

ЗАТВЕРДЖЕНО

Керівник мережі готелів HVD

  
(підпис)

Хрісто АСЕНОВ

(орґанізм, ініціали)

« 5 » 03 2022 р.



### ПРОГРАМА СТАЖУВАННЯ

*СУЧАСНІ МЕТОДИ ТА ТРЕНДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД (на прикладі готелів  
мережі HVD (Болгарія))*

№	Зміст	Лекції	Практики	Дистанційне навчання
<b>Загальна інформація</b>				
1	Знайомство з мережею готелів HVD Рейна Дел Мар, Клуб Хотел Мирамар, Віва Клуб Хотел, Клуб Бор Хотел, Гранд Хотел Suh1 Цінності бренду HVD, особливості корпоративної культури Організаційна структура готелю	2	3	20
<b>Адміністративна служба готелю</b>				
2	Адміністративні функції (організаційна взаємодія служб готелю, розроблення графіків роботи служб, документообіг, робота з договорами) Управління персоналом (розподіл функцій служб готелю, облік робочого часу, робота з системою пропускового обліку) Операційна система готелю	2	3	15
<b>Служба маркетингу</b>				
3	Структура та функції служби маркетингу в готелі Сегментація ринку Корпоративні клієнти Джерела генерації доходів (F&B, special events, SPA, rent and etc.) Ефективність роботи відділу продаж (ключові показники) Туристичні виставки, холодні дзвінки Тасмні відвідувачі	2	3	15

Служба бронювання				
4	Профіль гостя та вхідні дані Ринкові ставки, вихідні тарифи та кодування, аналіз тарифів Структура тарифів Визначення Unqualified & Qualified Reservations Процес бронювання покроково/LQA Standards Професійне адміністрування процесу бронювання Робота з груповими тарифами, розподіл за групами Операційна система бронювання Звітність	2	3	20
Служба прийому та розміщення				
5	Особливості функціонування служби прийому і розміщення Операційна система : Процедура реєстрації гостей, Продовження терміну перебування Додаткові послуги Категорії номерів, їх вартість Пакетні послуги Робота з групами Документообіг	2	3	20
Ресторанна служба в готелі				
6	<b>Ресторани</b> Обладнання та сервірування ресторану Стандарти обслуговування споживачів Організація обслуговування за методом «а ля карт» Організація обслуговування за типом «Шведський стіл» Особливості розробки меню за різними видами обслуговування Принципи роботи сомельє <b>Бари</b> Організація роботи бару Організація роботи лоббі-бару Обладнання та оснащення бару Особливості складання карти напоїв, винної карти, карти коктейлів, кавової та чайної карт Особливості обслуговування гостей в номерах Основні аспекти організації банкетів Організація кейтерингового обслуговування	2	3	20

	<p>Особливості розробки меню за різними видами обслуговування</p> <p>Принципи роботи сомельє</p> <p><b>Бари</b></p> <p>Організація роботи бару</p> <p>Організація роботи лоббі-бару</p> <p>Обладнання та оснащення бару</p> <p>Особливості складання карти напоїв, винної карти, карти коктейлів, кавової та чайної карт</p> <p>Особливості обслуговування гостей в номерах</p> <p>Основні аспекти організації банкетів</p> <p>Організація кейтерингового обслуговування</p>			
<b>Служба безпеки</b>				
7	<p>Напрями забезпечення безпеки в готелі</p> <p>Комунікативні навички працівників служби безпеки готелю</p> <p>Основні вміння та знання працівників служби безпеки</p> <p>Штатні ситуації: алгоритм дій працівників</p> <p>Нештатні ситуації в готелі: вирішення та нейтралізація</p> <p>Організація ефективної роботи служби</p>	2	3	15
<b>Організація роботи Хаускіпінг</b>				
8	<p>Специфіка роботи служби прибирання в готелі</p> <p>Стандарти роботи служби</p> <p>Бюджет служби</p> <p>Таймінг роботи покоївок</p> <p>Контроль роботи служби покоївок</p> <p>Чек-листи прибирання</p> <p>Типи прибирання готельних приміщень</p> <p>Види прибирання готельних номерів</p>	2	3	15
	<b>Усього</b>	16	24	140