

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романова Елизавета Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 25.04.2023 15:27:13

Уникальный программный ключ:

ba3a05b629ad96ad8c79fbbcccdceba32db20d1cb

Аннотация

В результате обучения слушатели должны:

Знать:

- Понятия индустрии гостеприимства, сферы услуг, роль сервисной деятельности;
- Требования профессиональных стандартов в обозначенных отраслях;
- Структуру гостиничного и туристического хозяйства;
- Классификацию гостиниц и варианты обслуживания посетителей;
- Основные службы гостиниц, их характеристику и принципы функционирования;
- Виды услуг в предприятиях индустрии гостеприимства, их роль в обслуживании гостя;
- Кадровую структуру предприятий, роль корпоративной культуры в эффективности работы персонала; основные принципы организации работы;

Владеть:

- Способностью обеспечивать деятельность организаций, представляющих услуги.
- Приемами и методами формирования системы межличностного общения.
- Знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в сфере сервисного обслуживания

Уметь:

- Определять классификацию номеров и гостиниц, типы и виды гостиничных предприятий;
- Организовывать специализированные формы обслуживания посетителей, проводить подготовку к их обслуживанию;
- Анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания;
- Самостоятельно классифицировать гостиничные подразделения по вышеуказанным признакам; различать понятия «основная услуга» и «дополнительная услуга»;