

Уважаемые отельеры!

С 15 по 17 декабря ООО «ЭКСКО» совместно с **Институтом сервиса, туризма и инноваций г. Краснодар** организует проведение обучающих семинаров по дополнительным профессиональным образовательным программам **«Администратор гостиницы»** и **«Горничная»** с участием преподавателя Института Асланян Светланы Анатольевны.

Место проведения: г. Калининград

По окончании обучения выдается удостоверение о повышении квалификации*/сертификат установленного образца

Стоимость обучения: 6000 руб.

*Повышение квалификации персонала средств размещения является обязательным требованием при классификации (1 раз в 3 года) в соответствии с ПП РФ от 18.11.2020 г. № 1860

Асланян Светлана Анатольевна имеет практический опыт в сфере гостеприимства и гостиничного бизнеса более 25 лет, опыт в сфере обучения персонала более 15 лет, 16-летний опыт работы в качестве управляющего Alean Family Resort & SPA Riviera 4* Ultra All Inclusive, советника президента в Сети семейных курортов Alean Family Resort Collection.

Многократный призер различных конкурсов, таких как «Лучшее средство размещения 4 звезды» в Краевом конкурсе лидеров туристской индустрии «Курортный Олимп»; «Лучший пляж» - «Ривьера-клуб» в Церемония награждения тружеников санаторно-курортной и туристской отрасли Краснодарского края.

Программа практического семинара

по направлению «Администратор гостиницы»

№п	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ
1	1. Гостеприимство и особенности предоставляемых услуг 2. Основные цели и задачи работы администратора 3. Особенности командной работы
2	1. Общение с гостем
3	1. Работа с претензиями и жалобами 2. Разрешение конфликтных ситуаций 3. Управление стрессом
4	1. Стандарты работы обслуживающего персонала, влияющие на удержание гостей 2. Стандарт внешнего вида, 3. Телефонное общение 4. Чек лист - телефонного общения
5	1. Основные этапы процесса обслуживания . 2. Технологические особенности при встречи ,проводах и общении с гостем 3. Социально- психологические аспекты обслуживания гостей .
6	1. Психологическая уверенность при продажах услуг предприятия . 2. Практическое занятие : создание алгоритма взаимодействия с гостем.
7	1. Система оценки удовлетворённости гостя 2. Вопросы технологического цикла (забытые вещи нанесение ущерба и т.д.)
8	1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (с 1 января 2021г.) 2. Порядок бронирования номеров и мест . 3. Порядок оформления первичных документов во всех подразделениях предприятия .
9	Тест : Успешный ли вы сотрудник Тест : Стрессоустойчивость
10	Ответы на вопросы слушателей

Программа повышения квалификации «Горничная»

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ
1.	1. Требования к должности горничная 2. Нормы внешнего вида 3. Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне 4. Комплектация тележки горничной 5. Последовательность уборки жилого номера 6. Стандарт ежедневной уборки 7. Чек лист уборки
2.	<i>1. Практические занятия: составление алгоритмов работы горничной (алгоритм входа в номер, уборки номера, уборки санузла, прием заказа на доп.услуги)</i>
3.	1. Особенности обслуживания при выезде 2. Забытые вещи ущерб
4.	

	1. Требования правил техники безопасности при исполнении служебных обязанностей.
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Решение конфликтных ситуаций 2. Общение с гостем 3. Культура обслуживания гостей. 4. Кто наши гости? 5. Ожидания гостей и возможности персонала по их удовлетворению. 6. <i>Практические занятия : создание алгоритма взаимодействия с гостями.</i>
6.	<p>Услуги, предоставляемые службой номерного фонда</p> <p><i>Тренинг: получение и выполнение поручения проживающего</i></p>
7.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Работа в команде 2. Взаимопомощь