

ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТУРИЗМ ЖӘНЕ МЕЙМАНДОСТЫҚ УНИВЕРСИТЕТИ
«ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ» МЕКТЕБІ

«БЕКІТЕМІН»
Академиялық және ғылыми
істер жөніндегі вице-ректор
Л.И. Шалабаева
« 26 » 09 2024 ж.

ОҚУ БАҒДАРЛАМАСЫ
БАК тындаушыларына арналған біліктілікті арттыру курсының тақырыбы

«ҚОНАҚ ҮЙДЕГІ HOUSEKEEPING ҚЫЗМЕТІН ҰЙЫМДАСТЫРУ
(ГОРНИЧНАЯ)»

ӨЗІРЛЕНДІ

Е Айнақожаев
« 02 » 09 20 ж.

КЕЛІСІЛДІ

Мектеп директоры
Э.С. Алимкулова
« 02 » 09 20 ж.

БАК тыңдаушыларына арналған «Қонақ үйдегі Housekeeping қызметін ұйымдастыру (горничная)» тақырыбындағы біліктілік арттыру курсының оқу бағдарламасы «Қонақжайлылық» мектебінің оқу-әдістемелік кеңесінде қаралды және талқыланды

№ 1 Хаттама, «02» 09. 2024 ж.

Мектептің оқу-әдістемелік жұмысына жауапты
(қолы) (Т.А.Ә.)

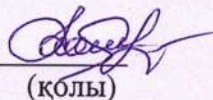


Р. Тажибаева

БАК тыңдаушыларына арналған «Қонақ үйдегі Housekeeping қызметін ұйымдастыру (горничная)» біліктілік арттыру курсының ұйымдастыру тақырыбындағы біліктілік арттыру курсының оқу бағдарламасын Халықаралық туризм және меймандостық университетінің оқу-әдістемелік кеңесінде бекітілді.

№ 2 хаттама «06» 09 2024 ж.

ОӘК хатшысы



(қолы)

Ж. Сейткулова
(Т. А. Ә.)

Бағдарламаның мақсаты: Тыңдаушыларды «Housekeeping (горничная)» кәсібін жүзеге асыру үшін кәсіби білім, білік және дағдыларды қалыптастыру, «Қонақ үй кешендерінің және басқа орналастыру құралдарының бөлмелерін (нөмірлерін) тазалау» кәсіптік қызмет түрінің біліктілігі шеңберінде қонақ үй нөмірлеріне қызмет көрсетудің жоғары сапалы стандарттарына оқыту

Тыңдаушылар санаты: жоғары және орта білімі жоқ жұмысқа жарамды азаматтар, жоғары және орта білімі бар тұлғалар, жоғары оқу орындарының және колледждердің студенттері мен оқытушылары, "Атамекен" ҚР Ұлттық кәсіпкерлік палатасының базасы бойынша мейрамхана және қонақ үй бизнесі саласында тіркелген жеке кәсіпкерлер, қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін тұлғалар және басқа да қызығушы мүдделер.

Оқу мерзімі: 14 күнтізбелік күн.

Сағат саны: 90 сағат (36 дәрістік, 48 тәжірибелік, 6 қорытынды бақылау).

Оқыту нысаны: күндізгі, қашықтықтан, дербес оқыту.

Оқу тілі: қазақ, орыс.

ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА

Өзектілігі:

«Housekeeping (горничная)» кәсібі жалпы қонақ үйдің, бөлмелердің тазалығы қонақ үйдің деңгейі мен беделінің көрсеткіші болып табылады. Сондықтан қызметші кәсібі қазіргі таңда қонақ үй бизнесінде сұранысқа ие мамандықтардың бірі болып саналады. Әрдайым әдепті, мінсіз киінген және қонақтар үшін көрінбейтін, сонымен қатар өз міндеттерін өте жақсы атқаратын қызметшілер - мекеменің жоғары деңгейін көрсететін қонақ үйдің айқын көрсеткіші.

Аталған курстың сабақтары қонақ үй менеджменті теориясы мен практикасы мамандарымен өткізіледі, осы курс жоғары сападағы біліктілік алуға және қызметшілер (housekeeping/горничная) қызметінің ерекшеліктерін білуге мүмкіндік береді.

Қызметшілерді оқыту бағдарламасы қонақ үйлердің, шағын қонақ үйлердің және қонақ үй кешендерінің қызмет көрсететін персоналына қойылатын барлық талаптарды көздейді. Қызметшілер курстарында тыңдаушылар қонақ үй шаруашылығының құрылымы, қызметшілердің жұмыс істеу қағидаттары, бас лауазымдық міндеттері, қонақ үйдегі қызметші қызметінің әдістері, стандарттары мен нормалары туралы жалпы ақпаратты зерделейді.

Қызметшілерді оқыту қонақ үй бизнесінің барлық аспектілерін қамтиды - қонақ үйдің бос нөмірлерін дайындаудан бастап, қонақтар кеткеннен кейін үй-жайды жинауға дейін. Сонымен қатар, курс бағдарламасына қонақ үйдің басқа сегменттерімен жұмыс істеу, әр түрлі күтпеген жағдайларда қызмет көрсету ерекшеліктері, талап етілетін құжаттаманы толтыру, үй-жайды жинау әдістері және т.б. осы сияқты басқа да маңызды мәселелер енгізілген. Сабақтың бір бөлігі қонақ үйдің қонақтарымен қарым-қатынасының психологиясына арналған.

Біліктілікті арттыру курсын аяқтағаннан кейін тыңдаушылар келесі білімдерге, дағдыларға ие болады:

Білімдер:

- қонақ үйлерді жіктеу жүйесі, қонақ үйлердің ұйымдық құрылымы және қонақ үй қызметінің ұғымы;
- жұмыс орнындағы қауіпсіздік техникасы;
- қызметші лауазымына қойылатын біліктілік талаптары;
- тұлғааралық қарым-қатынас мәдениеті;
- қонақ үй қонақтарының сыртқы келбетіне және мінез-құлық мәдениетіне қойылатын талаптар;
- қонақ үйді жинау жөніндегі жұмыс технологиясы.

Дағдылар:

- қонақ үй нөмірлерінде және қонақ үй қызметтік аймақтарында стандарттарға сәйкес жинау жұмыстарын жүргізу;
- қонақтар шығуы алдында қонақ үй бөлмелеріндегі заттарды стандарттарға сай түгендеу;
- қонақ үйдің мүкәммалымен және стационарлық жабдығымен жұмыс істеу;
- жуу және тазалау құралдарын дұрыс пайдалану;
- клинингтік техниканы дұрыс сақтау және пайдалану.

Біліктілігі:

- қонақ үйдің әкімшілік шаруашылық қызметінің жұмыс технологиясы мен стандарттарын сақтау;
- қызметшілердің жұмысына байланысты нормативтік және жұмыс құжаттарымен жұмыс істеу;
- жөндеуге өтінімдерді толтыру және тапсыру;
- ауысымды қабылдау;
- ауысымды тапсыру.

Бұл білімдер, дағдылар және біліктіліктер тыңдаушыларға қонақ үйдегі қызметшінің жұмысының барлық бағыттарын ұйымдастыруда жоғары сапалы қызмет көрсету стандарттарын ұсыну мен пайдалануға мүмкіндік береді. Курс аяқталғаннан кейін белгіленген үлгідегі ресми куәлік беріледі.

Тақырыптық жоспар

№	Бөлімдердің және тақырыптардың атауы	Дәріс формалары			
		Барлығы	аудиториялық	өз бетінше жұмыс	ағымдағы үлгерімді бақылау формалары
Модуль - 1. Қонақ үй шаруашылығының теориялық негіздері					
1.1	Қонақ үйлердің жіктелуі және қонақ үй қызметінің ұғымы	6	3	3	Сұхбаттасу
1.2	Қонақ үй кәсіпорындарының ұйымдық құрылымы және қонақ үйлердегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету стандарттары	6	3	3	Тест
Модуль - 2. Қонақ үй қызметкерлермен қызмет көрсетуді ұйымдастырудың практикалық бөлігі					
2.1	Қызметші (housekeeping/горничная) лауазымына қойылатын біліктілік талаптары	6	3	3	Тест
2.2	Қызметшінің (housekeeping/горничная) лауазымдық міндеттері	6	2	4	Практикалық тапсырма
2.3	Қызметшінің жұмысын дайындау және ұйымдастыру. Кезекшілікті қабылдау және орындау	6	3	3	Кейс
2.4	Қонақ бөлмелерін жинау бойынша жұмыс	6	2	4	Практикалық тапсырма

	технологиясы				
2.5	Дербестендірілген сервис көрсету кезіндегі қызмет көрсету стандарттары	6	3	3	тест
2.6	Шағын бардан тауарларды пайдалануды бақылау тәртібі	6	2	4	Практикалық тапсырма
2.7	Қонақтар шыққан кезде қонақ үй мүлкінің сақталуын тексеру	6	2	4	Сұхбаттасу
2.8	Хаускипинг қызметінің жұмысына мониторингті ұйымдастыру	6	3	3	Топтық жобалық жұмыс
2.9	Қонақ және қызметтік аймақтарды, қонақ үй кеңселерін жинау бойынша жұмыс технологиясы	6	3	3	Мини жоба
2.10	Еден жабындарының әртүрлі түрлерімен жұмыс істеу технологиясы. Кілем жабындары	6	2	4	Практикалық тапсырма
2.11	Хаускипинг құралдары	6	2	4	тест
2.12	Хаускипинг қызметінің құрылымындағы кір жуатын және химиялық тазалау бөлімшелері	6	3	3	Сұхбаттасу
	Барлығы:	84	36	48	
	Қорытынды бақылау	6			Емтихан (кейс)
	Жалпы	90	36	48	

Бағдарламаның құрылымы мен мазмұны

Модуль - 1. Қонақ үй шаруашылын ұйымдастырудың теориялық негіздері

1.1 Қонақ үйлердің жіктелуі және қонақ үй қызметі ұғымы

Қонақ үйлерде қызмет көрсету тұжырымдамасы. Қонақ үй бизнесінде кең таралған қызмет түрлері. Қонақ үйлерді санаттарға бөлу. Қонақ үй бизнесінің түрлері мен жіктелуі. Қонақ үйлерде кең таралған сервис түрлері.

1.2 Қонақ үй кәсіпорындарының ұйымдық құрылымы және қонақ үйлердегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету стандарттары

Хаускипинг қызметіндегі басқару құрылымы және оны ұйымдастыру. Қонақ үйлерде персоналды іріктеу. Персоналды қонақ үйлерге бейімдеу. Қонақ үйлердегі персоналды бағалау және аттестаттау. Қонақ үйлерде персоналды оқыту және дамыту. Қонақ үйлердегі персоналды ынталандыру. Сынақ мерзімі. Қонақ үйлерде корпоративтік мәдениетті қалыптастыру. Қонақ үй персоналының адалдығы. Өрт қауіпсіздігі. Жұмыс орнындағы қауіпсіздік техникасы

Модуль - 2. Қонақ үй housekeeping қызметкерлерімен қызмет көрсетудегі ұйымдастырудың практикалық бөлігі

2.1 Қызметші (housekeeping/горничная) лауазымына қойылатын біліктілік талаптары

Мәдениет және қызмет көрсету сапасы тұжырымдамасы. Қызмет көрсету сапасын бақылауды ұйымдастыру. Қызметшінің лауазымдық нұсқаулығы. Барлық ауысым қызметшілерінің жалпы ережелері мен лауазымдық міндеттері. Жеке гигиена қағидалары және сыртқы түрі. Тұлғааралық қарым-қатынас мәдениеті. Сыртқы түрі және мінез-құлық мәдениеті. Шет тілін меңгеру. Қонаққа қамқорлық көрсету. Шетелдік қонақтарға қызмет көрсету

2.2 Қызметшінің (housekeeping/горничная) лауазымдық міндеттері

Қонақ үйдің әкімшілік-шаруашылық қызметінің жұмыс технологиясы мен стандарттарын сақтау. Қонақ үйдің әкімшілік-шаруашылық қызметінің негізгі технологиялық құжаттары. Шығыс материалдарын үнемдеу режимі. Қызметшілерге жүктелетін міндеттер: 1 ауысым (таңертеңгілік), 1 ауысым (күндізгі), супервайзерлердің жұмыс схемасы; 2 кешкі ауысым; түнгі ауысым.

Күндізгі, кешкі және түнгі ауысымдағы қызметшілердің лауазымдық міндеттерін, еңбек нормативтерін және жұмыс ерекшеліктерін салыстырмалы талдау. Кестедегі нөмірлік қорды жинаудың сипаттамасы. Қызметші жұмысының жұмыс парақ-тапсырмасы бланкісімен, нөмірлік қорды тексеруге арналған ақпараттық парақ бланкісімен танысу. Қызметшілердің біліктілігін арттыру

2.3 Қызметшінің жұмысын дайындау және ұйымдастыру. Кезекшілікті қабылдау

Ауысымды қабылдау рәсімі. Жұмысты дайындау және ұйымдастыру. Жинау жұмыстарын жүргізу нормативтері. Үй-жайларды жинау құралдарын іріктеу және жинақтау. Жуу және тазалау құралдарының ассортименті мен сипаттамалары. Қазіргі заманғы жинау жабдығы мен мүкәммалы. Қызметші арбаны жинақтау, арбаны пайдалану тәсілдері, тиеу әдістері. Жуу құралдарын іріктеу және дайындау. Мүкәммал мен жабдықты іріктеу және дайындау. Қонақтарға берілетін киім-кешекті, жеке гигиена заттарын, жабдықтарды және басқа да заттарды іріктеу және жинақтау. Қонақтарға арналған материалдарды дайындау тәсілдері. Қонақ үйдің нөмірлік қорын толтыру туралы жедел ақпаратты пайдалану. Мүкәммалмен, стационарлық жабдықпен жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік техникасын сақтау тәсілдері

2.4 Қонақ бөлмелерін жинау бойынша жұмыс технологиясы

Нөмірді қабылдау. Қонақтар шыққаннан кейін жинау технологиясы. Қонақтар шыққан кезде қонақ үй мүлкінің сақталуын тексеру. Қонақтардың тұру процесіндегі жинау технологиясы. Күрделі жинау. Жууға арналған заттар мен табақтар туралы. Киім-кешекті түгендеу. Клиенттер үшін жаңартылатын материалдарды бақылау және дайындау, оларды орналастыру. Нөмірді қабылдау технологиясы, клиенттердің жоғалған меншігін актілеу. Қоқысты кәдеге жарату. Жинау жұмыстарының технологиясы. Қонақ үйлердегі жеке пайдаланылатын өнімдер. Бір рет пайдаланылатын қонақжайлылық заттары. Сабын: сапасы және безендіру. Сұйықтықтар: шампунь, гельдер, лосьондар, тістерге арналған эликсирлер - сапасы және оларды безендіру. Аксессуарлар: түрлері, сапасы және безендірілуі. Аяқ киімді күтуге арналған заттар мен құралдар. Нөмірді жеке пайдаланылатын өніммен толықтыру. Тұрмыстық аспаптар мен жабдықтардың жұмыс жағдайын тексеру жүйелілігі. Техникалық жабдық нөмірінің жұмысын тексеру. Жөндеуге

өтінім. Техникалық жабдықты жөндеу немесе ауыстыру. Қонақ үйдің инженерлік-техникалық қызметі. Қонақтар үшін ақпараттық қалта. Жабдықтар мен тұрмыстық аспаптардың техникалық жарамдылығын бақылау және қамтамасыз ету рәсімдері. Жөндеуге өтінімді қалыптастыру қағидалары

2.5 Дербестендірілген сервис көрсету кезіндегі қызмет көрсету стандарттары

VIP қонақтардың бөлмелерін жинау. Дербестендірілген сервис. Күрделі жинау. Жууға арналған заттар мен табақтар туралы. Қонақтардың қауіпсіздігі. Кілттерді пайдалану ережелері. «Табылған және ұмыт қалған заттар» ережелері. Қонақтарға арналған қосымша сервис. Кешкі сервис. «Нөмірге кірмеңіз», «Нөмірді жинаңызшы» карточкаларын қолдану қағидалары

2.6 Шағын бардан тауарларды пайдалануды бақылау тәртібі

Қонақ тұрған кезде пайдаланылған шағын-бар тауарын күнделікті бақылау. Қонақ шыққан кезде шағын-бар тауарларының пайдаланылуын бақылау рәсімі (check-out рәсімі аяқталғанға дейін). Қонақ үй нөмірлеріндегі мейрамханаларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру ерекшеліктері

2.7 Қонақтар шыққан кезде қонақ үй мүлкінің сақталуын тексеру

Түгендеу тізіміне сәйкес барлық заттардың бар болуын және сақталуын тексеру. Қонақ үй мүлкіне зиян келтірілген кездегі рәсім. Дәлел базасын жасау және мейманмен танысу. Қонақ үй мүлкінің бүлінгені туралы акт. Мейманның шығу кезінде қонақ үй мүлкінің сақталуын қамтамасыз ету тәртібі. Қызметкерлердің қонақ үй мүлкінің сақталуына жауапкершілігін көрсететін нормативтік құжаттарды зерделеу. Стандарттарға сәйкес жабдықтардың, тұрмыстық техниканың, жинақтаушы нөмірлердің сақталуын мониторингілеу. Ақаулар мен бұзылулар туралы өтінім беру. Қонақ үй мүлкінің бүлінуі туралы акт жасау, Киім-кешекті түгендеу. Жуу және тазалау құралдарын пайдалануды бақылау.

2.8 Хаускипинг қызметінің жұмысына мониторингті ұйымдастыру

Хаускипинг қызметінің жұмыс сапасын бақылау. Бөлмелерді тазалау сапасын бақылау. Қонақ және қызметтік аймақтарды жинау сапасын бақылау. Тапсырма парақтары мен тексеру парақтарын жүргізуді ұйымдастыру. Қызметші жұмысының жұмыс парақ-тапсырмасы бланкісімен, нөмірлік қорды тексеруге арналған ақпараттық парақ бланкісімен танысу

2.9 Қонақ және қызметтік аймақтарды, қонақ үй кеңселерін жинау бойынша жұмыс технологиясы

Қонақ қабаттар мен холлдар. Бас вестибюль. Қонақ дәретханалар. Банкет залдары. Мейрамханалар мен барлар. Қызметтік аймақтар. Кеңселер. Бизнес-орталық және дүкен қызметтері

2.10 Еден жабындарының әртүрлі түрлерімен жұмыс істеу технологиясы. Кілем жабындары

Мәрмәр едендер. Гранит едендер. Жабындардың басқа түрлері

2.11 Хаускипинг құралдары

Жинау үшін мүкәммал мен жабдық. Жинау құралдары. Мүкәммал мен жинау құралдарын сақтауға арналған қоймалар ұйымдастыру. Хаускипинг қызметінің кеңсесін ұйымдастыру. Клинингтік техниканы дұрыс сақтау мен пайдалануды басқару

2.12 Хаускипинг қызметінің құрылымындағы кір жуатын және химиялық тазалау бөлімшелері

Киім-кешекті тапсыру және қабылдау. Киім-кешекті түгендеу тәсілдері. Нөмірден шыққан кезде тұратындардан киім-кешекті қабылдау. Бөгде қызметтердің - кір жуу және химиялық тазалау қызметтерін пайдалану. Киім-кешекті сақтауға жауапкершілік. Хаускипинг қызметіндегі аутсорсинг және аутстафингтің қазіргі заманғы практикасы. Хаускипинг қызметінің қоршаған ортаны қорғауға қосқан үлесі: шетелдік және отандық тәжірибе.

Әдебиеттердің тізімі:

Негізгі әдебиеттер:

1. Батырова Н.Т. Мейрамхана ісі: Оқулық туризм, экономика, мемлекеттік басқару, менеджмент, логистика және басқа мамандықтарының студенттеріне арналған. Алматы: Лантра Трейд ЖШС, 2021. – 156 б.
2. «Мейрамхана ісі және мейманхана бизнесі мәдениеті». Оқу құралы. / Омарова Н.А., Еспенбетов Н.С., Елегенова А.С. – Алматы: ҚазСТА, 2021.-72 б.
3. Қонақ үй және мейрамхана ісі: Оқулық / Жалпы редакциясын басқарған Р.Мең; неміс тілінен аударылған. – Нұр-Сұлтан: Фолиант, 2019. – 208 б.
4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие - Ростов н/Д: Феникс, 2016.- 317 с. ISBN 978-5-222-25712-8 – 1. Ж.Б. Горностаева//1
5. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учебное пособие / - 3-е издание.- Москва: ИНФРА-М, 2021.- 366 с. ISBN 978-5-16-016114-3 – 2. Н.А. Зайцева.//2
6. Сервис: организация, управление, маркетинг [Текст]: учебник / Москва: Дашков и "К", 2019.- 249 с. ISBN 978-5-394-03140-3. Под общ. ред. Е.Н.Волк, А.И.Зырянов, А.А.Лимпинская, Н.В.Харитоновна.//2

Қосымша әдебиеттер:

1. Мизамбекова Ж.К., Мусаева В.С., Шаршанкулова Д. Қонақжайлылық индустриясының негіздері: Оқу құралы. – Алматы: ЖШС Лантар Трейд, 2020 – 333 б.
2. Гостеприимство и сервис в индустрии питания / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – М.: Инфра –М, - 2021. – 183 с
3. Мейрамхана және мейманхана бизнесіндегі кәсіпкерлік қызмет негіздері: Оқулық құрал / Ж.Мизамбекова, Е.Шаяхметова, Д.Шаршанкулова. – Алматы: ТОО «Лантра Трейд», 2018 – 203 бет
4. Организация предприятий сервиса [Текст]: учебно-методическое пособие / Н.О. Гукова, А.М. Петрова.- Москва: Инфра-М, 2019.- 384 с. ISBN 978-5-16-003783-7. Гукова, Н.О.//20
5. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / Кобяк М.В.. — Санкт-Петербург: Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: — URL: <https://www.iprbookshop.ru/>

Список WEB Сайтов:

1. [Книги по туризму, экономике и менеджменту \(tourlib.net\)](http://tourlib.net)
2. [Менеджмент в туризме \(tourlib.net\)](http://tourlib.net)
3. <http://rmebrk.kz/>
4. <https://www.scopus.com/home.uri>
5. <https://www.springer.com/gp>
6. <https://www.sciencedirect.com/>

7. <https://clarivate.com/>
8. <https://kazneb.kz/>
9. <https://www.bibliorossica.com/>
10. <https://openu.kz/kz>
11. <https://100kitap.kz/kz>
12. <https://www.iprbookshop.ru/>
13. <https://www.unwto.org/>