



Утверждено
Ректор АНПОО «МАНО»



Омск – 2024



Категория слушателей: Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рабочих и служащих «Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» для работников гостиничных предприятий различного уровня.

Нормативный срок освоения: 144 часа.

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: слушателям, успешно освоившим программу, по окончании обучения и сдачи квалификационного экзамена выдается свидетельство о профессии рабочего должности служащего.

Цель учебного курса: приобретение профессиональной компетентности, необходимой для грамотного решения практических задач, связанных с организацией деятельности горничной в соответствии с квалификационными требованиями профессии.

1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе.

По функциональному предназначению дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» » является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной.

Основанием разработки дополнительной профессиональной программы повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» » является рабочий учебный план. Рабочая программа дополнительного образования учебной дисциплины разработана на основе Приложения к письму Департамента молодежной политики, воспитания и социальной поддержки детей Министерства образования и науки Российской Федерации «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей» от 11.12.2006 №06-1844 общего образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» мая 2012 г. № 413.

Актуальность программы обусловлена тем, что в настоящее время обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, наверно, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Не потому, что для гостиниц существуют какие-то особенные трудоёмкие стандарты клининга, а потому, что репутация и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях. К числу наиболее актуальных проблем относится последовательность выполнения уборочных работ, использование современных технологий при выполнении уборочных работ.

Педагогическая целесообразность программы объясняется наглядной демонстрацией обучающимся особенностей выполнения уборочных работ, комплектации номера средствами индивидуального пользования для гостей, на конкретных примерах демонстрируются особенности работы Горничной.

Образовательная программа разработана с учетом современных образовательных технологий, которые отражаются в:

- принципах обучения – индивидуальность и доступность программы;
- формах и методах обучения – сочетание теоритического материала с практическим, активные методы обучения, дифференцированное обучение;
- методах контроля и управления образовательным процессом – тестирование;

– средствах обучения – оборудованный гостиничный номер, комплект учебно-наглядных пособий «Горничная».

Эффективным для развития обучающихся является такое введение нового теоретического материала, которое вызвано требованиями творческой практики. Обучающийся должен уметь сам сформулировать задачу, новые знания теории помогут ему в процессе решения этой задачи. Данный метод позволяет на занятии сохранить высокий творческий тонус при обращении к теории и ведет к более глубокому ее усвоению.

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Программа разработана в соответствии с:

– Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (ч. 1);

– Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Приказом Министерства образования науки России от 23 августа 2017г. № 816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Приказом Минздравсоцразвития России от 11 января 2011г. № 1н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере образования» (должности педагогических работников – воспитатель).

– Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015г. N АК-820/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

– Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме.

Содержание программы разрабатывалось с учетом:

– установленных квалификационных требований Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н);

– профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 544н от 18 октября 2013 года);

– профессионального стандарта «Специалист в области воспитания» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 10н от 10 января 2017 года);

– профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. № 652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;

– федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (Приказ Министерства образования и науки РФ от 22 февраля 2018 г. № 121).

2. Цель и планируемые результаты освоения программы

Цели программы:

Приобретение профессиональной компетентности, необходимой для грамотного решения практических задач, связанных с организацией деятельности горничной в соответствии с квалификационными требованиями профессии.

Задачи:

1. Изучить особенности организации уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
2. Выявить особенности комплектации рабочей тележки горничной.
3. Показать особенности использования инвентаря и моющих средств.
4. Раскрыть особенности организации и выполнении работ, связанных с оборотом постельного белья и использованием санитарно-гигиенических принадлежностей.
5. Установить правила техники безопасности и пожарной безопасности.
6. Воспитание коммуникативных качеств личности.
7. Формирование стремления к практическому использованию полученных знаний в современных экономических и социальных условиях.

Структура программы комплексная, которая включает такие образовательные блоки как: теорию, практику, анализ, интерактивные действия.

Все образовательные блоки предусматривают не только усвоение теоретических знаний, но и формирование деятельностно-практического опыта. Практические задания способствуют развитию у слушателей творческих способностей, умения выполнять различные виды уборочных работ.

Прохождение каждой новой теоретической темы предполагает постоянное повторение пройденных тем, обращение к которым диктует практика. Такие методические приемы, как, «возвращение к пройденному», придает объемность «линейному», последовательному освоению материала в данной программе.

Принципы отбора содержания и организации учебного материала

- принцип профессиональной направленности, предполагающий учет категории слушателей, их профессиональных потребностей и интересов;
- принцип практикоориентированности, предполагающий направленность материала на решение практических задач;
- принцип вариативности, предполагающий предоставление возможности выбора слушателями способов решения практических задач.

Контингент слушателей: лица, имеющие квалификацию по должности служащего, профессии рабочего «Горничная»

Форма обучения – очно – заочная с применением электронных и дистанционных образовательных технологий.

Обучение включает в себя лекционные и практические занятия, самостоятельную подготовку.

В программе данного курса предусмотрено использование в учебном процессе различных форм проведения занятий, в том числе лекций, заочных семинаров, осуществление самостоятельной работы. Предполагается обмен опытом, презентация разработанных материалов.

Самостоятельная работа слушателей предполагает изучение предложенных тем, выполнение заданий, обозначенных на семинарских занятиях. При необходимости проводятся индивидуальные и групповые консультации.

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических умений программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий. Программа составлена таким образом, что обучающиеся, используя полученные знания, должны добиваться проявления самостоятельности в разборе изучаемого материала.

Ожидаемые результаты и способы определения их результативности (личностные и метапредметные результаты освоения курса).

Личностные результаты – отражают индивидуальные личностные качества обучающихся, которые они должны приобрести в процессе освоения данного курса. Это:

- готовность и способность к саморазвитию и самообучению;
- готовность к личностному самоопределению;
- уважительное отношение к иному мнению;
- овладение навыками сотрудничества с гостями и коллегами;
- этические чувства доброжелательности, толерантности и эмоционально-нравственной отзывчивости, понимания и сопереживания чувствам и обстоятельствам других людей;
- положительные качества личности и умение управлять своими эмоциями;
- дисциплинированность, внимательность, трудолюбие и упорство в достижении поставленных целей;
- навыки творческого подхода в решении различных задач, к работе на результат;
- оказание бескорыстной помощи окружающим.

Метапредметные результаты – характеризуют уровень сформированности универсальных учебных действий обучающихся, которые проявляются в познавательной и практической деятельности. Это:

- умение самостоятельно определять цели своего обучения, ставить для себя новые задачи, акцентировать мотивы и развивать интересы своей познавательной деятельности;

- умение планировать, контролировать и объективно оценивать свои физические, учебные и практические действия в соответствии с поставленной задачей и условиями её реализации;
- умение работать в команде: находить компромиссы и общие решения, разрешать конфликты на основе согласования различных позиций;
- формулировать, аргументировать и отстаивать своё мнение, умение вести дискуссию, обсуждать содержание и результаты совместной деятельности.

Ожидаемые результаты освоения программы.

Обучающийся будет знать:

- правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;
- виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;
- процедуру передачи дежурства в конце смены.

Обучающийся будет уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- сообщать старшей горничной об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

Текущая и итоговая аттестация качества усвоения знаний

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов»» включает текущий контроль знаний и умений, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» » завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» » осуществляется аттестационной комиссией по результатам квалификационного экзамена.

Лицам, прошедшим профессиональное обучение в полном объеме и успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается уровень квалификации и выдаётся свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

3. Учебный/Учебно-тематический план ДПП ПК

3.1. Учебный план ДПП ПК (144 часа)

№	Раздел (модуль)	Всего часов	Из них		
			Лекции	Практикум	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Модуль 1. Основы гостиничного хозяйства.	40	16	12	12
2.	Модуль 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной безопасности.	44	16	16	12
3.	Модуль 3. Введение в профессию Горничная. Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.	52	20	16	16
4.	Итоговый зачет	8			
	ИТОГО:	144	52	44	40

4. Организационно-педагогические условия

4.1. Квалификация педагогических кадров, представителей организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация настоящей программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНПОО «МАНО» или привлекаемыми.

4.2. Материально-технические условия

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (дистанционно).

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателей и педагогических работников.

Для реализации программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, которые обеспечивают освоение слушателями программы в полном объеме, независимо от места нахождения.

Дистанционный курс проходит на виртуальной образовательной платформе CMS (LMS) Moodle (распространяющееся по лицензии GNU GPL). Система расположена на сервере организации под управлением ОС Linux Debian 9 с СУБД MYSQL. Идентификация пользователей осуществляется с помощью уникального логина и пароля. Работа организована на широкополосных высокочастотных каналах передачи данных. Предусматривается организация дистанционной поддержки преподавателям и обучающимся.

Для организации самостоятельного продвижения слушателей в программе: лекционные материалы, дополнительные материалы, методические рекомендации по организации индивидуальной работы слушателей, задания для самопроверки, требования к оформлению итоговых работ, задания для итоговой аттестации. Сопровождение самостоятельной работы слушателей предполагает согласование индивидуальных планов работы (виды и темы заданий, сроки представления результатов); проведение индивидуальных и групповых консультаций; промежуточный контроль хода выполнения заданий; оценка результатов выполнения заданий.

Эффективное использование электронных образовательных ресурсов возможно при условии наличия качественного доступа слушателей к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Слушатели, выполняя задания, предусмотренные программой, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью.

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

АНПОО «МАНО» обеспечен электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем учебным дисциплинам программы, имеется доступ к печатным и электронным образовательным ресурсам (ЭОР), в том числе к электронным образовательным ресурсам, размещенным в федеральных и региональных базах данных ЭОР. Подключение библиотеки к Интернету обеспечивает удаленный доступ к электронным каталогам и полнотекстовым базам. Перечень используемых источников, учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы предоставляется.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Освоение программы, в том числе отдельной части (модуля) или всего объема темы, сопровождается текущим контролем успеваемости, промежуточной и итоговой аттестацией слушателей. Формы и порядок текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации определяются при разработке программы целесообразно ее целевым установкам и доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

Текущий контроль - процесс определения степени владения и/или усвоения слушателями изучаемого учебного материала в ходе семинарских (практических) занятий в соответствии с содержанием программы. Цель текущего контроля - обеспечение обратной связи между актуальными знаниями и умениями обучающихся и планируемыми результатами обучения в рамках изучения определенной темы, модуля программы для реализации преподавателем контрольно-корректировочной деятельности. Формы, виды, средства осуществления текущего контроля ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.

Промежуточная аттестация - процесс определения уровня достижения слушателями планируемых результатов обучения в завершении освоения структурно-логического компонента программы. Цель промежуточной аттестации - обеспечение обратной связи между образовательными результатами, достигнутыми слушателями, и планируемыми результатами обучения по отдельной части курса (модуля) программы для установления фактического уровня ее освоения слушателями. Формы, виды, средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентностного подхода,

определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.

Итоговая аттестация - форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация для слушателей, завершающих обучение по программе, является обязательной. Итоговая аттестация проводится с использованием ДОТ. Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией. Итоговая аттестация планируется с учетом организационной целесообразности и возможности наиболее эффективно оценить и проанализировать качество освоения программы (соответствие результатов освоения слушателями программы заявленным целям и планируемым результатам обучения). Формы, виды, средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы*.

Программа повышения квалификации рабочих и служащих «Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационной категории по соответствующей профессии рабочего. Выполняется итоговая работа в соответствии с Требованиями к итоговой аттестационной работе.

* Примерные задания и критерии оценивания заданий итоговой аттестации в приложении 1.

Итоговая аттестация в форме квалификационного экзамена.

Итоговая аттестация считается пройденной, если слушатель выполнит практическую аттестационную работу (I задание), а также контрольный тест (II задание).

Профессиональное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации рабочих и служащих ««Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» » завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационной категории по соответствующей должности служащего.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную (аттестационную) работу и проверку теоретических знаний (контрольный тест) в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим должностям служащих.

Практическая аттестационная работа по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации рабочих и служащих «Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов»

Практическая аттестационная работа выполняется в формате презентации. Состоит из 7 слайдов.

1 слайд – ФИО слушателя, титульный лист.

2 и последующие слайды соответствуют пунктам содержания. Вся информация должна быть лаконична, чтобы было соответствие: один слайд – один пункт содержания.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Информация о слушателе.**
2. Краткая характеристика гостиничного предприятия
3. В обязанности горничной входит
4. Для успешной работы горничной мне нужно знать
5. Плюсы работы горничной
6. Минусы работы горничной
7. Выводы



Фамилия	Имя	Отчество

Тестовое задание по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации рабочих и служащих «Организация профессиональной деятельности горничной в соответствии с требованиями современных стандартов»

Инструкция по выполнению теста

Используя материалы лекций и дополнительные источники, выполните тестовые задания. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ и поставьте знак «X» напротив верного на ваш взгляд ответа.

Желаем удачи!

1. Укажите административное помещение

- ☐ вестибюль
- ☐ киноконцертный зал
- ☐ зал конференций

2. Основную часть площади зданий занимают

- ☐ административные помещения
- ☐ жилые номера
- ☐ подсобные и хоз. помещения

3. В первую очередь убирают

- ☐ забронированные номера
- ☐ номера после выезда гостя
- ☐ выполняют экспресс-уборку

4. Уборку в однокомнатном номере начинают

- ☐ с уборки кровати
- ☐ с уборки обеденного стола
- ☐ с уборки поверхностей от пыли

5. Уборку номера с заменой белья проводят

- ☐ в присутствии гостя
- ☐ без присутствия гостя
- ☐ это не имеет значения

...

Критерии оценивания на проверочную работу в тестовой форме

- 11–20 правильных ответов – «зачтено»
- 10 и менее правильных ответов «не зачтено»