

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.08.2023 16:55:17  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»  
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Учебный план  
программы  
повышения квалификации**

**«Актуальные особенности организации служб гостиницы»**

72 часа  
(код 1-53)

Автор программы:  
И.А. Ефремов

Директор Центральных туристских курсов, к.пед.н Г.И. Зорина

Химки  
2023

## Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Объем	Промежуточная аттестация
1.1	<p><b>Организация работы служб гостиницы.</b>  Организация и технология работы службы приема и размещения.  Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.  Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.  Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.  Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей.  Правила регистрации и поселения иностранных гостей.  Прием, регистрация и размещение гостей.  Организация работы номерного фонда.  Гостиничные услуги и их продажа.  Предоставление услуг питания.  Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.  Работа с туристскими и корпоративными группами.  Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.  Особенности обслуживания VIP-гостей.  Стандарты качества обслуживания гостей.  Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.  Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.  Иновации в гостиничной индустрии.</p>	36	зачет
1.2	<p><b>Обеспечение безопасности гостиниц.</b>  Безопасность и гостеприимство.  Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП.  Подсистема пожарной безопасности.  Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП.  Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы.  Концепции безопасности гостиничного предприятия.  Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>	36	зачет
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	