

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.03.2024 14:31:15
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Аннотация к содержанию
дополнительной общеразвивающей программы**

«Горничная. Стандартизация работы персонала»

(Код 10-10)

36 часов

Автор программы:

Н.В. Боровикова

Директор Центральных туристских курсов к.п.н., доцент Г.И. Зорина

г. Химки
2024г.

1. Пояснительная записка.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. От 28.12.2023) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» к персоналу коллективных средств размещения предъявляются требования о профессиональной переподготовке или повышении квалификации как руководителей высшего и среднего звена, так и обслуживающего персонала не реже 1 раза в 3 года.

1.1. Направленность.

Дополнительное образование направлено на формирование профессиональных навыков и стандартизацию работы персонала. Подготовленный персонал способствует максимальной организации процесса обслуживания гостей. Целью, данного курса повышения квалификации, является приобретение новых и актуальных знаний по своему профилю работы, а также повышение разряда или категории. По окончании курсов слушателям выдают удостоверение.

Настоящий курс обучения по профессии Горничная направлен на подготовку рабочих 3-го квалификационного уровня. Программа построена на соответствующем профессиональном стандарте, который утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Дистанционное обучение даст возможность получить квалификацию и трудоустроиться на следующие должности:
- Горничная гостиницы или санатория.

1.2. Актуальность.

Для реализации поставленных планов и оптимизации бизнес-процессов, процессов обслуживания туристов необходимо иметь хорошо подготовленный персонал, способный квалифицированно исполнять трудовые функции, выполнять поставленные задачи профессионально взаимодействовать с гостями при возникновении конфликтных ситуаций. Актуальность программы связана с высокой потребностью на рынке подготовленного обслуживающего персонала, умением горничных организовать свою деятельность, правильно относиться к поставленным задачам и гостям, стремление сделать пребывание гостей отеля - комфортным.

1.3. Цель и задачи дополнительной общеразвивающей программы.

Цель программы - мотивировать обслуживающий персонал работать в рамках стандарта, в соответствии с требованиями к санитарному состоянию и оснащению номеров, поддержанию чистоты, комплектации номеров в соответствии с заявленными требованиями, умению работать в системе/коллективе.

Задачи программы формирование профессиональных навыков:

1. умение подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера, производить уборку номерного фонда,
2. контролировать рабочее состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда
3. общения и взаимодействие с гостями в различных ситуациях
4. ведения документации
5. соблюдения стандартов предприятия.

1.4. Группа/категория обучающихся для которой программа актуальна.

К освоению программы допускаются любые лица имеющих среднее/высшее образование.

1.5. Форма обучения и режим занятий.

Порядок приема на обучение по дополнительным общеразвивающим программам и их реализации, в том числе с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий утвержден ректором РМАТ 17 марта 2024 г. Программа осваиваемых слушателями ежедневно в заочной форме с использованием дистанционных технологий. По результатам лекций проводится тестирование.

1.6. Сроки реализации дополнительной общеразвивающей программы.

Программа состоит из 2 модулей, рассчитана на 36 академический часов.

Количество часов	Модуль	Название модуля
24ч	Модуль 1	Стандарт обслуживания. «Проверка исправности и функционирования инвентаря» «Экипировка номерного фонда» «Виды и этапы уборки номера» «Проверка рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номерного фонда» «Ведение документации по текущей уборке номерного фонда» «Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде» «Уборка ванной комнаты в номерном фонде» «Уборка спальни, комнат в номерном фонде» «Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке»
12 ч	Модуль2	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения. Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде. Прием номера при выезде гостя. Регистрация забытых и потерянных гостями вещей. Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде.

1.7. Планируемые результаты (совокупность личностных качеств, компетенций, которые учащийся сможет продемонстрировать по завершении обучения по программе).

1. Предметные компетенции: деятельность по получению знаний о профессии горничная

2. Личностные компетенции: содержит личностные установки и мотивацию, нацелены на получение опыта формирование имиджа

3. Метапредметные компетенции: формирование универсальных навыков, работы в коллективе и системе взаимодействия различных служб гостиницы.

1.8. Формы проведения итогов реализации программы.

Форма промежуточного контроля – прохождение тестирования по отдельным модулям дополнительной общеразвивающей программы.

Формой итогового контроля является совокупность прохождения компьютерного тестирования по всем модулям.