

РЕЦЕПЦИЈА

ПО ЗАВРШУВАЊЕТО НА ОБУКАТА, ЌЕ БИДЕТЕ СПОСОБНИ:

- Да ги објасните структурата и техниките на работењето во рецепција
- Да го идентификувате правиот начин на продажба во хотелите
- Ефективно да комуницирате и да се справувате со поплаки
- Да вршите контрола на квалитетот во рецепцијата
- Да комуницирате ефикасно според различните начини на комуникација
- Да ги препознаете основните начини на управување со приходите
- Да ги разберете основните правила на комуникација
- Да ги искористите жалбите како начин за давање подобра услуга
- Да ги слушате клиентите квалитетно и успешно
- Да ја разберете важноста на говорот на телото

ОПИС НА КУРСОТ:

Курсот ќе овозможи унапредување на техниките, методите и професионалните знаења на вработените во делот рецепција, како и унапредување на нивните комуникациски вештини. Учесниците ќе ги разберат методите на учење и работа според принципите на СХЛ, како и стандардите за делот на услуги, методи и комуникации во рецепциското работење.

Учесниците ќе научат да ги применуваат квалитативните и квантитативните методи на учење и ќе дознаат какво е нивното значење за имплементација во праксата.

Курсот е наменет за сите оние што работат во хотелиерството во делот на рецепциското работење и кои сакаат да го подигнат своето знаење според швајцарските стандарди.

Во текот на курсот учесниците ќе имаат предавање, интерактивна и практична работа во делот на рецепциското работење.

Во делот на комуникации ќе ги научат основните вештини на комуникации и видовите на продажни сервиси.

Од причина што се работи за напреден курс, под претпоставка дека учесниците се веќе со стекнато познавање, како посебен час од овој курс го воведуваме и делот на управување со добивките од хотелското работење.

МЕТОДИ НА УЧЕЊЕ, ДИЗАЈН НА ЛЕКЦИИ И ЦЕЛИ НА УЧЕЊЕ

Учесниците ќе бидат поттикнати да земат активно учество во делот на предавањата преку интерактивност и инволвираност во текот на курсот.

Учесниците активно ќе учествуваат во практичното работење.

Работењето во група и индивидуалната работа ќе им помогнат на учесниците да ги подобрат своите вештини и знаења.

Практичното учење ќе ги мотивира учесниците да ги применат целите и методите од курсот во текот на своето професионално работење.

Сите стандарди од учењето ќе бидат применети во рецепциското работење во хотелиерството, при што учесниците ќе бидат подготвени за новите и напредни услужни дејности, како и за користењето на каналите за продажба на услугите кон своите клиенти.

РЕГУЛАТИВИ И ПРАВИЛА

Од учесниците на курсот се бара да бидат точни и редовни при посетата на часовите од курсот.

Учесниците треба да бидат активни и со внимание да ги следат часовите.

Не е дозволено користење мобилни телефони.

Пушењето е дозволено само за време на паузите.

Учесниците треба да бидат комуникативни и интерактивни.

ОЦЕНУВАЊЕ

Оценка која не е квалификациска:

Внимание за време на курсот;

Вежби во практичниот дел.

Оценка релевантна за квалификации:

Интерактивно учество за време на курсот;

Финален тест од темите на курсот;

Практичен тест.

Тежина на оценка

Интерактивно учество: 40 % ;

Работен тест: 60 %.

Не е дозволена помош.

јуни 2018