

**АННОТАЦИЯ**  
**ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

**1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы**

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06);

Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06);

Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное приказом от 07.09.2016 г. № 1242.

Положение об организации итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам, утвержденное решением ученого совета КубГУ (протокол от 27.01.2017 года № 6).

Программа разработана на основе ЕКС и профессиональных стандартов:

Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н;

Работник по приему и размещению гостей, утвержден Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н;

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма». V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность, утвержден Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 № 220н

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04.12.2015 г. № 1432.

## **1.2. Область применения программы**

Настоящая программа предназначена для специалистов контактных служб гостиничных предприятий, принимающих непосредственное участие в реализации технологического цикла обслуживания гостя.

## **1.3. Требования к слушателям (категории слушателей)**

К освоению программы допускаются лица, имеющие и (или) получающие высшее/среднее профессиональное образование, осуществляющие деятельность в индустрии гостеприимства.

## **1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы**

Программа повышения квалификации «Современные технологии организации обслуживания в индустрии гостеприимства» разработана с учетом профессиональных компетенций слушателей в соответствии с имеющейся квалификацией и направлена на их качественное изменение в рамках должностей, предусмотренных ЕКС (Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма». V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность), а также профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», «Работник по приему и размещению гостей»:

- Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах.

- Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта.

- Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения.

- Выполняет запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе.

- Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами.

**Цель обучения:** Формирование профессиональных компетенций слушателей с целью повышения эффективности взаимодействия с потребителями услуг индустрии гостеприимства в рамках выполнения своих профессиональных задач.

**Программа направлена на совершенствование и(или) получение следующих профессиональных компетенций:**

- ПК 1. Применение современных технологий предоставления услуг индустрии гостеприимства, соответствующих требованиям потребителей.
- ПК 2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению их потребностей на основе социально-психологических методов организации обслуживания.

### **Обучающийся в результате освоения программы**

#### **должен иметь практический опыт:**

- использовать эффективные коммуникативные модели поведения в процессе взаимодействия с клиентом;
- применять социально-психологические подходы в работе с возражениями и жалобами клиентов;
- применять современные технологии и стандарты обслуживания в гостиничном сервисе.

#### **уметь:**

- организовывать обслуживание клиентов средств размещения с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов;
- вырабатывать и применять современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе с особыми потребностями;
- анализировать и критически оценивать корпоративные операционные и сервисные стандарты средств размещения;
- взаимодействовать с разными категориями потребителей услуг с учетом их индивидуальных особенностей и потребностей, а также с применением эффективных коммуникативных моделей;
- обрабатывать возражения потребителей и разрешать конфликты в сервисных ситуациях.

#### **знать:**

- нормативно-правовую базу оказания гостиничных услуг в РФ;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;
- квалификационные требования к персоналу гостиниц;
- современные тенденции развития индустрии гостеприимства;
- принципы и критерии классификации средств размещения в РФ, требования к гостиницам разных категорий;
- принципы построения корпоративной культуры, формирования, реализации и контроля операционных и сервисных стандартов предприятий индустрии гостеприимства;
- современные технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг, в том числе особых категорий потребителей;
- технологии предотвращения конфликтов и работы с возражениями клиентов.

**1.5. Режим занятий:** не более 8 часов в день.

**1.6. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы –  
удостоверение о повышении квалификации**