**Организация работы сотрудников службы приема и размещения**

**Трудоемкость обучения:** 16/36 часов.

**Категория слушателей:** руководители/управляющие гостиничного комплекса/сети гостиниц.

**По окончании обучения выдается:** удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

**Целью обучения** является формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Слушатель, прошедший курсы повышения квалификации по программе «Организация работы сотрудников службы приема и размещения» должен:

***«знать»:***

1. Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг и другие нормативно-правовые акты Российской Федерации.

2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения

3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.

4. Теории мотивации персонала, межличностного и делового общения, основы переговоров, конфликтологии малой группы.

5. Гостиничный маркетинг и технологии продаж, требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

***«уметь»:***

1. Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения, потребности материальных ресурсах, принимать меры по их изменению.

2. Анализировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

3. Осуществлять планирование и организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещение.

4. Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

5. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.

***«владеть»:***

1. Стратегическими и тактическими методами анализа потребностей департаментов (служб, отелов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

2. Владеть навыками планирования, организации, координации и контролем деятельности службы приема и размещения, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса.

3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.

4. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела(службы).

5. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.

В результате освоения программы у слушателей формируются компетенции, необходимые для успешной профессиональной деятельности:

 ПК-1: способность анализа оценки и планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК-2: способность планировать текущую деятельность, распределять обязанности и определение степени ответственности подчиненных.

ПК-3: способность организации взаимодействия со службами гостиничного комплекса.

ПК-4: способность координировать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК-5: способность к стимулированию подчиненных, реализации мер по обеспечению их лояльности.

**Содержание программы:**

Стандарты облуживания службы приема и размещения

Службы Приветов И Радости или кто делает гостя счастливым

Адаптация, обучение и мотивация сотрудников службы приема и размещения.

Как продавать номера и дополнительные услуги отеля в интернете

WOW- сервис в гостеприимстве.