**Дополнительная профессиональная программа**

**профессиональной переподготовки**

**«Гостиничное дело»**

**1. Срок обучения**: 260 часов (3 месяца)

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

**3. Содержание программы:**

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

* 1. Прием заказов на бронирование от потребителей.
	2. Учет и хранение отчетных данных.
	3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
	4. Организация службы бронирования.
	5. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

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

* 1. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
	2. Контроль оказания перечня услуг.
	3. Проведение ночного аудита.
	4. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
	5. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.

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

* 1. Организация и контроль работы персонала хозяйственной службы.
	2. Предоставление услуг питания.
	3. Оформление и ведение документации по учету инвентаря.
	4. Контроль соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.
	5. Правила заполнения документации.

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

* 1. Роль и место кадровой службы в системе управления современной организацией.
	2. Функциональные обязанности, полномочия и ответственность кадровой службы.
	3. Специфика организации работы кадровой службы в различных по масштабу бизнеса организациях.

**5. Итоговая аттестация – 2 ч.**

По окончании обучения выдается диплом профессиональной переподготовки установленного образца БФУ им. И. Канта.

Контакты

**Центр дополнительного образования**

**БФУ им. И. Канта**

Адрес: г. Калининград, ул. Фрунзе, 6 (вход - юридический институт,

3-й этаж, каб. 306)

Тел. /факс: +7 (4012) 59-55-50

e-mail: cdo@kantiana.ru

ВКонтакте: www.vk.com/cdpo\_bfu