

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Управляющий отелем»

АННОТАЦИЯ

Общая характеристика программы

Цель программы: формирование и совершенствование компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области (в сфере) гостеприимства, совершенствование навыков по различным аспектам профессиональной деятельности, освоение слушателями новых способов решения профессиональных задач, развития кадрового потенциала для повышения эффективности деятельности организации с учетом профессиональных стандартов.

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатели должны:

знать

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения;

уметь

- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

владеть

- оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- координация деятельности подчиненных;
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий

О.В. Прокудина

