Принято
Решением Педагогического совета
АНПОО «МАНО»
Протокол № 01-01/35 от 30.08.2024

Утверждено
Ректор АНПОО «МАНО»

_____ В.И. Гам

М.П.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Профессиональная деятельность горничной в соответствии с требованиями современных стандартов»

Омск – 2024

Категория слушателей: программа предназначена для повышения квалификации горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» для работников гостиничных предприятий различного уровня.

Нормативный срок освоения: 36 часов, 72 часа, 108 часов, 144 часа

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

Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: слушателям, успешно освоившим программу курсов и прошедшим итоговую аттестацию в форме зачета, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца

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 (далее - ДПП ПК) «Профессиональная деятельность горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» предназначена для горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» для работников гостиничных предприятий различного уровня.

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

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Профессиональная деятельность 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 **п**рофессиональная программа повышения квалификации «Профессиональная деятельность горничной в соответствии с требованиями современных стандартов» является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной.

Основанием разработки дополнительной **п**рофессиональной программы повышения квалификации «Профессиональная деятельность 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.

Программа ДПП ПК способствует преобразованию имеющегося опыта, для чего разработаны необходимые дидактические материалы. Материал курса структурирован по модульному принципу, каждый раздел программы представляет целостный, логически законченный тематический модуль. Структура программы включает базовую часть, состоящую из 3 модулей.

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 ДПП ПК

Целью 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.

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.

3. Учебный план ДПП ПК

3.1. Учебный план ДПП ПК (36 часов)

№	Раздел (модуль) Дисциплины	Всего часов	Из них		
			Лекции	Практикум	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Модуль 1. Основы гостиничного хозяйства.	10	4	3	3
2.	Модуль 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной безопасности.	11	4	4	3
3.	Модуль 3. Введение в профессию Горничная. Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.	13	5	4	4
4.	Итоговый экзамен	2			
	ИТОГО:	36	13	11	10

3.2. Учебный план ДПП ПК (72 часа)

№	Раздел (модуль) Дисциплины	Всего часов	Из них		
			Лекции	Практикум	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Модуль 1. Основы гостиничного хозяйства.	20	8	6	6
2.	Модуль 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной безопасности.	22	8	8	6
3.	Модуль 3. Введение в профессию Горничная. Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.	26	10	8	8
4.	Итоговый экзамен	4			
	ИТОГО:	72	26	22	20

3.3. Учебный план ДПП ПК (108 часов)

№	Раздел (модуль) Дисциплины	Всего часов	Из них		
			Лекции	Практикум	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Модуль 1. Основы гостиничного хозяйства.	30	12	9	9
2.	Модуль 2. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной безопасности.	33	12	12	9
3.	Модуль 3. Введение в профессию Горничная. Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.	39	5	12	12
4.	Итоговый экзамен	6			
	ИТОГО:	108	39	33	30

3.4. Учебный план ДПП ПК (144 часа)

№	Раздел (модуль) Дисциплины	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 экзамен	8			
	ИТОГО:	144	52	44	40

4. Организационно-педагогические условия

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

Реализация настоящей ДПП ПК 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

ДПП ПК 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 ДПП ПК 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 ДПП ПК 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 ДПП ПК, 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 ДПП ПК, 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 ДПП ПК 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 ДПП ПК. Цель текущего контроля - обеспечение обратной связи между актуальными знаниями и умениями обучающихся и планируемыми результатами обучения в рамках изучения определенной темы, модуля ДПП ПК 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 ДПП ПК.

Промежуточная аттестация - процесс определения уровня достижения слушателями планируемых результатов обучения в завершении освоения структурно-логического компонента ДПП ПК. Цель промежуточной

аттестации - обеспечение обратной связи между образовательными результатами, достигнутыми слушателями, и планируемыми результатами обучения по отдельной части курса (модуля) ДПП ПК 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 ДПП ПК*.

Итоговая аттестация - форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация для слушателей, завершающих обучение по ДПП ПК, 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 ДПП ПК (соответствие результатов освоения слушателями ДПП ПК 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 ДПП ПК**. Итоговая аттестация проводится в форме зачета. В рамках организации работы над индивидуальной научно-методической темой слушатели выполняют по выбору одно из трех предложенных заданий, включающих теоретическую и практическую часть. Выполняется итоговая работа в соответствии с Требованиями к итоговой аттестационной работе. Конкретную тему итоговой работы слушатель формулирует самостоятельно в пределах содержания ДПП ПК***.

* Примерные задания для текущего контроля в приложении 1.

** Примерные задания для итогового контроля в приложении 2.

*** Критерии оценивания заданий промежуточной и итоговой аттестации в приложении 3.

Приложение 1

Примерные задания для промежуточной аттестации
(тесты)

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

Приложение 2

Примерные задания для итоговой аттестации
(методическая разработка)

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

Приложение 3

Критерии оценивания тестовых работ

Оценка за контроль ключевых компетенций слушателей производится по пятибалльной системе. При выполнении заданий ставится отметка:

«3» - за 50-70% правильно выполненных заданий,

«4» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

«5» - за правильное выполнение более 85% заданий.

Требования, предъявляемые к методической разработке и ее оформлению

Вид	• 1. информационная (методическое описание, комментарий, аннотация, листовка, бюллетень, рецензия, реферат, анализ, положение, памятка, инструкция); • 2. практико-ориентированная (программа, проект, разработка конкретного урока, темы программы, разработка методики преподавания предметов, разработка форм, методов или средств обучения и воспитания, тематическая подборка материалов, задачник, сборник упражнений).
Требования к содержанию	1. содержание методической разработки должно четко соответствовать теме и цели конкретного занятия, программы, методики и т. д.; 2. содержание методической разработки должно быть понятным и применимым на практике в любых условиях; 3. методические разработки не должны повторять содержание учебников, учебных программ и иных методических разработок других авторов; 4. материал должен быть систематизирован, изложен максимально просто и четко; 5. язык методической разработки должен быть лаконичным, грамотным, убедительным. Применяемая терминология должна соответствовать общепринятой в педагогике; 6. рекомендуемые методы, методические приемы, формы и средства обучения должны подкрепляться описанием педагогического опыта; 7. методическая разработка должна содержать конкретные материалы, которые может использовать педагог в своей работе (карточки задания, планы уроков, инструкции для проведения лабораторных работ, карточки схемы, тесты, уровневые задания и т.д.).
Структура	1. Вводная часть -автор разработки, должность, место работы;

	-название разработки. -название и форма проведения дела (урок, выставка ученических работ, педагогический совет и т. д.); -пояснительная записка: -цели и задачи проводимого дела; -целевая категория (возраст детей, группа детей, группа педагогов и пр.); -условия для проведения; -оборудование и оформление; 2. Основная часть --сценарный план, ход проведения дела. 3. Список использованной литературы; 4. Приложения (ссылки на источники дополнительного материала, подбор сопровождающих материалов, таблиц, схем).
Требования к оформлению	1. объем – не более 10 страниц машинописного текста; 2. размеры полей левое –2 см, правое –1см, нижнее - 2 см, верхнее – 2 см. 3. шрифт Times New Roman (14), интервал полуторный; 4. страницы необходимо нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется посередине верхнего поля без точки в конце; 5. на первой странице размещается титульный лист; 6. список использованных источников в алфавитном порядке в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению литературы.
Критерии оценки	1. Соответствие предложенной структуре 2. Четкая постановка целей и задач 3. Раскрытие темы (полнота, ясность) 4. Отражение в работе своего опыта; 5. Грамотность изложения и оформления …… Каждый критерий оценивается в баллах от 1 до 10. Слушатель получает отметки по системе: 0 – 29 баллов – не зачтено; 30 – 50 баллов – зачтено.