

# ПРОГРАММА КУРСА

## «ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА. ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ».

### **1. ИСТОРИЯ, РОЛЬ И БРЕНДЫ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

- 1.1. История возникновения гостиничных услуг
- 1.2. Гостиничный и туристический бизнес, его роль в экономике
- 1.3. Основные мировые сети отелей и бренды
- 1.4. Бренды: «Ритц-Карлтон», «Хилтон», «Кемпински»
- 1.5. Основные положения, термины и определения в области стандартизации.
- 1.6. Основные нормативные документы по услугам средств размещения
- 1.7. Законы Российской Федерации, в том числе технические регламенты в сфере оказания услуг средств размещения
- 1.8. Международные рекомендации и правила
- 1.9. Отраслевые нормативные документы
- 1.10. Основные государственные стандарты, регулирующие сферу оказания услуг объектов размещения в Российской Федерации. Государственные стандарты на дополнительные услуги в сфере гостеприимства
- 1.11. Стандарты организации: поведения и внешнего вида
- 1.12. Стандарты организации: стандарты обслуживания
- 1.13. Классификация средств размещения в России.
- 1.14. Классификация номеров

### **2. РАБОТА ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ С КЛИЕНТАМИ**

- 2.1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
- 2.2. Необходимые черты (по Ю. Ф. Волкову)
- 2.3. 4 типа клиентов (по параметрам активности и эмоциональной отзывчивости)
- 2.4. Типология В. А. Квартальнова (по образу жизни клиентов)
- 2.5. Соображения клиентов при выборе отеля
- 2.6. Особенности контакта персонала отеля с клиентами
- 2.7. Наиболее распространенные варианты соприкосновения работников контактных служб отеля с гостями

- 2.8. Роли трудных гостей
- 2.9. Жалобы в гостиничном деле
- 2.10. Примеры наиболее распространенных и обоснованных жалоб
- 2.11. «Туристский рэкет»; юридическое оформление претензии

### **3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

- 3.1. Услуга - составляющая сервиса и определяющий фактор успешной конкуренции
- 3.2. Качество услуги: принципы оценки
- 3.3. Стандарты обслуживания: цели и задачи
- 3.4. Стандарт телефонного этикета
- 3.5. Стандарт внешнего вида
- 3.6. Стандарт поведения

### **4. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

- 4.1. Роль и место в структуре современного отеля
- 4.2. Организация службы
- 4.3. Должностные инструкции персонала СПиР
- 4.4. Основные нормативные документы
- 4.5. Технические средства обеспечения СПиР
- 4.6. Автоматизация службы приема и размещения
- 4.7. Работа операторов телефонной связи, нормы общения
- 4.8. Процедура регистрации, выписки, бронирования.