

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения программы

Программа повышения квалификации «Современные технологии организации обслуживания в индустрии гостеприимства» разработана с учетом профессиональных компетенций слушателей в соответствии с имеющейся квалификацией и направлена на их качественное изменение в рамках должностей, предусмотренных ЕКС (Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма». V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность), а также профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Работник по приему и размещению гостей»:

– Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах.

– Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта.

– Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения.

– Выполняет запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе.

– Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

Цель обучения: Формирование профессиональных компетенций слушателей с целью повышения эффективности взаимодействия с потребителями услуг индустрии гостеприимства в рамках выполнения своих профессиональных задач.

Программа направлена на совершенствование и(или) получение следующих профессиональных компетенций:

- ПК 1. Применение современных технологий предоставления услуг индустрии гостеприимства, соответствующих требованиям потребителей.
- ПК 2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению их потребностей на основе социально-психологических методов организации обслуживания.

Обучающийся в результате освоения программы

должен иметь практический опыт:

- использовать эффективные коммуникативные модели поведения в процессе взаимодействия с клиентом;
- применять социально-психологические подходы в работе с возражениями и жалобами клиентов;
- применять современные технологии и стандарты обслуживания в гостиничном сервисе.

уметь:

- организовывать обслуживание клиентов средств размещения с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
- вырабатывать и применять современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе с особыми потребностями;
- анализировать и критически оценивать корпоративные операционные и сервисные стандарты средств размещения;
- взаимодействовать с разными категориями потребителей услуг с учетом их индивидуальных особенностей и потребностей, а также с применением эффективных коммуникативных моделей;
- обрабатывать возражения потребителей и разрешать конфликты в сервисных ситуациях.

знать:

- нормативно-правовую базу оказания гостиничных услуг в РФ;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;
- квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- современные тенденции развития индустрии гостеприимства;
- принципы и критерии классификации средств размещения в РФ, требования к гостиницам разных категорий;
- принципы построения корпоративной культуры, формирования, реализации и контроля операционных и сервисных стандартов предприятий индустрии гостеприимства;
- современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе особых категорий потребителей;
- технологии предотвращения конфликтов и работы с возражениями клиентов.

1.2. Требования к слушателям (категории слушателей)

К освоению программы допускаются лица, имеющие и (или) получающие высшее/среднее профессиональное образование, осуществляющие деятельность в индустрии гостеприимства.

1.3. Режим занятий: не более 8 часов в день.

**1.4. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы –
удостоверение о повышении квалификации**