

**Учебный план
программы профессионального обучения «Горничная»(11695)**

Код профессии: 11695

Цель: подготовка новых рабочих по профессии «Горничная»

Категория слушателей: высвобождаемые работники и незанятое население

Срок обучения: 256 часов

№ п/п	Наименование разделов, курсов, предметов	Кол-во часов
1.	Теоретическое обучение	94
1.1.	Общетеchnический курс	38
1.1.1.	Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии	10
1.1.2.	Этика и психология делового общения	18
1.1.3.	Охрана труда и техника безопасности	10
1.2.	Специальный курс	56
1.2.1.	Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	56
2.	Практическое обучение	146
	Консультации	8
	Квалификационный экзамен	8
	ИТОГО:	256

ОБЩЕТЕХНИЧЕСКИЙ КУРС

Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Основные аспекты гостеприимства: гость и его потребности, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и их свойства.	3
2.	История становления и развития индустрии гостеприимства. Стандарты гостеприимства	3
3.	Основные виды и специфика сервисных технологий. Современные тенденции и возможности применения сервисных технологий в процессе обслуживания	4

	потребителей услуг	
	ИТОГО:	10

Этика и психология делового общения

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Понятие и роль этики в индустрии гостеприимства. Структура и основные аспекты общения: цели, средства, содержание	4
2.	Этика делового общения. Этические нормы и требования, предъявляемые к персоналу в индустрии гостеприимства	4
3.	Психология личности. Коммуникативные технологии	5
4.	Технологии управления конфликтами. Конструктивное решение конфликтных ситуаций	5
	ИТОГО:	18

Охрана труда и техника безопасности

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Законодательство и нормативные правовые акты по охране труда	1
2.	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	1
3.	Требования безопасного ведения работ	3
4.	Производственный травматизм	1
5.	Производственная санитария	1
6.	Электробезопасность	1
7.	Пожарная безопасность	1
8.	Первая помощь пострадавшим при несчастных случаях	1
	ИТОГО:	10

Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Виды гостиничных помещений	3

2.	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем	5
3.	Профессиональные моющие средства. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами	8
4.	Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной	8
5.	Технология выполнения различных уборочных работ в номерах	8
6.	Технология выполнения различных уборочных работ служебных помещений	8
7.	Технология выполнения различных уборочных работ в местах общего пользования	8
8.	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования	4
9.	Контроль качества уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования	4
	ИТОГО:	56

Практическое обучение

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Вводное занятие. Инструктаж по безопасному ведению работ и ознакомление с предприятием	8
2.	Освоение приёмов и видов работ, предусмотренных квалификационными характеристиками горничной 1-2-го разрядов	28
3.	Самостоятельное выполнение работ, предусмотренных квалификационными характеристиками горничной 2-2-го разрядов. Квалификационная (пробная) работа	52
	ИТОГО:	146

Профессиональная переподготовки рабочих по профессии «Горничная» на 1-2-й разряды

Учебный план

Код профессии: 11695

Цель: профессиональная переподготовка рабочих по профессии «Горничная»

Категория слушателей: рабочие, получающие вторую профессию

Срок обучения: 144 часа

№ п/п	Наименование разделов, курсов, предметов	Кол-во часов
1.	Теоретическое обучение	44
1.1.	Общетехнический курс	15
1.1.1.	Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии	3
1.1.2.	Этика и психология делового общения	5
1.1.3.	Охрана труда и техника безопасности	7
1.2.	Специальный курс	29
1.2.1.	Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	29
2.	Практическое обучение	88
	Консультации	4
	Квалификационный экзамен	8
	ИТОГО:	144

ОБЩЕТЕХНИЧЕСКИЙ КУРС

Особенности гостеприимства и современные сервисные технологии

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Основные аспекты гостеприимства: гость и его потребности, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и их свойства.	1
2.	История становления и развития индустрии гостеприимства. Стандарты гостеприимства	1

3.	Основные виды и специфика сервисных технологий. Современные тенденции и возможности применения сервисных технологий в процессе обслуживания потребителей услуг	1
ИТОГО:		3

Этика и психология делового общения

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Понятие и роль этики в индустрии гостеприимства. Структура и основные аспекты общения: цели, средства, содержание	1
2.	Этика делового общения. Этические нормы и требования, предъявляемые к персоналу в индустрии гостеприимства	1
3.	Психология личности. Коммуникативные технологии	1
4.	Технологии управления конфликтами. Конструктивное решение конфликтных ситуаций	2
ИТОГО:		5

Охрана труда и техника безопасности

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Законодательство и нормативные правовые акты по охране труда	1
2.	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	1
3.	Требования безопасного ведения работ	1
4.	Производственный травматизм	1
5.	Производственная санитария	1
6.	Электробезопасность	1
7.	Пожарная безопасность. Первая помощь пострадавшим при несчастных случаях	1
ИТОГО:		7

Технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
--------	-------------------	--------------

1.	Виды гостиничных помещений	3
2.	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Правила техники безопасности при работе с уборочным оборудованием и инвентарем	3
3.	Профессиональные моющие средства. Правила и особенности применения чистящих и моющих средств. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Правила техники безопасности при работе с чистящими и моющими средствами	4
4.	Подготовка горничной к работе. Комплектация тележки горничной	4
5.	Технология выполнения различных уборочных работ в номерах	3
6.	Технология выполнения различных уборочных работ служебных помещений	3
7.	Технология выполнения различных уборочных работ в местах общего пользования	3
8.	Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в номерах, в служебных помещениях, в помещениях общего пользования	3
9.	Контроль качества уборки номеров, служебных помещений и мест общего пользования	3
	ИТОГО:	29

Практическое обучение

№ темы	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Вводное занятие. Инструктаж по безопасному ведению работ и ознакомление с предприятием	8
2.	Освоение приёмов и видов работ, предусмотренных квалификационными характеристиками горничной 1-2-го разрядов	28
3.	Самостоятельное выполнение работ, предусмотренных квалификационными характеристиками горничной 2-2-го разрядов. Квалификационная (пробная) работа	52
	ИТОГО:	88