



Бердяга, Е.

Эффективный менеджер гостиницы [Электронный ресурс] : современные бизнес-технологии управления отелем / Е. Бердяга, Ин-т гостеприимства. – Электрон. дан. и прогр. – Москва : Media Film, 2008. – 2 электрон. опт диска (DVD-ROM, CD-ROM) + учеб. пособие (77 с.); рук. пользователя (25 с.) . – Загл. с контейнера.

Елена Бердяга — дипломированный преподаватель, эксперт и профессиональный бизнес-тренер ресторанной и гостиничной индустрии. Опыт в сфере гостеприимства — более 11 лет. Работала в круизных компаниях международного класса — Odess-America, Star Cruises, V-Ships — в Гонконге, Сингапуре, Малайзии, Италии, Египте, Таиланде, Австралии. В 2002-2007 гг. — менеджер по обучению и развитию персонала в отеле класса «люксэ Le Royal Meridien Националь в Москве. В процессе работы постоянно проходила обучение, получала дополнительное образование в России и за рубежом по направлениям: «Управление тренингами и развитием», «Управление качеством», «Система продаж», «Мастер-тренинг тренеров», «Бизнес-процессы и стандарты в сфере обслуживания», «Управление персоналом. HR-менеджер в компании» и др. С 2005 года является управляющим партнером международного тренингового холдинга Training Library. С 2007 года возглавляет «Институт гостеприимства». Разрабатывает, организует и проводит тренинги для специалистов индустрии гостеприимства, адаптирует готовые и создает новые обучающие программы с учетом современных требований.

Программа максимально учитывает специфику работы менеджера в гостинице и включает в себя следующие темы: функции руководителя, современные тенденции гостиничной индустрии, сегментация, классификация отелей, развитие корпоративной

культуры, создание и внедрение стандартов обслуживания в отеле, управление, адаптация и обучение персонала, взаимодействие всех служб и подразделений гостиницы.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПОСОБИЯ

Введение

Обзор индустрии гостеприимства

Разница между отелями

Сегментация отелей

Классификация отелей

Современные тенденции

Проверка конкурентов

Корпоративная культура в гостинице

Видение, миссия, ценности

Основные составляющие корпоративной культуры

Элементы стратегии совершенного сервиса

Гостеориентированный сервис

Личная эффективность менеджера гостиницы

Функции менеджера

Мотивация персонала

Решение сложных ситуаций в гостинице

Построение эффективной команды

Стандарты обслуживания

Общие стандарты

Специфичные стандарты для отдельных служб и подразделений

Система обучения в отеле

Заключение

Приложение.

Правила проживания гостя в отеле