



Программа по курсу "АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ"

1. Введение

- 1.1. История возникновения гостиничных услуг
- 1.2. Развитие гостеприимства в современном мире
- 1.3. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике
- 1.4. Основные мировые сети отелей и бренды

2. Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг, стандарты

- 2.1. Определение индустрии гостеприимства
- 2.2. Понятие "услуга" и основная ее специфическая черта
- 2.3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- 2.4. Понятие "гостиница"
- 2.5. Основы маркетинга в индустрии гостеприимства
- 2.6. Основная цель маркетинга в индустрии гостеприимства
- 2.7. Классификация гостиниц
- 2.8. Номерной фонд
- 2.9. Европейский стандарт

3. Служба бронирования и размещения

- 3.1. Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля
- 3.2. Организация службы
- 3.3. Должностные инструкции персонала данной службы
- 3.4. Технические средства обеспечения работы службы бронирования
- 3.5. Работа операторов телефонной связи, нормы общения

4. Обслуживание гостей отеля

- 4.1. Цикл в обслуживании гостей
- 4.2. Резервирование (бронирование)
 - 4.2.1. Типы резервирования
 - 4.2.2. Способы и технология резервирования
 - 4.2.3. Подтвержденное резервирование
 - 4.2.4. Плата за бронь
- 4.3. Прием и размещение гостей (заезд)
 - 4.3.1. Регистрация и ее порядок
 - 4.3.2. Оформление документов
- 4.3.3. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ
- 4.4. Тарифы на номера
 - 4.4.1. Опубликованные и корпоративные цены
 - 4.4.2. Системы скидок
- 4.5. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами)
 - 4.5.1. Платежные документы
 - 4.5.2. Работа с кредитными картами
- 4.6. Порядок выдачи ключей
- 4.7. Обеспечение безопасности имущества гостей
- 4.8. Организация хранения ценных вещей
- 4.9. Обслуживание гостей во время проживания (мини-бары, стирка)
- 4.9.1. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания
- 4.9.2. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room - service, ресторанов, баров в гостинице
- 4.10. Расчет гостей (подготовка и проведение операции расчета)
 - 4.10.1. Оплата проживания, дополнительных услуг, телефонных переговоров
 - 4.10.2. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля
 - 4.10.3. Методы, позволяющие исключить недополучение доходов отелем.

5. Документация (счета, книги регистрации, бланки и т. д.)

6. Обеспечение безопасности гостей

- 6.1. Служба швейцаров и служба охраны
- 6.2. Ночной аудит в гостинице
- 6.3. Нестандартные ситуации, контроль над ними
- 6.4. Поведенческие модели людей в стрессовых ситуациях
- 6.5. Организация медицинского обслуживания гостей

7. Административно - хозяйственная служба современного отеля

- 7.1. Состав службы
- 7.2. Должностные инструкции персонала службы
- 7.3. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений
- 7.4. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания гостей
- 7.5. Различные виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная
- 7.6. Последовательность уборки помещений
- 7.7. Технология уборочных работ
- 7.8. Ключевое хозяйство
- 7.9. Оставленные и потерянные вещи, хранение
- 7.10. Порядок возврата
- 7.11. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение, контроль качества уборки и технического состояния номеров
- 7.12. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использованного, отправка его в прачечную,

работа с личным бельем проживающих)

7.13. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика

7.14. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию.

8. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей)

9. Жалобы гостей (карточки опроса гостей о качестве обслуживания)

10. Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе

11. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц

11.1. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц

11.2. Правовые основы

11.3. Права и обязанности сотрудников отеля

12. Подбор кадров для гостиничного бизнеса

12.1. Рекомендации по написанию резюме, анкет

12.2. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.

Зачет

Учиться у нас престижно!

