**Организация работы руководителей хозяйственной службы в отеле**

**Трудоемкость обучения:** 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 в сфере управления хозяйственной службой в отеле.

Слушатель, прошедший курсы повышения квалификации по программе «Организация работы руководителей хозяйственной службы в отеле» должен:

***«знать»:***

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

2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

3. Знать основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.

4. Знать теории мотивации персонала, межличностного и делового общения, основы конфликтологии, теорию ведения переговоров.

***«уметь»:***

1. Анализировать и обобщать информацию о потребностях департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

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

3. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

4. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

***«владеть»:***

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

2. Навыками планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

3. Методикой контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

4. Навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

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

ПК-1: способность анализа оценки и планирования потребностей служб гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

ПК-2: способность планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

ПК-3: способность формировать системы регламентов, стандартов и бизнес-процессов в системе гостиничной деятельности.

ПК-4: способность координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

**Содержание программы**

Стандарты сервиса в хозяйственной службе. Современные технологии уборки.

Управление персоналом. Система обучения и мотивации для горничных

WOW –сервис в гостеприимстве.