выполнения работ по профессии Горничная – 30 часов

Ассортимент и свойства средств бытовой химии для ухода за деревянными, керамическими, пластиковыми и др. покрытиями. Прием номера при выезде гостя. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт) и обеспечивание их своевременного выполнения. Организация уборочных работ. Подготовка и организация работы по уборке помещений в службе номерного фонда. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте. Подготовка номера к заселению. Ежедневная текущая уборка. Уборка забронированных номеров. Генеральная уборка. Экспресс – уборка. Уборка санузлов. Подготовка номера ко сну гостя. Передача дежурства в конце смены. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Пополнение необходимыми расходными материалами гостевых номеров в соответствии с установленными нормами (мыло, туалетная бумага, салфетки и др.).

Самостоятельное выполнение работ по профессии – 40 часов

Прием номера при выезде гостя. Прием заказа от проживающих на бытовые услуги (чистку, утюжку одежды и другой мелкий ремонт) и обеспечивание их своевременного выполнения. Организация уборочных работ. Подготовка номера к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Пополнение необходимыми расходными материалами гостевых номеров. Отчет по итогам производственной практики.

IV. РЕЗЕР ВРЕМЕНИ – 4 часа.

Резервное время используется для проведения дополнительных инструктажей, проведения административных контрольных работ (при наличии).

V. КОНСУЛЬТАЦИИ

Консультации – 8 часов.

Разбор теоретической и практической части экзаменационных билетов.

Разбор критериев по защите творческих экзаменационных проектов.

VI. ЭКЗАМЕН

Экзамен – 4 часа.

Теоретическая часть – 2 часа

Освещение теоретической части билета.

Практическая часть – 2 часа

Защита творческих экзаменационных проектов/ решение ситуационных задач.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Стенды с материалами по профориентации;
2. Учебники и журналы по гостеприимству;
3. Методические комплексы;
4. Справочная и методическая литература;
5. Книги и журналы по технологии обслуживания в гостиницах.
6. Наборы санитарно-гигиенических принадлежностей: туалетная бумага, салфетки бумажные, полотенца; жидкое мыло, туалетное мыло, шампунь, лосьон для тела, гель для душа, гель для волос, набор «дорожный» швейных принадлежностей (иголки, наперсток, 2 пуговицы, нитки разных цветов, иглоправитель и т.д.).
7. Образцы рекламных проспектов гостиничных предприятий
8. Видеофильм «Современное материально – техническое обеспечение уборочных работ».

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. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. сред. проф. Образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 208с.
10. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в гостинице М, высшая школа 2003 г. 444 с.
11. Козлова А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в гостиничном бизнесе: М.: Издательский центр «Академия»; Мастерство, 2002 г. 653 с.
12. Кристофер Энертон-Томас Гостиничный бизнес - М, Росконсульт 2002 г.- 660 с.
13. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л., Голубева Т. Н. Гостиничный бизнес в России: технология успеха. М.: «Росконсульт», 2002 г. 92 с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
15. «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.
16. Радченко Л. А.Индустрия гостеприимства: Учебник. Изд. 4-е, доп. и перераб. Ростов н. /Д: Издательство «Феникс», 2005. (Серия «СПО») 65 с.
17. «Туристские услуги» / / Спрос. № 3. 2006.
18. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство - Москва. ЮНИТИ 1999 г. 319 с.
19. Усов В.В. «Организация обслуживания в гостиницах» - Москва. Высшая школа 2005 г. 786 с.

ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ УЧАЩИХСЯ

1. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - Ростов на Дону: ФЕНИКС, 2005.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.:Альфа – М:ИНФРА – М, 2007.-304с.-(Серия «ПРОФИль»).