

## **Эффективное управление гостиничным объектом: Управление персоналом, Продажи, Сервис**

**Трудоемкость обучения:** 72 часа.

**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 управления гостиничным объектом на территории Российской Федерации.

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. Основные этапы разработки и стратегии управления гостиничным объектом.
3. Методы и технологии систем продаж в отеле.
4. Основы управления персоналом в отеле.
5. Эффективные системы сервиса в отеле.

**слушатель должен уметь:**

1. Анализировать результаты деятельности служб гостиничного комплекса.
2. Выстраивать взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.
3. Анализировать и оценивать деятельность гостиничного комплекса.
4. Разрабатывать и реализовывать стратегии экономического управления гостиничного комплекса.
5. Выстраивать взаимодействие с клиентами в отеле.

**слушатель должен овладеть**

1. Стратегическими и тактическими методами анализа потребностей департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
2. Владеть навыками планирования, организации, координации и контролем деятельности гостиничного комплекса.
3. Навыками разработки и средствами управления гостиничным объектом.
4. Владеть способами организации продаж в отеле.
5. Владеть методами эффективной клиентоориентированной работы с постояльцами в отеле.

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

ПК-1: способность анализа оценки и планирования текущей деятельности гостиничного комплекса

ПК-2: способность планировать стратегию экономического развития гостиничного комплекса.

ПК-3: способность анализировать и планировать управленческую деятельность в отеле.

**Содержание программы:**

1. Основы планирования и организации деятельности. Тайм-менеджмент в отеле
2. Определение целей и задач для сотрудников. Виды мотиваций.

3. Стратегии обучения персонала. Контроль персонала.
4. Системы продаж в отеле. Тарифная политика.
5. Активные продажи. Работа с возражениями.
6. Контроль продаж. Создание собственного туристского продукта для эффективных продаж.
7. Клиентоориентированный отель. Уровни сервиса.
8. Программы лояльности и поддержка сервиса.
9. Контроль и развитие сервиса. Обратная связь от гостя.