

# ТРЕНИНГ ДЛЯ КОМАНД ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

## «Обучение и внедрение стандартов работы служб гостиничного хозяйства, напитков и питания, приема и размещения гостей»

### СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА:

#### 1 СЛУЖБА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА (СГХ):

- операционные и коммуникативные стандарты в работе СГХ
- подготовка к работе: внешний вид сотрудника и комплектация тележки
- виды и технологии уборки номеров
- уборка гостевых номеров
- безопасность в работе
- конфиденциальность в работе

#### 2 ДЕПАРТАМЕНТ НАПИТКОВ И ПИТАНИЯ:

- операционные и коммуникативные стандарты в работе
- подготовка к работе: внешний вид сотрудника, знание меню, спецпредложений
- практический подход к обучению официантов
- повышение продаж
- работа с жалобами

#### 3 СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:

- значимость роли администратора для репутации отеля
- операционные и коммуникативные стандарты в работе СПиР
- бронирование номеров, заселение и расчет гостей
- работа с жалобами и конфликтными ситуациями
- продажи через сервис и заботу

#### 4 АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ВИДЕО-КУРС «ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В ГОСТЕПРИИМСТВО» – быстрый вход в гостиничный бизнес

### + БОНУС

**ЧЕК ЛИСТЫ и ГАЙДЫ** по работе подразделений по результатам прохождения тренинга



**ОЛЬГА РЯБУХИНА,**  
сертифицированный тренер по программе  
Marriott International

Соорганизатор

**М**АСТЕРСКАЯ  
КЛИЕНТСКОГО  
СЕРВИСА

Имеет опыт 17 лет в сфере гостеприимства в сетевых и независимых отелях, 12 лет в обучении и развитии персонала, сертифицированный тренер по обучению руководящих команд, методолог и разработчик образовательных программ. Прошла карьерный путь от администратора рецепции до операционного управляющего и директора по персоналу по персоналу сетевого отеля 5\*. Член жюри международной профессиональной Премии в индустрии клиентского опыта CX Awards.