

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ

«Администратор (портье) гостиничного предприятия»

После изучения курса Вы сможете организовать процесс приема и размещения клиентов в гостинице, работать в программах бронирования номеров, разрабатывать стандарты обслуживания в гостинице, научиться вести себя в конфликтных ситуациях и успешно их разрешать.

Содержание программы	<ol style="list-style-type: none">1. Основные службы гостиничного предприятия, их назначение;2. Администратор гостиничного предприятия – права, обязанности, ответственность, требования к профессии.3. Управление конфликтом на гостиничных предприятиях (права и ответственность клиента и отеля в процессе обслуживания).
Что узнает студент в результате обучения	<ul style="list-style-type: none">• содержание профессиональных стандартов администратора гостиничного предприятия;• функционал администратора гостиничного предприятия;• особенности построения операционного процесса в гостинице (поселение, освобождение номеров и др.);• психологические аспекты работы с клиентами
Практические результаты обучения	<ul style="list-style-type: none">• как организовать операционный процесс в гостинице (поселение, освобождение номеров);• как работать в программах бронирования номеров;• как разрабатывать стандарты обслуживания в гостинице;• как вести себя в конфликтных ситуациях.
Кафедра	Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса
Автор программы	ст. преп. Песелева К.В. к.п.н., доц. Сандрина В.Е.
Количество часов	20
Код	