

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)

Учебно-методический центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»



О.Л. Шутов

2019 г.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**дополнительной профессиональной программы**  
**повышения квалификации**  
**«ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**ДЛЯ ПЕРСОНАЛА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ОТЕЛЯ»**

**Цель:** совершенствование компетенций, позволяющих осуществлять организацию работы персонала службы приема и размещения отеля

**Категория слушателей:** специалисты и руководители службы приема и размещения отеля, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере гостиничного сервиса и туризма

**Срок обучения:** 16 часов

**Режим занятий:** согласно графику учебного процесса

**Форма итоговой аттестации:** тестирование

| №<br>п/п | Наименование тем   | Всего<br>часов | В том числе |          |          |
|----------|--|----------------|-------------|----------|----------|
|          |  |                | Лекции      | Практ.   | С/р      |
| 1.       | Организация обслуживания в индустрии гостеприимства  | 2              | 2           | -        | -        |
| 2.       | Правила и стандарты общения персонала и клиента. Анализ качества обслуживания гостей       | 6              | 2           | 2        | 2        |
| 3.       | Формирование лояльности клиента  | 4              | 2           | -        | 2        |
| 4.       | Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам | 2              | 2           | -        | -        |
| 5.       | <b>Итоговая аттестация</b>   | 2              | -           | 2        | -        |
|          | <b>Итого:</b>  | <b>16</b>      | <b>8</b>    | <b>4</b> | <b>4</b> |

Заместитель директора  
по качеству образовательной деятельности  
и дополнительному профессиональному образованию,  
д.тех.наук, профессор

Т.В. Першакова