

## **Администратор гостиницы (40 часов)**

**Уровень образования:** Курсы повышения квалификации для лиц с базовым образованием не ниже среднего профессионального образования

**Форма обучения:** Очно-заочная

**Документ, выдаваемый по результатам обучения:** Удостоверение о повышении квалификации

**Продолжительность обучения:** 4 дня

**Стоимость программы:** 4500 руб.

**Куратор:** Ишук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ; контакты: 8-9833262634; 8-9030742738; ilw@yandex.ru.

### **ОПИСАНИЕ**

Администратор гостиницы – первый человек, с которым встречается посетитель гостиницы. Поэтому от администратора гостиницы зависит создание положительного первого впечатления гостя о средстве размещения. Должность администратора гостиницы предполагает не только встречу и размещение гостей, бронирование номеров, контроль над обслуживанием номеров, но и включает оформление необходимых документов, разрешение конфликтных ситуаций и знание стандартов качества обслуживания.

Таким образом, от того, насколько профессионален, вежлив и приятен в общении будет администратор, зависит отношение постояльцев к гостинице. Недаром этого сотрудника обычно называют «лицом заведения».

#### **Эта программа для Вас, если Вы ...**

- ❖ работаете администратором в перспективной и бурно развивающейся сфере гостеприимства и стремитесь повысить свой профессиональный уровень;
- ❖ работаете руководителем гостиницы и желаете направить своих подчиненных для приобретения практических навыков и компетенций;
- ❖ стремитесь обеспечить высокое качество обслуживания гостям, грамотно их разместить, и разрешить возникшие проблемы.

#### **Цели и задачи курса:**

Подготовка квалифицированных администраторов гостиничного сервиса, умеющих грамотно выполнять свои должностные обязанности: от приветливой встречи гостей при заселении до произведения расчётов при выезде посетителей, – является главной целью программы. Практическое освоение курса предполагает приобретение навыков делового общения, качественного обслуживания гостей, применения информационных технологий при предоставлении услуг в гостиничном сервисе.

### Программа даст ответы на вопросы:

- ❖ Как российское законодательство регулирует сферу предоставления гостиничных услуг?
- ❖ Как функционирует гостиничный комплекс?
- ❖ Какие нормы делового общения следует соблюдать администратору гостиничного сервиса?
- ❖ Почему необходимо внедрять современные технологии обслуживания и автоматизировать ряд услуг гостиничного сервиса?

### Результаты и перспективы:

- ❖ Вы компетентны в вопросах быстрого и качественного обслуживания гостей;
- ❖ Вы можете трудоустроиться администратором гостеприимства в отелях, хостелах, гостиницах и других предприятиях гостиничного сервиса;
- ❖ Вы придерживаетесь мировых стандартов обслуживания гостей.

### Учебный план\*

№ п/п	Название темы	Кол-во часов	В том числе			Преподаватель
			интерактивные лекции	тренинг-семинар	сам. работа	
1	Правовое обеспечение гостиничной деятельности. Классификация гостиниц	4,5	2	2	0,5	Куттубаев А.А., генеральный директор ООО «Центр правовой защиты «Эгида», старший преподаватель кафедры права, философии и социологии ГАГУ
2	Гостиничные службы и их функции. Взаимодействие и координация со стороны администратора	4,5	2	2	0,5	Ищук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ
3	Автоматизированные процедуры бронирования	4,5	2	2	0,5	Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур»
4	Современные технологии и автоматизация предоставления услуг в гостиничном сервисе	4,5	2	2	0,5	Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур»
5	Элементы стандарта	4,5	2	2	0,5	Куттубаева Т.А., к.э.н.,

	качественного обслуживания					доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ
6	Правила общения персонала отеля с гостями	4,5		4	0,5	Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ
7	Типы поведения клиентов и технологии в работе с клиентами	4,5		4	0,5	Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ
8	Соблюдение профессиональной этики и личные качества для работы в гостинице	4,5		4	0,5	Швакова О.Н., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ
9	Портфолио администратора	4	2		2	Ищук Л.В., к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики ГАГУ; Зяблицкая Т.С., к.э.н., директор ООО «Алтай-Актив-тур»
<b>Итого</b>		<b>40</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	

\*возможна корректировка программы, в программе используются академические часы (45 мин.)