Уважаемые руководители гостиниц!

 **23-24 сентября 2019** года ФБУ «Кемеровский ЦСМ» проводит двухдневное обучение в целях повышения квалификации персонала гостиниц.

**Цели тренингов:**

* формирование осознанной профессиональной позиции сотрудника сферы услуг;
* повышение профессиональной компетентности в технологии обслуживания и продаж услуг.

**Техники обучения в тренинге:** мини-лекции, ролевые игры, видео - анализ профессиональных ситуаций, практические кейсы.

**Тренеры (ФБУ «Уральский ЦСМ», Уральский центр экспертизы услуг): Дыбцова** Ольга Викторовна – бизнес-тренер индустрии гостеприимства, эксперт по классификации средств размещений**,** Мартинсон Нина Аркадьевна – бизнес-консультант, эксперт по классификации и сертификации средств размещений.

**ФБУ «Кемеровский ЦСМ»:** Третьякова Светлана Ивановна– эксперт по классификации гостиниц, эксперт по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения**.**

**Регистрация участников состоится** 23 сентября 2019 г. с 9-00 до 10-00 часов по адресу г. Кемерово, ул. Дворцовая, 2, актовый зал, 3 этаж.

По всем вопросам обращаться в ФБУ «Кемеровский ЦСМ» по телефону (3842) 56-77-13.

# ПРОГРАММА обучения

#

1. **1-ый день(руководители гостиниц, администраторы, горничные)**

**Обучение будет проводиться на площадке ФБУ «Кемеровский ЦСМ»**

**г. Кемерово, ул. Дворцовая, 2, актовый зал, 3 этаж**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название курса** | **Содержание курса** | **Участники** | **Продолжи-тельность** |
| Нормативная база сферы гостеприимства | **Законодательство РФ в сфере гостеприимства**Положение о классификации отелейЛокальные нормативные акты отеля:- Положения- Должностные инструкции- Профили должностей- Стандарты технологии работы служб  | администраторы, горничные, руководители | 2 часа |
| Гостеориентированная коммуникация  | Услуга. Сервис. Гостеориентированность. Гости и персонал отеля. Кто они? Принципы работы с гостями. Ошибки в обслуживании. Превосходное обслуживание. Вербальная и невербальная коммуникация. Речевые клише. Язык тела.Технология создания профессионального имиджа.Искусство управления впечатлениями.Способы измерения уровня удовлетворенности гостей.  | администраторы, горничные, руководители | 4 часа |
| VIP гости и сложные гости | Особые гости, их роль, значимость.Принципы работы с VIP гостями.Превосходный сервис.Принципы работы со сложными гостями: конфликтные, неадекватные, мошенники.**Отработка практических кейсов.** | администраторы, горничные, руководители | 2 часа |
|  |  |  |  |
| ***2-ой день (администраторы гостиниц)******Обучение будет проводиться на площадке*** ***Отель «Вилла Маралис»*** [***г. Кемерово***](https://vk.com/rk_lazurniy?w=address-50163317_57467)***, ул.*** [***Заречная, 14***](https://vk.com/rk_lazurniy?w=address-50163317_57467) |
| Технология работы администратора | **Технология работы**Формирование ассортимента основных и дополнительных услугПравила пользования услугами гостиницы Расчетный час, ранний заезд, поздний выезд Бронирование услуги: типы и виды бронирования, аннуляция, тарифы, алгоритм бронирования, продвижение дополнительных услуг. Встреча и регистрация гостяПроживание гостя: просьбы и возражения гостя, ущерб, возврат денежных средств, забытые вещи Предоставление дополнительных услугВыписка гостя из отеляРабота с гостем после выезда**Передача смены****Взаимодействие с другими службами отеля**Ожидания и предпочтения гостей.**Техники продаж:**- выявление потребностей- презентация- работа с возражениями-сделка**Отработка практических кейсов.** | администраторы | 4 часа |
| Управление конфликтами | Классификация конфликтов.Стратегия управления конфликтами.Разрешение конфликтов в коллективе.Управление эмоциями во время конфликтов.**Отработка практических кейсов.** | администраторы | 2 часа |
| Нестандартные ситуации  | Классификация нестандартных ситуаций.Определение рисков и последствий.Алгоритм действий в нестандартных ситуациях.Развитие профессиональной интуиции.Решение практических нестандартных ситуаций.  | администраторы | 2 часа |
|  |  |  |  |
| ***2-ой день (горничные гостиниц)*****Обучение будет проводиться на площадке** **Отель «Вилла Маралис»** [**г. Кемерово**](https://vk.com/rk_lazurniy?w=address-50163317_57467)**, ул.** [**Заречная, 14**](https://vk.com/rk_lazurniy?w=address-50163317_57467) |
| Технология работы горничной | **Общая технология уборки**Использование, уход и хранение уборочного инвентаря и оборудованияИспользование и хранение моющих средств**Технология работы горничной номерного фонда**Рабочий день горничной Комплектация тележкиПоследовательность уборки номеровТекущая уборка номераОбращение с вещами гостейПрием заказа в прачечную Работа с чистым и грязным бельемЗаправка кровати Дополнительная уборка номераУборка номера после выезда гостя Забытые вещиПорча и утеря имущества отеляПередача смены**Технология работы горничной общественных территорий**Рабочий день горничной Комплектация тележкиУборка гостевых помещений отеляПередача смены**Отработка практических кейсов** | горничные | 8 часов |