

**Программа профессионального обучения
профессиональная подготовка
по профессиям рабочих и должностям служащих
«Горничная»**

Дисциплина 1. Культура гостеприимства в деталях

Тема 1.1. Основы сервиса и гостеприимства, почему «гость в центре сцены?»

Тема 1.2. Роль горничной в опыте гостя

Тема 1.3. Профессиональная коммуникация с гостями

Дисциплина 2. Управление ресурсами и оптимизация процессов в службе горничных

Тема 2.1. Технология и контроль качества сервиса в гостиничном хозяйстве: стандарты уборки

Тема 2.2. Технология уборки: управление временем и маршрутом

Тема 2.3. Работа с инвентарём и химией

Дисциплина 3. Формирование профессиональных компетенций в сфере эксплуатации и подготовки номерного фонда и общественных зон отеля

Тема 3.1. Программа наделения полномочиями как инструмент развития компетенций горничных

Тема 3.2. Профессиональный рост горничной, возможности карьеры: старшая горничная, супервайзер, наставник-тренер

Тема 3.3. Работа с возражениями и обратная связь

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий



О.В. Прокудина