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 történet  Szálloda, hotel, panzió tulajdonságai, besorolása  Működés,szervezeti felépítés, ki-kicsoda a szállodában, mi a feladata?  Vendégtípusok  A vendégigények megismerése  Protokoll és etikett ismeretek a szállodában  ***Eszközhasználat és higiéné***  A munka során használt eszközök rendeltetésszerű használatának ismerete  Alapismeretek elsajátítása a tisztítószerek használatáról  Higiéniai ismeretek  Munka- tűz és balesetvédelmi oktatási ismeretek  Belső munkáltatói szabályzatok elsajátítása (munkáltató specikfikus)  Környezetvédelmi ismeretek  ***Szobalányi teendők munkafolyamata***  A szállodai szobaasszonyi munka elvárásainak megismerése  A szobalányi teendők és a takarítói munkafolyamatok megimerése és elsajátitása  A szobák rendbentartásának, a takarítás fázisainak és fajtáinak elsajátítása  Közös helyiségek (folyosó, lift) takarításának folyamatai  A szobaasszonyi munkafolyamatok adminisztrálásának megismerése és elsajátítása  ***Adminisztráció, kommunikáció és dokumentálási ismeretek***  Napi, heti beosztás, jelenléti ív  Munkanapló és szobabeosztások  Kötelező formanyomtatványok – rendszeresen munkafolyamatonként kitöltendő adatok  Az akadálymentes kommunikáció formái a munkavégzés során  Személyes segítség | |
| Képzés eredménye az egész program szintjén | * **Tudás**:   Betanított munka – betanítás akadálymentessége  Higiéniai ismeretek  Tisztítószerek megismerése  Tisztítószerek szabályszerű használata  Vegyszerek veszélyeinek ismerete és használata  Szobatakarítási folyamat  Vendégekkel való alapvető kommunikáció  Vendégigények kiszolgálása (plusz párna, takaró pld  Számolás, írás, olvasás alapkövetelmény  Dokumentációk elkészítésének elsajátítása   * **Készségek**   Fizikai munkára való alkalmasság  Önálló munkavégzés  Pontosság, precizitás  jó megfigyelőképesség  segítőkészség  rugalmasság  Megbízhatóság  Felelősségtudat  Rendszerezett munkaszervezés  Szabálykövetés  Csapatmunkára való alkalmasság  gyors tanulási és felfogó-képesség   * **Kompetenciák**   Önállóan, vezetői utasításra képes elvégezni határidőre a rá bízott feladatokat  Önállóan a vendég igényeire tud reagálni  Pontos, precíz munkavégzés  Csapatban képes dolgozni, egymást segyteni, helyettesíteni  Személyes és munkahelyi környezet rendben tartása (hygiene)  felmerülő problémák megoldása  ***Személyes kompetenciák:***  Felelősségtudat  Pontosság, precizitás  fizikai állóképesség  terhelhetőség  alkalmazkodás a vendég igényeihez  alkalmazkodás és rugalmasság a feladatok elvégzésekor  önállóság  Megbízhatóság, becsületesség  ***Társas kompetenciák:***  kommunikációs nyitottság a munkatársakkal  kommunikáció meghatározása munka közben  kommunikáció a vendéggel  csapatmunka, a többiekhez való alkalmazkodás  kapcsolattartás kialakítása (esetenként személyes segítség kérése)  figyelem összpontosítása feladatok elvégzésekor  váratlan helyzetekben rugalmasság, alkalmazkodás  ***Módszerkompetenciák:***  Higiéniás szemlélet: ápoltság, rendezettség  Környezetvédelem, környezettudatosság  Veszélyes anyagok ismerete  Helyzetfelismerés  írás, olvasás és adminisztrációs alapvető ismeretek  Hibaelhárítás az elsajátított munka- tűz és balesetvédelmi szabályok szerint  Problémamegoldás  Feladatok megértése, értelmezése  Rendszerező képesség  hosszú 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 - rövid  Szálloda, hotel, panzió tulajdonságai, besorolása  Szálloda-típusok: az egyszerűtől a luxusig  A szálloda szervezeti felépítése, egységei  Működés,szervezeti felépítés  A 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, beosztása  Szoba-típusok (lakosztály, egyágyas, kétágyas, pótágyas)  Szobatípusonkénti teendők sorrendje  Vendégtípusok  Vendégigények megismerése  Kommunikációs módok a szállodában (vendéggel, felettessel)  Protokoll és etikett ismeretek a szállodában  Vis 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, formája  Ápoltság, személyi hygiene  Felkészülés a fizikai munkára  A takarításhoz használt kézi és gépi eszközök bemutatása  A munka során használt eszközök rendeltetésszerű használatának ismerete  Eszközök használatának részletes bemutatása: melyik munkafázishoz, mit használunk?  Higiéniai ismeretek  Tisztítószerek és vegyszerek típusai, veszélyességi fokai  Vegyszerek alkalmazásának szabályai  Védőeszközök használatának bemutatása  Munka- tűz és balesetvédelmi oktatási KÖTELEZŐ akadálymentes verzió megismerése  Menekülési útvonalak tűz esetén – hogyan történik a jelzés, ha nem hall?  Belső munkáltatói szabályzatok elsajátítása (munkáltató specikfikus)  Környezetvédelmi ismeretek  Hulladékgyűjtés és szelektálás ismerete  Kommunikáció a felettessel, munkatársakkal  Adminisztrációs teendők a munka megkezdésekor  Elektronikus beléptetési rendszer, belépő kártyák ismerete  Munka elvégzésének sorrendje  Napi elvégzendő feladatok megértése  Személyi 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 szabályokat  Védőeszközök használatát  Vegyszerek és tisztítószerek alkalmazásának módjai  környezetvédelmi ismeretek  Munka-tűz és balesetvédelmi szabályokat  Munkavégzés fázisai és sorrendje  Kommunikáció  Adminisztrációs 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** | | önállóság  pontosság  precíz munkavégzés  felelősségtudat  megbízhatóság  határozottság  helyzetfelismerés  szabálykövetés  alkalmazkodás  csapatban dolgozni  jó megfigyelőképesség  rugalmasság  személyi, környezeti higiéné |
| Munkamódszerek | | |
| Elektronikus képzés   1. 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 megismerése  A szobalány beosztása, felettesek  A szobalányi teendők és a takarítói munkafolyamatok megimerése és elsajátitása  A szobák rendbentartásának, a takarítás fázisainak és fajtáinak elsajátítása  Szobák típusai és a napi foglaltság, vendégigény szerinti teendők ismerete  Munkafázisok:   * 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 elsajátítása  Kommunikáció a vendéggel  Felmerülő vendégigények teljesítése | |
|  | |
| **Tárgyköri eredmények** | |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:**  Szobatípusokat felismerni  A szobalány feladatai és teendői  Rendeltetésszerű eszköz és tisztítószerhasználat  Belépés, beléptetés, szobák típusai szerinti feladatok  Szobák takarításának fázisai, teendők elvégzése napi szobafoglaltság szerint  Közös helyiségek takarítása  Szobalányi munkavégzés dokumentálása a munkakezdéskor és a végén  Felettessel, vendégekkel, munkatársakkal kommunikálni  Elakadás esetén személyes segítséget kérni  Baj esetén vállalni a felelősséget és jelenteni  Környezetvédelmi szabályok betartása  Vendéggel 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 vannak  Napi, heti beosztás, jelenléti ív  Munkanapló formája és kitöltése  Kötelező formanyomtatványok – rendszeresen munkafolyamatonként kitöltendő adatok  Kommunikáció formái a szállodában  Az akadálymentes kommunikáció formái a munkavégzés során  Fizikai és kommunikációs akadálymentesítés lehetőségei, formái a szállodában  Személyes segítség igénybevétele, kérése  Károkozás és következményei | |
|  | |
| **Tárgyköri eredmények** | |
| **Tudás** | **A tréningben résztvevő megtanulta:**  A szllodában előírt és kötelező nyomtatványok kitöltését és dokumentálását  A szállodai személyzettel, felettessel, vendéggel való kommunikációt  Kárrendezés |
| **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) | |