


Разработано

Заместитель директора по учебной работе

 А.А. Дроздова

Утверждаю

Директор колледжа

 М.В.Кириллова

ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Техники продаж услуг гостиничного предприятия»

Цель – дать слушателям основные теоретические знания и практические умения, необходимые для эффективной работы администратора гостиницы.

Категория слушателей - управляющие, руководители служб приема и размещения, старшие администраторы и администраторы гостиниц, отелей.

Форма обучения – очная (с отрывом от профессиональной деятельности)

Форма проведения – тренинг (практический семинар)

Планируемые результаты обучения –

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

А также совершенствование профессиональных навыков в видах деятельности:

- бронирование гостиничных услуг,
- прием, размещение и выписка гостей,
- организация обслуживания гостей в процессе проживания,
- продажа гостиничного продукта.

Календарный учебный график – с 7 ноября 2017г. по 8 ноября 2017г. (Продолжительность обучения - 16 академических часов)

№ п/п	Программа учебного курса
1	Модуль «Основы гостеприимства в отеле»
	Основные понятия и принципы гостеприимства.
	Нормативные документы, профессиональные стандарты, действующие в сфере гостеприимства.
2	Модуль «Эффективный сотрудник»
	Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к персоналу гостиничного предприятия.
	Определенный набор качеств - как профессиональных, так и личных у персонала отеля.
	Тренинг – игра «Отдел кадров» Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников
3	Модуль «Гости отеля»
	Категория и статус гостя, разработка системы по удовлетворению потребностей и увеличению числа постоянных гостей отеля. Тренинг – ролевая игра «Гость всегда прав»
4	Модуль «Основы продаж по телефону»
	Алгоритмы и этика общения по телефону: стили в обслуживании. Правила ведения телефонных переговоров: как не упустить потенциального гостя, ответы на внутренние и внешние звонки; когда следует перезвонить. Ролевая игра «Стандарт ведения телефонных переговоров»

5	Модуль « Продажи и сервис за стойкой ресепшн»
	Роль администратора при продаже гостиничного продукта за стойкой ресепшн: предоставление основных и дополнительных платных и бесплатных услуг, направленных на обеспечение комфортного проживания гостей
	Качественные услуги – определяющий фактор для увеличения количества постоянных гостей и привлечения жителей города
	Тренинг по отработке приемов продаж
6	Модуль «Разрешение конфликтных ситуаций»
	Конфликтные ситуации в отеле: между гостем и отелем, между гостем и гостем, внутри коллектива.
	Ориентация на гостя во время решения конфликта и как избегать конфликты с гостями.
	Тренинг – игра на конструктивное разрешение конфликта
7	Выпускная итоговая работа (итоговое тестирование)

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования