Ezt a projektet az Európai Bizottság, az Erasmus + projekten támogatja

Stratégiai partnerség az oktatásban,

project száma:- 2016-1-PL01-KA202-026228

Segédanyagok gyártása és fejleszrése a HORECA szektor beli hallássérültek oktatására

A képzési anyagok kerete

Alapvető információk a képzésről

|  |
| --- |
| A képzés megnevezése **SZOBAASSZONY, SZOBALÁNY** – szálloda szektor |
| ***A jelölt profilja**** jó fizikai állapot
* testfelépítés – erősebb fizikum (bírja: pl: tartós állás, járás, guggolás, kézi anyagmozgatás munkavégzés során)
* nem lehet gyenge, fáradékony és alultáplált
* jó megjelenés
* alapvető higiéniai igényesség
* ápoltság
* rendezett tiszta külső (vendégekkel találkozik)
* önálló, szervezett munkavégzés
* magasfokú munkabírás
* hatékony, precíz, körültekintő munkavégzés
* tisztaság és rendszeretet
* rugalmasság
* csapatmunkára való alkalmasság
* alkalmazkodás a vendégek igényeihez
* erkölcsi tisztaság
* felelősségvállalás
* végzettség (minimum 8 befejezett általános iskolai tanulmány, tudjon írni/olvasni)
* alapvető munka-, tűz, és balesetvédelmi szabályokat meg kell tanulni és komolyan venni
* segítőkészség (munkatársak felé, tudni kell segítséget kérni, adni és elfogadni)
* kommunikációs készség (vendégekkel hogyan?)
* betanítás: gyors, gyakorlatias
* bizalom/bizalmi állás
* felettessel való jó viszony
* adminisztrációs feladatok elvégzéséhez alapszintű ismeretek
 |
| ***Tevékenységi körök******Személyeskommunikációt igénylő feladatok:**** felettessel minden munka megkezdésekor a feladatok napi egyeztetése
* szükséges dokumentáció előkészítése
* a feladatok írásban való rögzítése és megértése
* szükség esetén segítő személy elérhetőségének biztosítása
* a vendégek eseti kéréseinek (plussz párna, takaró, törölköző, tusfürdő, stb.) teljesítése

***Egységesen érvényes alapvető ismeretek és szabályok:**** pontos munkakezdés
* munkaruha tiszta, vasalt legyen
* rendezett, ápolt megjelenés
* munka-, tűz és balesetvédelmi szabályok betartása
* munkaeszközök rendeltetésszerű használata előzetes betanítás szerint
* tisztítószerek és munkaeszközök rendeltetésszerű és takarékos felhasználása,
* műszaki hibák és káresemények a műszak, illetve a Housekeeping vezető felé történő jelzése

***Szobákkal és szállodai helyiségekkel kapcsolatos teendők:**** napi szoba-elfoglaltság szerint, és a felettessel történt egyeztetés utáni teendők elvégzése
* a szobában (érkező/maradó vendég esetében) a takarítási feladatok elvégzése
* ezek: ágynemű csere, törölköző csere, proszívózás, szemét összegyűjtése
* fürdőszoba, WC, illemhelyiségek takarítása, fertőtlenítése
* szobákon kívül: folyósók, liftek, közös helyiségek, vendégmosdók, lépcsőházak, raktárak tisztán és rendben tartása – előzetes egyeztetés és napi feladatbeosztás szerint (írásban rögzítve)
* szobaasszonyi szobák, munkaeszközök (szobalányi kocsi, porszívó stb.), személyzeti étkező tisztán- és rendben tartása,
* az üres szobák ellenőrzése és dokumentálása
* szobastátusz jelentése telefonon (sms?)
* ha felmerül a vendégnek valamilyen igénye, azt egyeztetni kell a felettessel
* a vendég elutazása után a szobában hagyott tárgyak (talált tárgyak) összegyűjtése, Housekeeping-en való leadása
* szennyes textília napközbeni számolása és a munka végeztével levitele a gyűjtőhelyre
* a szemét szelektív gyűjtése és a megfelelő helyre szállítása (papírhulladék préselése, PET palackok zsugorítása, stb.)
* eseti nagytakarítások, ablaktisztítás elvégzése a szobákban, illetve a folyosókon
* folyamatos kézi szőnyegtisztítás, illetve eseti gépi szőnyegtisztítás elvégzése

***Erkölcsi szabályok betartása:**** a “vendégnek mindig igaza van” – monads szállodai körökben
* a vendég dolgaihoz nem nyúlunk
* vigyázunk az értéktárgyakra, a szoba berendezésére
* mindent úgy rendezünk vissza, ahogy a vendég hagyta, csak tisztán adjuk át a szobát
* nem illik a szobákról, vendégekről véleményt mondani, kibeszélni
* erkölcsi feddhetetlenség: nem tulajdonítunk el semmit
* vendéggel való illedelmes viselkedés és kommunikáció – szállodai etikett és protokoll, házirend ismerete és betartása

***Adminisztráció:**** a szálloda által kötelezően előírt dokumentumok kitöltése
* napi feladat megfelelő dokumentálása a megadott formanyomtatványok és munkanaplók kitöltése (munkavégzés kezdetekor, közben és munkavégzés végén)
 |
|  **Képzés céljai*****Szállodai alapismeretek***Szálloda történetSzálloda, hotel, panzió tulajdonságai, besorolásaMűködés,szervezeti felépítés, ki-kicsoda a szállodában, mi a feladata?VendégtípusokA vendégigények megismeréseProtokoll és etikett ismeretek a szállodában***Eszközhasználat és higiéné***A munka során használt eszközök rendeltetésszerű használatának ismereteAlapismeretek elsajátítása a tisztítószerek használatárólHigiéniai ismeretekMunka- tűz és balesetvédelmi oktatási ismeretekBelső munkáltatói szabályzatok elsajátítása (munkáltató specikfikus)Környezetvédelmi ismeretek***Szobalányi teendők munkafolyamata***A szállodai szobaasszonyi munka elvárásainak megismeréseA szobalányi teendők és a takarítói munkafolyamatok megimerése és elsajátitásaA szobák rendbentartásának, a takarítás fázisainak és fajtáinak elsajátításaKözös helyiségek (folyosó, lift) takarításának folyamataiA szobaasszonyi munkafolyamatok adminisztrálásának megismerése és elsajátítása***Adminisztráció, kommunikáció és dokumentálási ismeretek***Napi, heti beosztás, jelenléti ívMunkanapló és szobabeosztásokKötelező formanyomtatványok – rendszeresen munkafolyamatonként kitöltendő adatokAz akadálymentes kommunikáció formái a munkavégzés soránSzemélyes segítség  |
| Képzés eredménye az egész program szintjén | * **Tudás**:

Betanított munka – betanítás akadálymentességeHigiéniai ismeretek Tisztítószerek megismeréseTisztítószerek szabályszerű használataVegyszerek veszélyeinek ismerete és használataSzobatakarítási folyamat Vendégekkel való alapvető kommunikációVendégigények kiszolgálása (plusz párna, takaró pldSzámolás, írás, olvasás alapkövetelményDokumentációk elkészítésének elsajátítása* **Készségek**

Fizikai munkára való alkalmasságÖnálló munkavégzésPontosság, precizitásjó megfigyelőképességsegítőkészségrugalmasságMegbízhatóságFelelősségtudatRendszerezett munkaszervezés SzabálykövetésCsapatmunkára való alkalmassággyors tanulási és felfogó-képesség* **Kompetenciák**

Önállóan, vezetői utasításra képes elvégezni határidőre a rá bízott feladatokatÖnállóan a vendég igényeire tud reagálniPontos, precíz munkavégzésCsapatban képes dolgozni, egymást segyteni, helyettesíteniSzemélyes és munkahelyi környezet rendben tartása (hygiene)felmerülő problémák megoldása***Személyes kompetenciák:***FelelősségtudatPontosság, precizitásfizikai állóképességterhelhetőségalkalmazkodás a vendég igényeihezalkalmazkodás és rugalmasság a feladatok elvégzésekorönállóságMegbízhatóság, becsületesség***Társas kompetenciák:***kommunikációs nyitottság a munkatársakkalkommunikáció meghatározása munka közbenkommunikáció a vendéggelcsapatmunka, a többiekhez való alkalmazkodáskapcsolattartás kialakítása (esetenként személyes segítség kérése)figyelem összpontosítása feladatok elvégzésekorváratlan helyzetekben rugalmasság, alkalmazkodás***Módszerkompetenciák:***Higiéniás szemlélet: ápoltság, rendezettségKörnyezetvédelem, környezettudatosságVeszélyes anyagok ismereteHelyzetfelismerésírás, olvasás és adminisztrációs alapvető ismeretekHibaelhárítás az elsajátított munka- tűz és balesetvédelmi szabályok szerintProblémamegoldásFeladatok megértése, értelmezéseRendszerező képességhosszú távú munkavégzés elősegítése |
| **Képzési anyag szerzője** | **Nagy Júlia/Dubniczki Csilla - Budapest** |

**A képzési anyagok kerete**

|  |
| --- |
| **I.tárgykör****Szállodai alapismeretek- 8 h vagy 10 (2x54 vagy 2x5?)** |
| **Tárgyak**Szálloda történet - rövidSzálloda, hotel, panzió tulajdonságai, besorolásaSzálloda-típusok: az egyszerűtől a luxusigA szálloda szervezeti felépítése, egységeiMűködés,szervezeti felépítésA szállodában dolgozó személyek bemutatása és feladatai: Ki kicsoda a szállodában?A szobalány, szobaasszony, Housekeeping – melyik szállodában a szobalány kihez tartozik, ki kinek a felettese, mi a teendője, beosztásaSzoba-típusok (lakosztály, egyágyas, kétágyas, pótágyas)Szobatípusonkénti teendők sorrendjeVendégtípusokVendégigények megismeréseKommunikációs módok a szállodában (vendéggel, felettessel)Protokoll és etikett ismeretek a szállodábanVis maior – avagy váratlan helyzetek a szállodákban |
|  |
| **Tárgyköri eredmények** |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:*** a szálloda, hotel, panzió, apartman közötti különbséget
* a szálloda szervezeti felépítését
* szobatípusok ismerete
* ki hova tartozik, mi a feladata
* a szobalány kihez tartozik, mi a feladata
* a vendégek típusait felismerni
* vendégigényeket
* a kommunikáció módjait
* viselkedési szabályokat
 |
| **Képességek** | **A tréningben résztvevő képes:*** a kapott információkat szelektálni, megérteni
* különbséget tenni a szálloda, hotel, panzió között
* kommunikáció lehetőségei felettessel, vendégekkel
* rendszerezés
* feladatfelismerés és megértés
* társas érintkezés szabályait alkalmazni
* viselkedéskultúra
 |
| **Kompetenciák** | * helyzetfelismerés
* feladattudatosság
* felelősségtudat
* alkalmazkodás
* kommunikáció
 |
| **Munkamódszerek** |
| Elektronikus képzés:1. Elméleti rész jelelt, feliratozott videók formájában – fejezetenként
2. Gyakorlatban a száloda bemutatása, egységenként, a személyzet bemutatása
3. Tesztek – elektronikus kérdőíven válaszok, hogy a jelölt megértette-e a tanultakat
 |
| ***II. Tárgykör*****A munkakezdés előtti kötelező ismeretek - 8 h** |
| ***Tárgyak***Munkaruha, védőruha használata, formájaÁpoltság, személyi hygieneFelkészülés a fizikai munkáraA takarításhoz használt kézi és gépi eszközök bemutatásaA munka során használt eszközök rendeltetésszerű használatának ismereteEszközök használatának részletes bemutatása: melyik munkafázishoz, mit használunk?Higiéniai ismeretekTisztítószerek és vegyszerek típusai, veszélyességi fokaiVegyszerek alkalmazásának szabályaiVédőeszközök használatának bemutatásaMunka- tűz és balesetvédelmi oktatási KÖTELEZŐ akadálymentes verzió megismeréseMenekülési útvonalak tűz esetén – hogyan történik a jelzés, ha nem hall?Belső munkáltatói szabályzatok elsajátítása (munkáltató specikfikus)Környezetvédelmi ismeretekHulladékgyűjtés és szelektálás ismereteKommunikáció a felettessel, munkatársakkalAdminisztrációs teendők a munka megkezdésekorElektronikus beléptetési rendszer, belépő kártyák ismereteMunka elvégzésének sorrendjeNapi elvégzendő feladatok megértéseSzemélyi segítség kérése |
|  |
| **Tárgyköri eredmények** |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:**Az adott szállodára vonatkozó munkakezdési és belső szabályzatokat Munka- és védőruhával szembeni követelmények Személyi és munkahelyi higiénés szabályokatVédőeszközök használatátVegyszerek és tisztítószerek alkalmazásának módjaikörnyezetvédelmi ismeretekMunka-tűz és balesetvédelmi szabályokatMunkavégzés fázisai és sorrendjeKommunikációAdminisztrációs teendők |
| **Képességek** | **A tréningben résztvevő képes:*** információk rendszerezése
* helyzetfelismerés – váratlan helyzetben is
* feladatmegértés
* felelősségvállalás eszközök használatakor
* szabályok elsajátítására és alkalmazására adott helyzetben
* fizikailag felkészültnek lenni
* együttműködni a többi alkalmazottal - csapatmunka
 |
| **Kompetenciák** | önállóságpontosságprecíz munkavégzésfelelősségtudatmegbízhatósághatározottsághelyzetfelismerésszabálykövetésalkalmazkodáscsapatban dolgoznijó megfigyelőképességrugalmasságszemélyi, környezeti higiéné |
| Munkamódszerek |
| Elektronikus képzés1. Elméleti rész jelelt, feliratozott videók formájában – fejezetenként
2. Gyakorlati rész bemutatása videókkal
3. Tesztek feleltválasztós az ismeretek megértéséhez
 |

|  |
| --- |
| 1. ***tárgykör***

**Szobalányi teendők munkafolyamata – 8 h** |
| **Tárgyak**A szállodai szobaasszonyi munka elvárásainak megismeréseA szobalány beosztása, felettesekA szobalányi teendők és a takarítói munkafolyamatok megimerése és elsajátitásaA szobák rendbentartásának, a takarítás fázisainak és fajtáinak elsajátítása Szobák típusai és a napi foglaltság, vendégigény szerinti teendők ismereteMunkafázisok:* pontos munkakezdés munkaruhában, igény szerint védőruha, kesztyű használata
* munka megkezdése előtti adminisztráció és egyeztetés a szobaaszonnyal a teendőkről, ennek dokumentálása
* kulcsok, beléptető-kártyák előkészítése, használata
* eszközök, tisztítószerek helye, adagolása az adott napi beosztás függyvényében
* a szobában
* ágynemű és textilcsere módjai
* ágy, ágynemű elrendezése, szükség esetén – vagy vendég igénye esetén pótlás
* minibár ellenőrzése, feltöltése
* értékekre vigyáz, talált tárgyakat leadja a recepción
* szemétgyűjtés, és szelektálás
* szemeteskuka tisztántartása
* ablak és tükörtisztítás
* illemhelyiségek, WC, fürdő tisztán tartása, fertőtlenítése
* bentről kifelé, fentről lefelé haladó takarítási folyamat
* porszívózás vagy padlótisztítás: eszközei és tisztításának módjai
* kitakarított szoba átadása
* szennyes textília válogatása, mosodába előkészítése, gyűjtése
* hulladékgyűjtés
* felettessel feladatok dokumentálása, egyeztetése a munkavégzés végén
* vendég kérésnek teljesítése

INNENTŐL KELL ÁTMÁSOLNI EGY ÚJ WORDBA: Közös helyiségek (folyosó, lift, raktár, illemhelyiségek) takarításának folyamatai:* portalanítás
* szemétgyűjtés
* folyosón szőnyegtisztítás
* felmosás
* tükör- és ablaktisztítás
* lift takarítása kívül-belül
* közös illemheyliségekben szemétgyűjtés, fertőtlenítés, csempe, mosdó, WC tisztítás és fertőtlenítés
* textilcsere
* Wc papír, papírtörlőcsere, szappanadagoló feltöltése
* raktár takarítása felettessel vagy munkatársakkal

A szobaasszonyi munkafolyamatok adminisztrálásának megismerése és elsajátításaKommunikáció a vendéggelFelmerülő vendégigények teljesítése  |
|  |
| **Tárgyköri eredmények** |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:**Szobatípusokat felismerniA szobalány feladatai és teendőiRendeltetésszerű eszköz és tisztítószerhasználatBelépés, beléptetés, szobák típusai szerinti feladatokSzobák takarításának fázisai, teendők elvégzése napi szobafoglaltság szerintKözös helyiségek takarításaSzobalányi munkavégzés dokumentálása a munkakezdéskor és a végénFelettessel, vendégekkel, munkatársakkal kommunikálniElakadás esetén személyes segítséget kérniBaj esetén vállalni a felelősséget és jelenteniKörnyezetvédelmi szabályok betartásaVendéggel való találkozáskor udvarias viselkedés |
| **Képességek** | **A tréningben résztvevő képes:*** feladatait megérteni
* munkafolyamatokat megérteni
* a rá bízott feladatokat önállóan elvégezni
* eszközhasználat
* idejét, erejét beosztani
* esetleges károkozásért felelősségvállalás
* napi munka dokumentálása
* önállóan és csapatban dolgozni
 |
| Kompetenciák | * számolási és írásbeli készség
* rendszerező készség
* bizalom, megbízhatóság
* becsületesség
* állóképesség
* fizikai terhelhetőség
* alkalmazkodás/csapatmunka
* felelősségvállalás
* nagyfokú önállóság
* csapatban alkalmazkodni
* rugalmasság
* pontosság
* gyors és précis munkavégzés, időbeosztás
* udvarisasság
* segítőkészség
 |
| **Munkamódszerek** |
| **Elektronikus képzés**1. a munkakezdéstől a befejezésig minden egyes fazes és folyamat bemutatása videón
2. szituációs gyakorlatok
3. jó és rossz munkák, típushibák bemutatása videón
4. Elektronikus tesztek, egyszerű kérdésekkel
 |

|  |
| --- |
| 1. ***tárgykör***

**Adminisztráció, kommunikáció és dokumentálási ismeretek -8 h** |
| **Tárgyak**Adminisztráció, dokumentálás – miért kell és milyen formái vannakNapi, heti beosztás, jelenléti ívMunkanapló formája és kitöltéseKötelező formanyomtatványok – rendszeresen munkafolyamatonként kitöltendő adatokKommunikáció formái a szállodábanAz akadálymentes kommunikáció formái a munkavégzés soránFizikai és kommunikációs akadálymentesítés lehetőségei, formái a szállodábanSzemélyes segítség igénybevétele, kéréseKárokozás és következményei |
|  |
| **Tárgyköri eredmények** |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:**A szllodában előírt és kötelező nyomtatványok kitöltését és dokumentálásátA szállodai személyzettel, felettessel, vendéggel való kommunikációtKárrendezés |
| **Képességek** | **A tréningben résztvevő képes:*** rendszerezni
* nyomtatványokat, dokumentumokat kitölteni
* adminisztrációs teendőket elvégezni
* jól kommunikálni
* esetlegesen okozott kárért felelősséget vállalni
 |
| **Kompetenciák** | * íráskészség
* számolási készség
* feladattudatosság
* kommunikációs készség
* megfigyelőképesség
* alkalmazkodás
 |
| **Munkamódszerek** |
| **Elektronikus képzés**1. Nyomtatványok bemutatása és kitöltésének módjai videón
2. kommunikációs helyzetek és megoldások bemutatása (szituációs gyakorlatok vendéggel, munkatársakkal, feletessel)
3. Fizikai és kommunikációs akadálymentesítés lehetőségei a szállodában, ennek bemutatása (pl:eszközök, villanó-rezgő fények)
 |