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 отелей  Локальные 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 услуг  Правила 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 гостя  Проживание гостя: просьбы и возражения гостя, ущерб, возврат денежных средств, забытые вещи  Предоставление дополнительных услуг  Выписка гостя из отеля  Работа 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 оборудования  Использование и хранение моющих средств  **Технология работы горничной номерного фонда**  Рабочий день горничной  Комплектация тележки  Последовательность уборки номеров  Текущая уборка номера  Обращение с вещами гостей  Прием заказа в прачечную  Работа с чистым и грязным бельем  Заправка кровати  Дополнительная уборка номера  Уборка номера после выезда гостя  Забытые вещи  Порча и утеря имущества отеля  Передача смены  **Технология работы горничной общественных территорий**  Рабочий день горничной  Комплектация тележки  Уборка гостевых помещений отеля  Передача смены  **Отработка практических кейсов** | | горничные | 8 часов |