

Курс повышения квалификации «Организация деятельности администратора гостиницы»

Учебная программа курса

Цель	Совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса
Задачи	1. Ознакомить с производственно-технологической деятельностью гостиниц, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы; 2. Рассмотреть специфику процесса организации и контроля обслуживания в гостинице; 3. Ознакомить слушателей со спецификой управления гостиничными службами; 4. Овладеть навыками общения с клиентами.
Категории обучающихся	Администраторы, служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
Оценка качества	Оценка качества освоения программы слушателями включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую аттестацию в форме тестирования.
Прогнозируемые результаты	В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут: знания: - международной классификации гостиниц и номеров; - классификации гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству; - структуры управления гостиницей; - современных форм и технологий управления гостиничным предприятием; - факторов, влияющих на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса; - служб предоставления основных услуг в гостинице; - организации деятельности службы бронирования и продаж; - организации работы службы приема и размещения гостей; - организации обслуживания гостей в период проживания в гостинице; умения: - организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; - информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента; - использовать знания специфики управления гостиничными службами; - использовать этику делового общения; навыки: - организации и контроля процесса обслуживания в гостинице; - использования современных технологий управления гостиничным предприятием; - организации рабочего места службы приема и размещения; - обслуживания гостей в период проживания в гостинице.