

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Szállodai szobaasszony

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Szállodai szobaasszony

| | |
|---|----------------------------|
| Szakmai programkövetelmény azonosító száma: | SzPk-00099-16-18 3 09 2 /1 |
| Szakmai programkövetelmény érvényessége | 2016-11-24 |

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

| programkövetelmény modul azonosító száma | modul megnevezése |
|--|---------------------|
| SzPk-00099-16-18 3 09 2 /1 /M-01 | Szállodai ismeretek |
| SzPk-00099-16-18 3 09 2 /1 /M-02 | Szálloda takarítás |

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

18 - Vendéglátás-turisztika

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

3 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

nyolcadik évfolyam elvégzésével tanúsított alapfokú iskolai végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Egészségügyi alkalmassági követelmények

szükséges, éspedig:

Elsőfokú munkaköri orvosi igazolás, hogy szállodai szobaasszony munkakörben alkalmas.

Előírt gyakorlati idő

nem szükséges

Egyéb feltételek

nem szükséges

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

A Szállodai szobaasszony ismeri a szálloda működését, a housekeeping rendszerében a feladatkörét. Részt vesz a szálloda napi takarításában, közösségi terek, szobák rendben tartásában. Udvariasan kommunikál a vendégekkel. Betartja a szakmai vezető utasításait. Ismeri a munkakörhöz tartozó feladatköröket, hatásköröket. Baleset esetén elsősegélyt nyújt. Ágyneműt, törölközőt cserél. Megvarrja az elszakadt textíliát, mos, szárít, vasal. Igény szerint elvégzi a vendég ruháinak tisztítását.

8. SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

| FEOR főcsoport megnevezése | FEOR száma | Foglalkozás megnevezése | A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület |
|--|------------|---------------------------------|---|
| 9. Szakképzettséget nem igénylő (egyszerű) foglalkozások | 9112 | Intézményi takarító és kisegítő | Szállodai szobaasszony |

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés összóraszám | 84 | 126 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 36 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 64 | |

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|----------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00099-16-18 3 09 2 /1 /M-01 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Szállodai ismeretek |

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés óraszám | 24 | 36 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 50 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 50 | |

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

| Tudás | Képesség | Attitűd | Felelősség, autonómia |
|--|---|---|---|
| Ismeri a szálloda felépítését, működését, tudja a hierarchiában a szobaasszony helyét, feladatát. | Eltudja dönteni, hogy milyen problémával melyik vezetőhöz fordulhat | Elfogadja a felettesét. Együttműködik a munkatársakkal. | A vezető(k) utasításának megfelelően, kellő önállósággal végzi a rábízott feladatot |
| Tudja, hogy a szállodában az ügynevezett etikai kódex határozza meg a viselkedési, öltözködési és magatartási szabályokat, ismeri ezek jelentőségét. | Betartja az etikai kódexben meghatározott viselkedési, öltözködési és magatartási szabályokat, előírásokat. A formaruhát az előírásoknak megfelelően viseli a névtáblával együtt. | Lojális a szállodához. Igényes önmagára és a munkájára. | Kulturáltan és udvariasan viselkedik minden szituációban. |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Ismeri a szálloda biztonsági előírásait. Tudja a rendkívüli eseményekkel összefüggő feladatokat. A rábízott kulcsokat, belépőkártyákat kellő gondossággal kezeli. | Jó megfigyelő. Képes a kockázatokat, veszélyhelyzetek felismerni, elhárítani. Képes a veszélyes helyzetek megelőzésére, figyelemmel a hatáskörére. | Higgadtan viselkedik. Mindent megtesz a veszélyhelyzetek elkerülése, megelőzése, kiküszöbölése érdekében. Tiszteletben tartja a vendégek használati tárgyait, a szobában elhelyezett értéktárgyakat, eszközöket. | Veszélyhelyzetekben felelősen, önállóan cselekszik a közvetlen veszélyhelyzet elhárításakor. Az előírások szerint jelezi az eseményeket a felettesének. |
| Ismeri a szállodai protokollban használatos jelzéseket. A szobába történő belépés előtt háromszor kopog. Minden esetben köszön. | A jelzések alapján végzi a takarítást, a törölközők és a szennyes cseréjét. | Munkáját tapintatosan, mindenkor a vendéghez alkalmazkodva végzi. | Az elvégzett munka minőségéért felelősséget vállal. |
| Ismeri és alkalmazza a "Takarítási rend" előírásait, illetve a szállodában a használatos csekklistákat (takarítási, -ágyazási, -bekészítési lista), dokumentumokat (Napi munkalap), tudja a szobák státuszával kapcsolatos kódokat (7 kód). | Képes a dokumentumokban megfogalmazottak alapján meghatározni, hogy mennyi idő alatt lehet elvégezni a munkát. Vezeti és elkészíteni a munkát segítő listákat. Az elvégzett munka alapján képes meghatározni a szobák státuszát. | Őszinte, felelősségteljes viszonyulás | Kellő önállósággal az előírások betartásával végzi a munkát. |
| Ismeri a szálloda által nyújtott, a housekeepinggel összefüggő szolgáltatásokat és ennek szellemében kezeli a vendégek kéréseit (Pl.: mosatási, tisztítási lehetőségek, VIP szolgáltatás). | Képes kitölteni a mosatási, tisztítási megrendelőt, belső dokumentumokat. Az előírásoknak megfelelően képes bekészíteni a VIP szobákat. Elvégzi a szükséges javításokat, vasalást, varrást. | Vendég centrikus szemlélet | Megbízható munkavégzés, mely mindenkor az utasítások alapján történik. |
| Ismeri az elveszett és talált tárgyak kezelésével kapcsolatos szabályokat. Tudja, hogy a vendég szempontjából minden tárgy jelentőséggel bír. | Képes az előírásoknak megfelelően kezelni a szobában, a szállodában talált, elvesztett, otthagyt tárgyakat. Ha bizonytalan, a vezető segítségét kéri. | Tapintatos viselkedés, vendég központú problémakezelés | Pontosan betartja az előírásokat és értesíti az illetékeseket. |

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A Szállodai szobaasszony képzés 2013. szeptember 1-jétől kikerült az Országos Képzési Jegyzékből. A statisztikák szerint az elmúlt időszakban növekedett a szálláshelyek, így a vendégéjszakák száma. A szállodák igénylik a speciálisan kiképzett munkaerőt. Óriási a területen a fluktuáció. Időt vesz igénybe a személyzet belső kiképzése. A Tisztítás-technológiai szakmunkás képzés nem fedi le a szakmafüggő ismereteket. Az alapfokú képzettséggel rendelkezők ezzel a végzettséggel munkát találhatnak.

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|----------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00099-16-18 3 09 2 /1 /M-02 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Szálloda takarítás |

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés óraszám | 60 | 90 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 30 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 70 | |

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

| Tudás | Képesség | Attitűd | Felelősség, autonómia |
|---|---|--|--|
| Ismeri és betartja a munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályokat. Ismeri az elsősegély-nyújtás, újraélesztés szabályait. Ismeri a menekülési útvonalakat. | A rábízott eszközöket az előírásnak megfelelően szakszerűen használja. Munkavégzés közben a védőfelszereléseket rendeltetésszerűen használja. Szükség szerint elsősegélyben részesíti a rászorulókat. | Betartja a munkaterületre vonatkozó előírásokat. Nem kelt pánikot. | Munkáját a jogszabályi előírások betartásával végzi. Veszélyhelyzetekben felelősen, önállóan cselekszik. |
| Ismeri a szálloda Takarítási rendjét. Különös tekintettel a takarítandó területek felületére, a szennyeződések típusára. Ismeri a szoba berendezési tárgyainak pontos helyét, illetve a szobaleltárt. | Pontosan végzi a szoba átvételt, átadást. Képes szakszerűen végrehajtani a szobába a belépést. A szobák státuszától függően végzi a napi takarítást, a végtakarítást és a szükséges ellenőrzéseket, önellenőrzéseket. | Udvarias, nem bizalmaskodó, munkáját a rendelkezésre álló időkeret figyelembe vételével végzi. | A belső szabályzatoknak, előírásoknak megfelelően, önállóan végzi a munkáját. |
| Ismeri közös helyiségek, kiszolgáló létesítmények, folyosók takarítás rendjét. | Képes a rábízott takarítási feladatot precízen, időre elvégezni. | Precíz, körültekintő és alapos. | Munkáját felelősen, önállóan végzi. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Tudja, hogy kell felszerelni a szobaasszony kocsit. Ismeri a VIP lakosztálynak járó külön szolgáltatásokat. Tudja, hogy hol, mikor kell ágyneműt, -fürdőszobai textíliát cserélni. | Képes bekészíteni a kocsira a megfelelő mennyiségű tisztálkodási szereket, pipere dolgokat, tisztítószereket, ágyneműt, törölközőket, kilépőket, valamint a kiemelt szolgáltatás kellékeit. | Gondosan ügyel a rábízott készletekre. Takarékosan bánik az eszközökkel. | Munkáját felelősen, önállóan végzi. |
| Tudja, hogyan kell előkészíteni a szennyest a tisztításra, mosásra. | Képes az előírások szerint osztályozni a szennyest. Apróbb javításokat végez. Kitölti a szükséges dokumentumokat. Szükség szerint elvégzi a vendég ruházatának tisztítását, vasalását. | A vendég személyes holmiját körültekintően kezeli. | Munkáját precízen végzi együttműködve a munkatársakkal. |
| Ismeri a minibár működését, kezelését, használati, nyilvántartási rendjét(minibárleltár). | Képes a készletek kezelésére. Szobánként a szükséges adminisztráció elvégzésére. | Korrekt módon, felelősen bánik a rábízott készletekkel. | Munkáját önállóan, megbízhatóan végzi. |
| Tudja, hogy munkája során veszélyes anyagokkal, vegyszerekkel dolgozik. Ismeri a biztonsági adatlapot, a kezelőszerek alapanyagait, csoportosítását. Ismeri a tisztítószerek hatóidejét. Tudja, hogy a különböző felületekre mely szerek alkalmazhatók. | Képes a rábízott vegyszereket hatékonyan, biztonságosan használni. Kiválasztja a munkaterülethez és a kezelendő, tisztítandó felülethez a legmegfelelőbb tisztító, ápoló szert. | Körültekintő, takarékos és alapos. | Betartja az előírásokat. |
| Ismeri a munkája során alkalmazott gépeket, eszközöket, azok használatát, biztonságos működését. Tudja az apróbb karbantartási, tisztítási műveleteket. | A rábízott eszközöket biztonságosan működteti. Elvégzi a szükséges karbantartásokat, apróbb javításokat. Tisztán tartja a gépeket, eszközöket. | Megfontolt és megbízható. | Önállóan az előírások szerint végzi a rábízott munkát. |

A tervezett képzés munkaerő-piaci relevanciája

A Szállodai szobaasszony képzés 2013. szeptember 1-jétől kikerült az Országos Képzési Jegyzékből. A statisztikák szerint az elmúlt időszakban növekedett a szálláshelyek, így a vendégéjszakák száma. A szállodák igénylik a speciálisan kiképzett munkaerőt. Óriási a területen a fluktuáció. Időt vesz igénybe a személyzet belső kiképzése. A Tisztítás-technológiai szakmunkás képzés nem fedi le a szakmafüggő ismereteket. Az alapfokú képzettséggel rendelkezők ezzel a végzettséggel munkát találhatnak.