

Повышение квалификации персонала гостиниц и иных средств размещения (72 часа)

Уровень образования: Курсы повышения квалификации для специалистов (персонала) гостиниц и иных средств размещения с высшим и средним профессиональным образованием

Форма обучения: Очно-заочная

Документ, выдаваемый по результатам обучения: Удостоверение о повышении квалификации

Продолжительность обучения: 2 недели

Стоимость программы: 5500 руб.

Куратор программы: Куттубаева Тосканай Айтмуқановна, 8(38822) 67-190 (10⁰⁰-17⁰⁰), тел. моб.89139989092, e-mail: men@gasu.ru

ОПИСАНИЕ

В современных условиях работа в любой сфере предъявляет новые требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Требуются новые подходы к решению современных задач, специалисты новых профессий, новые организационные формы деятельности работников. Все это актуально и для индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства уникальна тем, что персонал – это часть гостиничного продукта. Весь персонал гостиницы и иного средства размещения – администратор и портье на регистрации, официант, швейцар, управляющий, должны оказать качественную услугу и так обслужить гостя, чтобы гость остался доволен и вновь вернулся в гостиницу. При этом их отношение к гостю, внешний вид, умение общаться, разрешать конфликты, готовность выполнить любую просьбу гостя формирует общее впечатление о гостинице.

Конкуренция на рынке гостиничных услуг постоянно растет, при этом огромным конкурентным преимуществом гостиницы и любого другого средства размещения является грамотный, хорошо обученный персонал – персонал, который качественно выполняет свою работу. Формирование квалифицированного персонала актуально и в связи с необходимостью классификации гостиниц и иных средств размещения.

Эта программа для Вас, если Вы ...

❖ работаете в гостинице или другом средстве размещения и хотите повысить свою квалификацию, чтобы быть конкурентоспособным в современных условиях;

❖ являетесь руководителем гостиницы или иного средства размещения и стремитесь повысить качество обслуживания и конкурентоспособность услуг своего средства размещения за счет повышения квалификации персонала;

❖ являетесь руководителем гостиницы или иного средства размещения и стремитесь эффективно подготовить персонал к прохождению классификации своего средства размещения.

Цели и задачи курса:

Целью программы является повышение квалификации персонала гостиниц и иных средств размещения в соответствии с современными требованиями. На практических и лекционных занятиях будут подробно рассмотрены все требования к персоналу и критерии оценки персонала гостиниц и иных средств размещения, определяемые Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Кроме этого будут рассмотрены методы, способы и технологии формирования у персонала средства размещения необходимых умений и навыков в сфере обслуживания, психологии общения, разрешения конфликтов и др.

Программа даст ответы на вопросы:

- ❖ Какие современные требования предъявляются к знаниям, умениям и навыкам персонала гостиниц и иных средств размещения?
- ❖ Какие существуют современные технологии обслуживания гостей в средствах размещения?
- ❖ Как правильно и эффективно организовать процесс общения с клиентами гостиницы и иного средства размещения?
- ❖ Каких стандартов в обслуживании клиентов должны придерживаться гостиницы и иные средства размещения?
- ❖ Какие методы необходимо использовать при разрешении конфликтных ситуаций в гостинице и ином средстве размещения?
- ❖ Каким образом должна обеспечиваться безопасность средства размещения и роль персонала в этом процессе?

Результаты и перспективы:

- ❖ Вы приобретете, необходимые для работы в гостиничной индустрии, знания и умения, что сделает Вас более конкурентоспособным;
- ❖ Вы знаете критерий оценки персонала при прохождении процедуры классификации гостиницы и иного средства размещения, соответственно, Вы готовы к данной процедуре;
- ❖ Вы можете, применяя полученные знания и умения, повысить эффективность своей деятельности;
- ❖ Вы можете осуществлять внутрифирменное обучение персонала гостиниц и иного средства размещения.

К преподаванию отдельных тем в рамках курсов будут привлекаться практикующие руководители и специалисты из сферы гостиничной индустрии, в частности из средств размещения, прошедших классификацию на присвоение категории.

Учебный план*

| № п/п | Название темы | Кол-во часов | В том числе | | | Преподаватель |
|-------|--|--------------|-------------|----------------------|------------------------|---|
| | | | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| 1 | Характеристика современных требований и форм организации работы предприятий гостиничной индустрии. | 4 | 2 | - | 2 | Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 2 | Классификация обслуживающего персонала средств размещения. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения в соответствии с ГОСТ и Порядком классификации гостиниц и иных средств размещения** | 4 | 2 | - | 2 | Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 3 | Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения | 6 | 2 | 2 | 2 | Куттубаев А.А., генеральный директор ООО «Центр правовой защиты «Эгида», старший преподаватель кафедры права, философии и социологии ГАГУ |
| 4 | Технологии обслуживания гостей в средства размещения. Технологии обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда). | 12 | 4 | 4 | 4 | Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 5 | Должностные инструкции и стандарты обслуживания, регламентирующие | 6 | 2 | 2 | 2 | Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной |

| | | | | | | |
|----------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| | работу персонала. | | | | | информатики ГАГУ |
| 6 | Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства. Кодекс гостеприимства и корпоративные стандарты. Тренинг. | 8 | 2 | 4 | 2 | Швакова О.Н., к.э.н., доцент, кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 7 | Технология общения с гостями и коллегами. Типичные ошибки в общении с клиентами и способы их устранения. Тренинг. | 8 | 2 | 4 | 2 | Таскина И.А., к.психол.н., доцент кафедры психологии, педагогики и социальной работы ГАГУ, руководитель Центра социально-психологической помощи ГАГУ |
| 8 | Методы работы с претензиями и жалобами клиентов средства размещения. Деловой этикет в работе с возражениями и претензиями клиентов. Тренинг. | 6 | 2 | 2 | 2 | Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ Швакова О.Н., к.э.н., доцент, кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 9 | Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов средства размещения. Корпоративная этика в условиях конфликта. Тренинг. | 10 | 2 | 4 | 4 | Таскина И.А., к.психол.н., доцент кафедры психологии, педагогики и социальной работы ГАГУ, руководитель Центра социально-психологической помощи ГАГУ |
| 10 | Безопасность средства размещения и противодействие террористическим угрозам. Правила действия в чрезвычайных ситуациях. | 8 | 2 | 4 | 2 | Попова Е.В., к.б.н., доцент кафедры физического воспитания и спорта, физиологии и безопасности жизнедеятельности ГАГУ |
| Форма итогового контроля - зачет | | | | | | |
| Итого | | 72 | 22 | 26 | 24 | |

*возможна корректировка программы, в программе используются академические часы (45 мин.)

** Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 года № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих

гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»