**Дополнительная профессиональная программа**

**профессиональной переподготовки**

**«Гостиничное дело»**

**1. Срок обучения:** 3 месяца, общая трудоемкость программы 256 часов.

**2. Форма обучения:** очно-заочная (вечерняя), без отрыва от производства.

**3. Содержание программы:**

1. **Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг**

* прием заказов на бронирование от потребителей
* учет и хранение отчетных данных
* правила предоставления гостиничных услуг в РФ
* организация службы бронирования
* правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании

1. **Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей**

* заключение договоров об оказании гостиничных услуг
* контроль оказания перечня услуг
* проведение ночного аудита
* юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей
* виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания

1. **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

* организация и контроль работы персонала хозяйственной службы
* предоставление услуг питания
* оформление и ведение документации по учету инвентаря
* контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей
* правила заполнения документации

1. **Организация работы кадровой службы в крупном, среднем и малом бизнесе**

* роль и место кадровой службы в системе управления современной организацией
* функциональные обязанности, полномочия и ответственность кадровой службы
* специфика организации работы кадровой службы в различных по масштабу бизнеса организациях

**5. Итоговая аттестация**