



ию + |
бург = **быстрым**

Radisson
ROYAL HOTEL
ST PETERSBURG



профессиональный старт в сфере Гостеприимства.

- ✓ Обучения по высоким международным стандартам
- ✓ Погружение всех участников тренинга в рабочие процессы службы приема и размещения отеля.

ВСЕ что вам нужно знать, чтобы начать работать в сфере сервиса и гостеприимства и немного больше

Вы будете знать:

- **Технологии встречи и размещения**
- **Знать приемы телефонного общения**
- **Секреты профессионализма**
- **Тонкости профессионального английского**



погружением в сферу отельера

4дня/3 ночи **Г.Санкт-**

Петербург

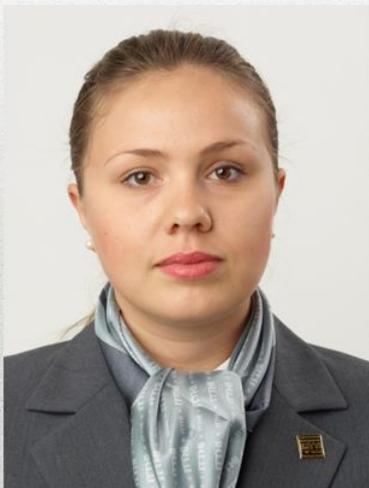
отель IBIS 4*



ГОСТИ НИЧН ОМ пред прия ТИИ РФ

Уникальность программы «Путешествие в Санкт-Петербург + Курс глубокого погружения в гостиничное дело» состоит в ГЛУБОКОМ ПОГРУЖЕНИИ В СФЕРУ ГОСТЕПРИИМСТВА, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОМ НА БАЗЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЦЕПОЧЕК, В ВОЗМОЖНОСТИ ЗНАКОМСТВА С ДЕПАРТАМЕНТАМИ ОТЕЛЯ И ИХ РАБОТОЙ, А ТАКЖЕ В УРОВНЕ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩЕГО КУРСА, ПОЗВОЛЯЮЩЕГО ОЦЕНИТЬ И СРАВНИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТЕЛЕЙ 3* и 5* ПО МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТАМ ISO/TCB.

International hospitality Expert



Терентьева Екатерина

Швейцарская школа управления гостиничным бизнесом
Опыт работы в известных отелях и компаниях
Hyatt, Swiss International Hotels & Resorts,
Tui, AIC travel group, HosKit Solutions

Обучение проводит

Учебную программу проведёт эксперт международного класса Терентьева Екатерина. Екатерина уже зарекомендовала себя как отличный специалист и тренер в области управления гостиничным бизнесом. За её плечами успешно реализованные проекты по обучению персонала в отелях Турции, Болгарии, Швейцарии и России.

Екатерина Терентьева имеет квалификацию международного эксперта по гостеприимству закреплённую дипломами Швейцарской школы управления гостиничным бизнесом IHTTI School of Hotel Management и Американской академии гостеприимства American Hotel & Lodging Educational Institute. Её опыт работы в таких отельных сетях как Hyatt & Swiss International Hotels позволит участникам программы узнать о существующих международных правилах гостеприимства и получить навыки необходимые для дальнейшего карьерного роста

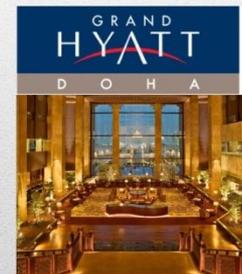
- Swiss Educational Group, IHTTI, Швейцария
International Hotel and Tourism Training Institute



- TUI UK
Couples concept coordinator
at Flora Garden beach
club, Turkey

- Hyatt
Международная сеть
отелей
Grand Hyatt
Доха Катар, FO

- Swiss International hotels
Distribution Manager,
Switzerland



Практика

Теория

После прохождения практического задания Check-in & Check-out в двух отелях 3* и 5* участникам программы предлагается форма для проведения сравнительного анализа на соответствие всем нормам международных стандартов. Данная работа послужит закреплением полученных практических.

По окончании программы все участники получают сертификат, а знания, которые будут приобретены при изучении КУРСА, дадут возможность быстрого старта в любом гостиничном предприятии РФ



Radisson
ROYAL HOTEL
ST PETERSBURG



**Описание программы: Санкт-Петербург,
4 дня/3 ночи**



1

день

Прибытие в Санкт-Петербург в 12:00.

12:15 Встреча с сопровождающим на вокзале, регистрация в отеле

13:30 - 14:30 Обед в отеле. После обеда размещение в отеле

15:30 - 18:30 Обзорная экскурсия по городу с внешним обзором исторического центра Санкт-Петербурга. Вы проедите по самым главным экскурсионным маршрутам и увидите Невский проспект, главные соборы:

Казанский, Исаакиевский, Спас-на-Крови, Стрелку Васильевского острова и набережные Невы, Петропавловскую крепость, а также многие другие известные места города; узнаете множество исторических фактов об основании Северной столицы и связанные с этим легенды города.

Ужин в кафе и ресторанах города (за свой счет).

Свободное время

2

08:30 Завтрак в отеле.

09:15 - 11:15 Занятие в отеле.

11:15 - 14:30 Продолжение обзорной экскурсии по городу + экскурсия в главный музейный комплекс Петербурга - Эрмитаж, где собраны величайшие коллекции живописи, археологии, древнейшие памятники культуры и искусства Евразии.

Обед и ужин в кафе и ресторанах города (за свой счет).

Свободное время

**Описание программы: Санкт-Петербург,
4 дня/3 ночи**



3 день

08:30 Завтрак в отеле.

09:15 - 10:15 Занятие в отеле.

12.00 – выезд из отеля практическое занятие

12.30- заезд в отель RADISSON – практическое занятие, сделать сравнительный анализ на практике.

Во второй половине дня, по желанию, за дополнительную плату будет предложена экскурсия в Пушкин с прогулкой по Екатерининскому парку и посещением Екатерининского дворца, где вы посетите Янтарную комнату, другие комнаты императорской семьи. Возвращение в СПб.

Обед и ужин в кафе и ресторанах города (за свой счет). Свободное время

4 день

08:30 Завтрак в отеле.

09:15 - 11:15 Занятие в отеле с вручением сертификатов.

Обед в кафе и ресторанах города (за свой счет).

Свободное время 2-3 часа перед отправлением поезда

- Прибытие в Санкт-Петербург в 12:00. Встреча с сопровождающим на вокзале, размещение в отеле.
- Обед в отеле.

- Обзорная экскурсия по городу в 16.00 с внешним обзором исторического центра Санкт-Петербурга.
<http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

Вы проедите по самым главным экскурсионным маршрутам и увидите Невский проспект, главные соборы: Казанский, Исаакиевский, Спас-на-Крови, Стрелку Васильевского острова и набережные Невы, Петропавловскую крепость, а также многие другие известные места города; узнаете множество исторических фактов об основании Северной столицы и связанные с этим легенды города.
<http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

- Ужин в кафе и ресторанах города (за свой счет).
Свободное время



- <http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

1 день



<http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

- Обзорная экскурсия по городу в 16.00 с внешним обзором исторического центра Санкт-Петербурга.
<http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

Вы проедите по самым главным экскурсионным маршрутам и увидите Невский проспект, главные соборы: Казанский, Исаакиевский, Спас-на-Крови, Стрелку Васильевского острова и набережные Невы, Петропавловскую крепость, а также многие другие известные места города; узнаете множество исторических фактов об основании Северной столицы и связанные с этим легенды города.



1 день

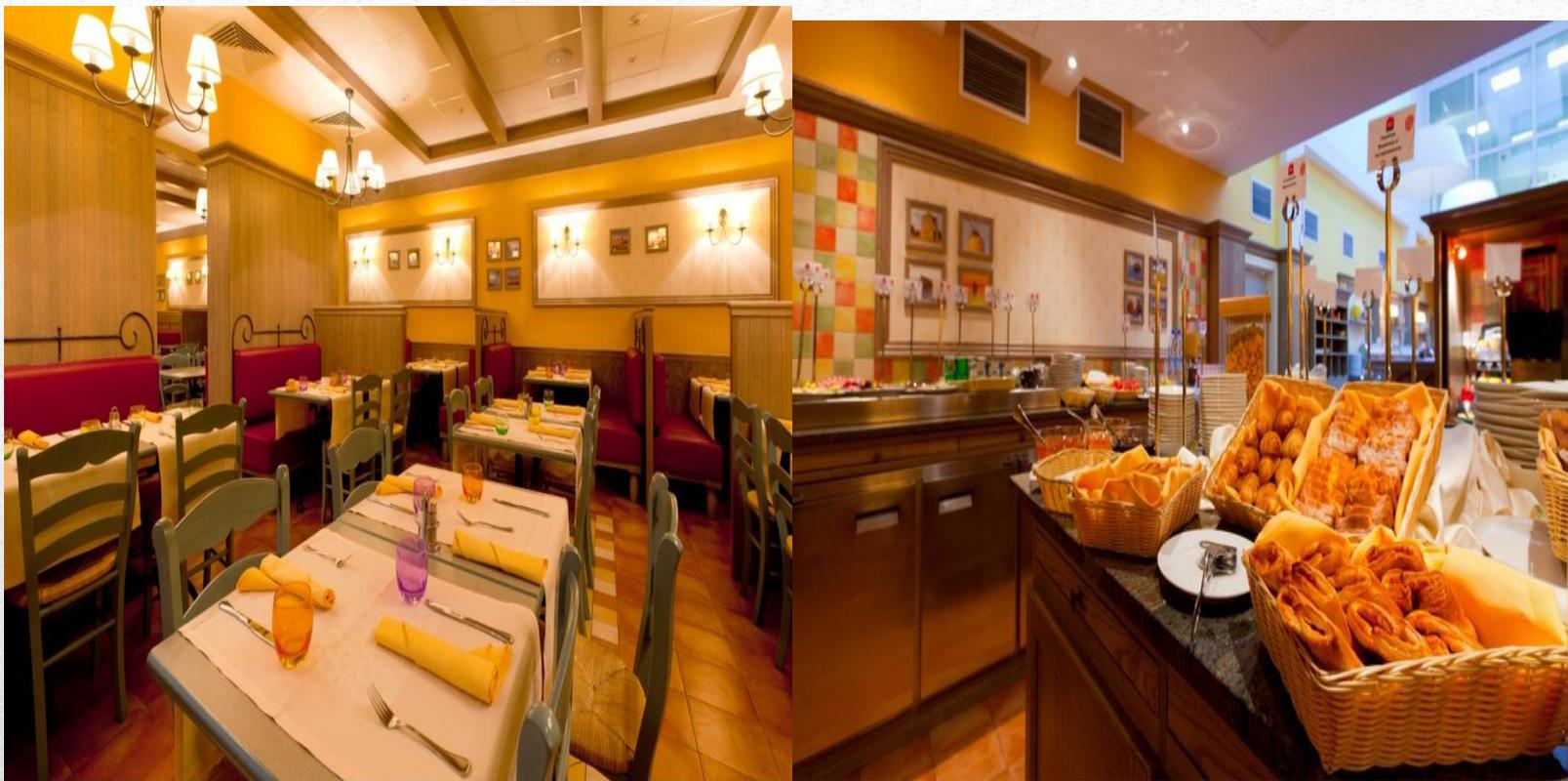
Завтрак в отеле.

- Обучение в отеле (2 часа)
- Обед (свободное время)
- Продолжение обзорной экскурсии по городу + экскурсия в главный музейный комплекс Петербурга - Эрмитаж, где собраны величайшие коллекции живописи, археологии, древнейшие памятники культуры и искусства Евразии.
- Ужин/ обед в кафе и ресторанах города (за свой счет). Свободное время



2 день





WWW.OTELS.RU

Завтрак в отеле IBIS 4*





Обучение



На пятом этаже комплекса «Невский центр», что в Центральном районе, рядом с метро «Площадь Восстания», разместился ресторан «OBEDBUFET».

Заведение самообслуживания от холдинга «Ginza Project» занимает 500 квадратных метров в зоне фуд-корта. Создатели «OBEDBUFET»

признаются: они придумали это место, дабы доказать, что обед может быть вкусным, недорогим и интересным.

В итоге повара улучшили идею фаст-фуда, но не отказались от стандартов качества

<https://ginza.ru/spb/restaurant/obedbufet>



И

**OBED
BUFET**
SELF SERVICE



www.obedbufet.com



автобусной экскурсии (1,5 часа) вы посетите Эрмитаж (1,5 часа) – один из крупнейших в мире музеев, коллекция которого насчитывает около трёх миллионов произведений искусства.

В ходе обзорной экскурсии предусмотрены три остановки для осмотра достопримечательностей: Спас-на-Крови, Исаакиевский собор, Стрелка Васильевского острова.

і Возьмите с собой паспорт для прохода в музей и студенческий билет

Экскурсовод

Почему стоит выбрать эту экскурсию:

• Вы посетите один из крупнейших музеев мира – Эрмитаж, в сопровождении нашего профессионального экскурсовода.

• Билет в Эрмитаж включен в стоимость экскурсии.

Вы не потеряете время в очереди в кассы.

• Экскурсия заканчивается в Эрмитаже и вы сможете увидеть еще больше самостоятельно.

Или обратитесь к нам по телефону: +7 (812) 490-1111

<http://www.youtube.com/watch?v=52Xk6ZxqEOA>

Маршрут экскурсии

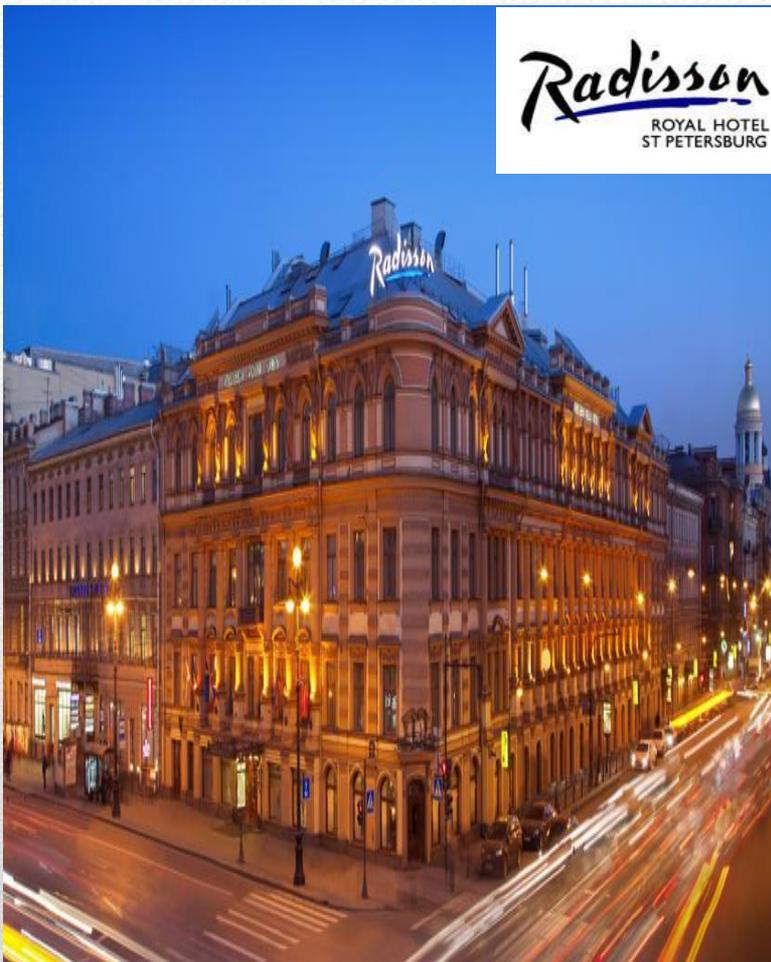
- Завтрак в отеле.
- Обучение в отеле (2 часа).
- Переезд в отель Редиссон (практическое занятие)
- Экскурсия по отелю 5* звезд
- По желанию, за дополнительную плату будет предложена экскурсия в Пушкин с прогулкой по Екатерининскому парку и посещением Екатерининского дворца, где вы посетите Янтарную комнату, другие комнаты императорской семьи. Возвращение в СПб
- Обед и ужин в кафе и ресторанах города (за свой счет). Свободное время



<https://www.youtube.com/watch?v=aqbNmTiyJ6Y>

3 день

Radisson
ROYAL HOTEL
ST PETERSBURG



3 ДЕНЬ

- Завтрак в отеле
- Обучение в отеле с вручением сертификатов (2 часа).
- Обед в кафе и ресторанах города (за свой счет).
- Свободное время 2-3 часа перед отправлением поезда

4 день



День 2 обучения

Глубокое погружение в службу приема и размещения

- 9 ступеней для регистрации гостя/ check in
- Технология показа комнаты гостю
- Wake-up call-услуга будильника-это важно?!
- Принимаем сообщение для/от гостя
- 11 шагов к успешной выписки /check out



День 3 обучения

Жалобы и конфликтные ситуации



- Типы жалоб
- Как выслушать гостя
- Что делать после того как вы получили жалобу
- Действия после разрешения жалобы/ситуации

«Гость всегда прав, потому что он всегда гость»

10 ошибок телефонного этикета



- Приемы телефонного общения
- Как с помощью вежливого разговора зарабатывать больше денег
- Как вежливость влияет на клиента



День 4 обучения

Professional English in a hotel



- Welcoming guest
- Check in/check out
- Room features
- Around a hotel
- Role-plays
- ...and many more

- Вручение сертификатов участникам курса



Вы узнаете то, что изучают в Швейцарских школах управления гостиничного и туристического бизнеса, стандарты международных отельеров.

ВЫ ОВЛАДЕЕТЕ:

Знаниями на уровне международных специалистов

Получите конкурентное преимущество

Повысите свои профессиональные навыки

Обретете уверенность в себе

Вы будете уметь:

Уметь выглядеть профессионально

Уметь общаться с гостем на русском и английском

Уметь встретить и проводить гостя

Уметь выходить из конфликтных ситуаций

Это для меня

Обучение для тебя, если:

- Хочешь стать профессионалом своего дела
 - Получить работу в лучшей компании
 - Хочешь получить конкретные навыки и моментально пользоваться ими
 - Хочешь выделяться из толпы и быть лучшим
 - Хочешь получить навыки и знания международного уровня
 - Не хочешь тратить миллионы на обучение за границей
 - Хочешь инвестировать в себя и моментально окупить инвестиции!
-

**ПЕТЕРБУРГ "ОБРАЗОВАТЕЛЬН
АЯ ПРОГРАММА"**

МЕШКОВА НАДЕЖДА

M:+79603442274

TOURISMSTAJ2011@MAIL.RU
