

№ п / п	Тема семинара	Основные вопросы	Количество часов	Целевая аудитория	Стоимость обучения 1 слушателя, руб.	Человек в группе	Документ	Начало занятий
1	Навыки эффективной коммуникации с клиентами и в обслуживании	<p>политика и стандарты обслуживания клиентов,</p> <p>этапы процесса обслуживания клиентов,</p> <p>коммуникативные навыки в продажах и обслуживании клиентов,</p> <p>установление контакта с клиентом,</p> <p>выявление потребностей клиента,</p> <p>презентация товара или услуги</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• продавцы, официанты, администраторы салонов красоты, фитнес-центров, регистраторы в медучреждениях.</li> <li>• все, кому по роду деятельности необходимо умение эффективно взаимодействовать с клиентами.</li> </ul>	1700	15	Сертификат установленного образца	По мере комплектования групп
2	Эффективное общение с клиентами в личной и телефонной беседе	<p>эффективное общение с клиентами,</p> <p>этапы обслуживания клиентов,</p> <p>телефон как элемент имиджа фирмы,</p> <p>работа с возражениями,</p> <p>выработка приемов установления контакта,</p> <p>управление разговором, речевой этикет, правильность речи и др.</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• специалисты по работе с клиентами</li> <li>• сотрудники отделов продаж</li> <li>• специалисты call-центров, технической поддержки</li> </ul>	1700	15	Сертификат установленного образца	По мере комплектования групп
3	Организация службы питания в отеле	<p>Служба питания в общей структуре отеля;</p> <p>Формы и методы обслуживания на</p>	16	Руководители службы питания в частных отелях, малых отелях.	5000	10	Сертификат установленного образца	По мере комплектования групп

		<p>предприятиях питания;</p> <p>Обслуживание в номерах, стандарты обслуживания в номерах;</p> <p>Рекомендации по составлению и оформлению карт-меню;</p> <p>Эффективная система продаж в ресторане.</p>						
4	<p>Организация работы горничной в санатории, домах отдыха.</p>	<p>Нормативные документы в санатории, их знание и применение.</p> <p>Организационная структура номерного фонда санатория. Взаимодействие службы номерного фонда с другими службами (приёма и размещения, технической группой и т.д.).</p> <p>Квалификационные требования к сотрудникам службы уборки.</p> <p>Рекомендации по организации работы службы номерного фонда санатория.</p> <p>Инвентарь, оборудование, моющие средства: нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Хранение уборочного инвентаря, оптимальное расположение кладовых.</p>	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работники и службы номерного фонда,</li> <li>• супервайзеры,</li> <li>• горничные гостиниц, санаториев, пансионатов,</li> </ul>	6000	15	<p>Удостоверение повышенной квалификации установленного образца</p>	<p>По мере комплектования групп</p>

		<p>Правила уборки номерного фонда санатория: виды уборки, нормы уборки и планирования рабочего времени, нормативы технических параметров (площадь, температура и др.), проверка качества уборки.</p> <p>Действия в случаях обнаружения забытых вещей, порчи имущества, кражах, болезней и т.д.</p> <p>Бельевое хозяйство средств размещения (качество белья, его количество, списание, варианты заправки кроватей).</p> <p>«Трудные гости» — действия горничной в нестандартных ситуациях.</p> <p>Принципы профессиональной пригодности.</p> <p>Подготовка номеров к заселению.</p> <p>Психологические требования, предъявляемые к сотрудникам службы уборки.</p>						
5	Организация работы в мини-отелях	<p>Порядок классификации и гостиниц. Категория – мини-отель.</p> <p>Правила предоставления гостиничных услуг с изменениями</p>	40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Индивидуальные предприниматели – владельцы гостиничного бизнеса;</li> </ul>	5400	15	Удостоверение повышения квалификации установленного образца	По мере комплектования групп

		<p>и дополнениями , их применение в работе мини-отелей и средств размещения до 50 номеров.</p> <p>Правильный преискурант: номера и дополнительные услуги – сроки и грамотность при его составлении.</p> <p>Изменения в законодательстве в сфере гостиничного бизнеса. Новые стандарты.</p> <p>Менеджмент и маркетинг в индустрии гостеприимства.</p> <p>Основные требования, предъявляемые к мини-отелям.</p> <p>Организационная структура мини-отелей.</p> <p>Требования к номерам различной категории.</p> <p>Составление бюджета и методы ценообразования в гостиницах.</p> <p>Организация питания в мини-отелях.</p> <p>Правила внутреннего распорядка для сотрудников и гостей.</p> <p>Правильность оформления первичных документов: акты по испорченным вещам, списание, возврат денег,</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работник и гостиничного хозяйства ;</li> </ul>				
--	--	---	--	---	--	--	--	--

		<p>забытые вещи и другое.</p> <p>Принципы профессиональной пригодности.</p> <p>Психологические требования, предъявляемые к работнику гостиничного сервиса.</p> <p>Подбор, профессиональное развитие и обучение персонала, положение о персонале.</p> <p>Квалификационные требования к персоналу, должностные инструкции сотрудников.</p> <p>Развитие дополнительных услуг в мини-отелях для привлечения гостей.</p>						
6	Подготовка аниматоров для предприятий индустрии гостеприимства	<p>Понятие анимации – рекреация, досуг;</p> <p>Виды анимации;</p> <p>Разработка сценарных программ при отеле;</p> <p>Командообразующие игры;</p> <p>Основы экскурсоведения.</p>	40	Желающие овладеть новыми навыками, студенты, молодёжь, временно безработные	5000	15	Удостоверение установленного образца	По мере комплектования групп
7	Подготовка экскурсоводов	<p>Организация и правовые основы ТЭД;</p> <p>Культура делового общения в туризме;</p> <p>Техника и технологии экскурсионного дела;</p>	72/144	Желающие овладеть новыми навыками, студенты, молодёжь, временно безработные	6000/10000	15	Удостоверение установленного образца	По мере комплектования групп

		<p>Интерактивные экскурсионные практики и информационные технологии</p> <p>География и история Краснодарского края и Черноморского побережья Кавказа</p> <p>Методика и практика проведения различных видов экскурсии</p>						
8	<p>Курсы повышения квалификации персонала направление: «Администратор гостиницы»</p>	<p>Гостеприимство в индустрии сервиса и туризма</p> <p>Инфраструктура гостеприимства в индустрии сервиса и туризма</p> <p>Гостеприимство в условиях событийного туризма</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей в гостиничных предприятиях</p> <p>Организация и технология обслуживания гостей в службе приема и размещения</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения (администратору)</p> <p>Организация службы безопасности в гостиничных предприятиях</p> <p>Проблемы и модели кросскультурной коммуникации</p>	72	<p>Для менеджеров среднего звена гостиничных, санаторно-курортных предприятий, домов отдыха, пансионатов</p>	10000	10	<p>Удостоверение установленного образца</p>	<p>По мере комплектования групп</p>

		<p>Техники вербальной и невербальной коммуникации</p> <p>Внутрифирменная коммуникация</p> <p>Культура сервиса как часть культуры общества</p> <p>Служебный этикет в гостиничных предприятиях</p> <p>Способы управления конфликтными ситуациями</p> <p>Конфликтные ситуации и их разрешение в гостиничном сервисе</p> <p>Английский для начинающих</p>						
9	Подготовка Аниматора	<p>Теория и практика социально-культурной анимации</p> <p>Психолого-педагогические основы анимации</p> <p>Нравственно-эстетические основы анимационной деятельности</p> <p>Социально-культурная анимация за рубежом</p> <p>Технологии социально-культурной анимации</p> <p>Организация социально-культурной анимации различных категорий населения</p> <p>Организация социально-культурной анимации в сфере туризма</p>	72	<p>Специалисты предприятий (объединений), организаций и учреждений, государственные служащие, незанятое население и безработные специалисты, имеющие высшее профессиональное и среднее профессиональное образование. Полученные в ходе обучения компетенции, знания, навыки и умения предназначены для формирования профессионально-коммуникативного поведения обучающихся при обслуживании зрителей, туристов и участников спортивных, культурных и других массовых мероприятий</p>	7500	10	Удостоверение установленного образца	По мере комплектования групп

		<p>Организация межкультурной анимации</p> <p>Организационные основы анимации</p> <p>Сценарные основы социально-культурной анимации</p> <p>Основы режиссуры и актерского мастерства</p> <p>Основы сценического движения и пластики</p> <p>Специфика создания анимационных программ</p> <p>Особенности реализации анимационных программ</p> <p>Профессиональное мастерство специалиста социально-культурной анимации</p>						
10	Ораторское искусство	<p>Ораторское искусство, предрасположенность или возможность обучения. Оратор – только экстраверт. История ораторского искусства.</p> <p>Психология ораторского искусства.</p> <p>Тренировка преодоления страха. Построение алгоритма выступления.</p> <p>Афоризмы как инструмент публичных выступлений. Интегрирование афоризмов в общий текст выступлений.</p> <p>Интернет-технологии</p>	36	<p>Менеджеры различного уровня, руководители структурных подразделений, аниматоры, культурные работники, студенческая молодежь</p>	3000	15	Удостоверение установленного образца	По мере комплектования групп

		оформления выступлений.  Технологии речи, речь без бумаги.  Построение выступления.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--