**Администратор службы приема и размещения в отеле**

**Объем программы:**72ч.

**Цель программы:***повышение квалификации администраторов службы приема и размещения в отеле*

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

**Продолжительность обучения:**14 дней.

**Форма обучения:** *очная, очно-заочная, заочная,*

**По окончании обучения выдается:**  [*удостоверение установленного образца*](http://ido-vguit.ru/?p=18)*о повышении квалификации*

**Содержание  программы:**

*Понятие гостиничной услуги: основные и дополнительные услуги. Гостиничные услуги в структуре туристического обслуживания. Гостиничные ассоциации. Классификация средств размещения. Проведение сертификации услуг гостиниц*

*Процедура бронирования номеров: как максимально обеспечить загрузку номеров, психология продажи более дорогого номера, система работы с физическими и юридическими лицами*

*Психология и этика общения с гостями. Телефонный этикет. Культура речи. Протокол и этикет в гостиничном сервисе*

*Основные службы гостиничного предприятия. Оценка требований к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. Организация и технология службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиницы. Выезд из гостиницы. Процедура выписки гостей, расчеты*

*Алгоритм работы с жалобами гостей отеля. Работа с VIP гостем. Стандарты поведения и внешнего вида*

*Организация предоставления дополнительных услуг, продажа доп. услуг как повышение доходности отеля*

*Организация и технология службы "Hausekeeping" и хозяйственной службы гостиничного предприятия*

*Организация рабочих мест основных служб гостиничного предприятия, их оснащение. Технологический цикл обслуживания гостя*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Институт дополнительного образования Воронежского государственного университета инженерных технологий****г. Воронеж, пр-т Революции, 19****тел./факс +7(473)253-32-41****e-mail:** **ido@ido-vguit.ru****http://** [**www.ido-vguit.ru**](http://www.ido-vguit.ru)  |