

TRENING UNAPREĐENJA-program

SEKTOR: Hotelsko domaćinstvo

PREDMET: **TRENING UNAPREĐENJA**

UNAPREĐENJE ORGANIZACIJE RADA HOTELSKOG DOMAĆINSTVA

KROZ TRENING OSOBLJA I PRIMENU STANDARDA KVALITETA

Dvodnevni program treninga kroz: predavanje i praktični rad u hotelskoj sobi sa primerima unapređenja (od 10.00h – 17.00h)

Predradnje:

- Obilazak Hotela radi upoznavanja sadržaja i zaposlenog osoblja na terenu

- Upoznavanje postojeće organizacione šeme odeljenja Domaćinstva preko odgovornog menadžera

I DAN - Predavanje:

Organizacija Hotelskog domaćinstva po svetskim standardima

- Delatnosti u okviru odeljenja
- Trening osoblja
- Vrste treninga i način na koji se odvija
- Standardi profesionalnog izgleda i ponašanja
- Međusobna komunikacija zaposlenih i dobra saradnja sa drugim službama
- Sobni standardi
- Standardi javnih prostora
- Gost je na prvom mestu
- Zadovoljan Gost-besplatna reklama-povećan profit
- Zadovoljni vlasnici kapitala – zadovoljni i zaposleni

II DAN - Praktični deo treninga u hotelskoj sobi:

- Pravilna priprema opreme za rad pre ulaska u hotelsku sobu

- Standardna najava ulaska u hotelsku sobu

- Redosled postupaka u procesu čišćenja i nameštanja hotelske sobe i kupatila

- Postavka svih raspoloživih standarda na svoja mesta

- Kontrola hotelske sobe (stanje higijene, tehnička ispravnost, pravilna postavka standarda, mini bar, estetski izgled)

- Posebna priprema sobe za VIP-Gosta

- Večernji servis za Gosta

Diskusija : pitanja i odgovori na temu mogućih unapređenja

Po završetku treninga, generalnom menažeru dostavlja se pisani izveštaj sa predlozima unapređenja. Posle mesec dana – sledi evaluacija. Konsalting – on line

Milana Šušnjar,

potpredsednik Udruženja

Ambasadori dobre usluge

glavni trening menadžer