

Администратор гостиницы (40 часов)

Уровень образования: Курсы повышения квалификации для лиц с базовым образованием не ниже среднего профессионального образования

Форма обучения: Очно-заочная

Документ, выдаваемый по результатам обучения: Удостоверение о повышении квалификации

Продолжительность обучения: 4 дня

Стоимость программы: 4500 руб.

Куратор: Ишук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ; контакты: 8-9833262634; 8-9030742738; ilw@yandex.ru.

ОПИСАНИЕ

Администратор гостиницы – первый человек, с которым встречается посетитель гостиницы. Поэтому от администратора гостиницы зависит создание положительного первого впечатления гостя о средстве размещения. Должность администратора гостиницы предполагает не только встречу и размещение гостей, бронирование номеров, контроль над обслуживанием номеров, но и включает оформление необходимых документов, разрешение конфликтных ситуаций и знание стандартов качества обслуживания.

Таким образом, от того, насколько профессионален, вежлив и приятен в общении будет администратор, зависит отношение постояльцев к гостинице. Недаром этого сотрудника обычно называют «лицом заведения».

Эта программа для Вас, если Вы ...

- ❖ работаете администратором в перспективной и бурно развивающейся сфере гостеприимства и стремитесь повысить свой профессиональный уровень;
- ❖ работаете руководителем гостиницы и желаете направить своих подчиненных для приобретения практических навыков и компетенций;
- ❖ стремитесь обеспечить высокое качество обслуживания гостям, грамотно их разместить, и разрешить возникшие проблемы.

Цели и задачи курса:

Подготовка квалифицированных администраторов гостиничного сервиса, умеющих грамотно выполнять свои должностные обязанности: от приветливой встречи гостей при заселении до произведения расчётов при выезде посетителей, – является главной целью программы. Практическое освоение курса предполагает приобретение навыков делового общения, качественного обслуживания гостей, применения информационных технологий при предоставлении услуг в гостиничном сервисе.

Программа даст ответы на вопросы:

- ❖ Как российское законодательство регулирует сферу предоставления гостиничных услуг?
- ❖ Как функционирует гостиничный комплекс?
- ❖ Какие нормы делового общения следует соблюдать администратору гостиничного сервиса?
- ❖ Почему необходимо внедрять современные технологии обслуживания и автоматизировать ряд услуг гостиничного сервиса?

Результаты и перспективы:

- ❖ Вы компетентны в вопросах быстрого и качественного обслуживания гостей;
- ❖ Вы можете трудоустроиться администратором гостеприимства в отелях, хостелах, гостиницах и других предприятиях гостиничного сервиса;
- ❖ Вы придерживаетесь мировых стандартов обслуживания гостей.

Учебный план*

| № п/п | Название темы | Кол-во часов | В том числе | | | Преподаватель |
|-------|---|--------------|----------------------|-----------------|-------------|---|
| | | | интерактивные лекции | тренинг-семинар | сам. работа | |
| 1 | Правовое обеспечение гостиничной деятельности. Классификация гостиниц | 4,5 | 2 | 2 | 0,5 | Куттубаев А.А., генеральный директор ООО «Центр правовой защиты «Эгида», старший преподаватель кафедры права, философии и социологии ГАГУ |
| 2 | Гостиничные службы и их функции. Взаимодействие и координация со стороны администратора | 4,5 | 2 | 2 | 0,5 | Ищук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 3 | Автоматизированные процедуры бронирования | 4,5 | 2 | 2 | 0,5 | Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур» |
| 4 | Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе | 4,5 | 2 | 2 | 0,5 | Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур» |
| 5 | Элементы стандарта | 4,5 | 2 | 2 | 0,5 | Куттубаева Т.А., к.э.н., |

| | | | | | | |
|--------------|--|-----------|-----------|-----------|----------|---|
| | качественного обслуживания | | | | | доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 6 | Правила общения персонала отеля с гостями | 4,5 | | 4 | 0,5 | Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 7 | Типы поведения клиентов и технологии в работе с клиентами | 4,5 | | 4 | 0,5 | Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 8 | Соблюдение профессиональной этики и личные качества для работы в гостинице | 4,5 | | 4 | 0,5 | Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ |
| 9 | Портфолио администратора | 4 | 2 | | 2 | Ищук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ; Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур» |
| Итого | | 40 | 12 | 22 | 6 | |

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