**Администратор в гостинице: основы законодательства и общие сервисные стандарты**

**Трудоемкость обучения:** 36 часов.

**Категория слушателей:** лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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

**Программа имеет своей целью** формирование профессиональных компетенций, необходимых для работы администратором в гостинице.

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

**слушатель 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.

**слушатель должен 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.

**слушатель должен овладеть**

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

4. Владеть навыками профессиональной работа, общения с трудным гостем.

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.

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:**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ с января 2021 года.

Основы гостеприимства и общие стандарты гостеприимства

Общие сервисные стандарты обслуживания службы приема и размещения.

Телефонный этикет

Работа с трудным гостем.