Программа повышения квалификации
«Инновационные технологии организации деятельности гостиничных и туристских комплексов»

1 Цель реализации программы

Цель программы – обучение современным организационным методам и технологиям управления гостиничными комплексами, в результате чего сформировать у слушателей комплексное представление о функционировании гостинично-туристского комплекса (ГТК); выработать навыки и умения по использованию управленческих и гуманитарных методов и технологий для повышения эффективности ГТК, направленных на совершенствование следующих компетенций:

2 Категория слушателей: руководители и специалисты предприятий и организаций гостиничного и туристского бизнеса

3 Продолжительность обучения: 36 часов.

4 Форма обучения: очно-заочная, очная.

5 Режим занятий: не более 8 часов в день.

6 Содержание программы

Менеджмент туристско-гостиничных комплексов

Основы менеджмента в индустрии гостеприимства

Эффективность продаж

Социально-психологические проблемы и психоориентология общения

Социально-психологические проблемы в процессе продажи товаров и услуг

Убеждение покупателя, преодоление сомнений и возражений и завершение сделки. Предупреждение и разрешение конфликтной ситуации

Организация технологических процессов

Гостиничные службы

Бизнес-коммуникация

Внутрикорпоративный маркетинг в гостинице

Корпоративный университет – технологии XXI века

Формирование имиджа гостиничного предприятия

Организация обслуживания гостинично-туристских комплексах

Особенности организации обслуживания туристов

Основы проектирования в гостинично-туристских комплексах

Основы проектирования в гостинично-туристских комплексах

Профессиональная этика и этикет

Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства

Этикет в культуре внешности

Ведение деловой беседы

7 Результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен

знать: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия, методы подбора и оценки, стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста; современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителя;

уметь: использовать методики подбора персонала и его оценки в процессе гостиничной деятельности; анализировать мотивы поведения сотрудников и разрабатывать индивидуальные и коллективные программы стимулирования персонала; организовывать деятельность по развитию профессиональной карьеры персонала;

владеть: навыками отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов его деятельности, методами и приемами стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала; владеть навыками применения современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителя.

8 Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации.