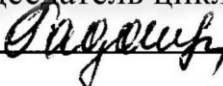
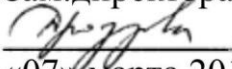


ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Рассмотрено на заседании цикловой
комиссии технологии и сервиса
Протокол № 7 от «07» марта 2018г.
Председатель цикловой комиссии
 М.И. Гадаева

Утверждаю
Зам.директора по учебной работе
 А.А. Дроздова
«07» марта 2018г.

Учебный план повышения квалификации по программе: 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.

Продолжительность обучения - 16 часов

Форма обучения – очная (с отрывом от профессиональной деятельности)

Форма проведения – тренинг (практический семинар)

№ п/п	Наименование разделов, тем, модулей	Всего часов
1	Модуль «Основы гостеприимства в отеле»	1
	Основные понятия и принципы гостеприимства.	
	Нормативные документы, профессиональные стандарты, действующие в сфере гостеприимства.	
2	Модуль «Эффективный сотрудник»	2
	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»	3
	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»	3
	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»	3
	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»	3
	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)	1
	Итого:	16