

Утверждено  
Директор ООО «ИНФОУРОК»  
В.А. Шишко

**Курс повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием»**

Учебная программа курса

<b>Автор курса</b>	Меньщикова Марина Анатольевна - педагог-психолог; Афанасьев Олег Евгеньевич - доктор географических наук, доцент, профессор кафедры бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса».
<b>Цель</b>	1. Овладеть знаниями по классификации гостиниц; 2. Раскрыть специфику гостиничных служб; 3. Сформировать потребности во взаимодействии гостиниц и туристических фирм; 4. Познакомить с методами и функциями планирования гостиничного бизнеса; 5. Научить управлять качеством услуг отеля.
<b>Задачи</b>	Лица, имеющие среднее профессиональное образование: менеджеры; руководители гостиниц; администраторы гостиниц (домов отдыха); заведующие сменами.
<b>Категории обучающихся</b>	Промежуточная аттестация в форме тестов, итоговое тестирование
<b>Оценка качества</b>	Заочная. В процессе обучения применяются исключительно дистанционные образовательные технологии и электронное обучение
<b>Форма обучения</b>	В результате обучения на курсе обучающиеся приобретут: Знания: • основных разрядов и типов гостиниц; • требований, предъявляемых гостиницам разного уровня; • функциональных назначений гостиниц; • методов работы служб гостиницы; • функций гостиничных служб; • стандартов поведения сотрудников отеля; • принципов оценки качественной услуги; • форм управления отелем; • структуры управления гостиницей; • стандартов внешнего вида и телефонного этикета сотрудников гостиницы. Умения: • различать классификацию гостиниц в различных странах; • использовать специальные методы работы гостиничных служб; • разбираться в стандартах поведения сотрудников отеля; • понимать и применять в работе методы и функции по планированию гостиничного бизнеса; • применять способы мотивации сотрудников гостиничного предприятия; • осуществлять управленческий контроль за качеством услуг отеля; • управлять доходами гостиничного предприятия. Навыки: • применения форм управления гостиницей в своей работе; • определения классификации гостиниц по уровню комфорта; • обеспечения жизнедеятельности гостиниц; • определения типа гостиниц; • осуществления бронирования номеров, размещения и выписки гостя. Профессиональные компетенции: • готовность организовывать управление гостиницей; • способность определять факторы, влияющие на выбор отеля гостем; • способность выстраивать общие правила общения персонала гостиницы.
<b>Прогнозируемые результаты</b>	По окончании курса обучающийся получит печатное удостоверение о повышении квалификации установленного образца. Удостоверение высылается Почтой России .