

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА имени Ю.А.Сенкевича.**

**МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича приглашает специалистов сферы туризма и гостеприимства пройти обучение по программам повышения квалификации:**

<b>Наименование программы</b>	<b>Краткое содержание</b>	<b>Сроки проведения очного этапа</b>
Повышение квалификации сотрудников службы приёма и размещения гостиниц	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Требования нормативно-правовых документов к деятельности гостиниц и иных средств размещения</li> <li>— Стандарты и технологии обслуживания гостей КСР</li> <li>— Стандарты деловой коммуникации для сотрудников гостиниц и иных средств размещения</li> <li>— Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Повышение квалификации сотрудников службы эксплуатации номерного фонда	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Санитарно-эпидемиологические требования к деятельности гостиниц и иных средств размещения</li> <li>— Стандарты и технологии обслуживания гостей КСР</li> <li>— Стандарты деловой коммуникации для сотрудников гостиниц и иных средств размещения</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Повышение квалификации персонала предприятий питания или службы питания средства размещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания</li> <li>— Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии (предприятия питания)</li> <li>— Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций</li> <li>— Действия персонала в чрезвычайных ситуациях</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в сентябре 2018 г.
Повышение квалификации персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>— Маркетинг туристских и гостиничных услуг.</li> <li>— Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов.</li> <li>— Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Повышение квалификации руководителей средств размещения и других объектов индустрии туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Законодательная база деятельности предприятий сферы туристских услуг</li> <li>— Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>— Маркетинг туристских и гостиничных услуг</li> <li>— Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.

<p>Повышение квалификации персонала службы безопасности гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Права и обязанности сотрудников службы безопасности</li> <li>– Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</li> <li>– Правила оказания первой медицинской помощи</li> <li>– Правила пожарной безопасности</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Повышение квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Работа с экскурсионными группами в условиях проведения массовых мероприятий</li> <li>– Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</li> <li>– Правила оказания первой медицинской помощи</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Обеспечение безопасности при проведении массовых мероприятий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечение безопасности при проведении массовых мероприятий</li> <li>– Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам</li> <li>– Правила оказания первой медицинской помощи</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Современные маркетинговые инструменты в работе объектов туристской индустрии</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Маркетинг туристских и гостиничных услуг</li> <li>– Пути оптимизации издержек на маркетинг</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> <li>– Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Использование современных информационных технологий в работе объектов туристской индустрии</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>– Маркетинг туристских и гостиничных услуг.</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Качество туристских услуг: работа с жалобами и рекламациями</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Законодательная база деятельности предприятий сферы туристских услуг</li> <li>– Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> <li>– Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>
<p>Организация консьерж-сервиса в средствах размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Стандарты и технологии обслуживания гостей в средстве размещения</li> <li>– Организация консьерж-сервиса в средствах размещения</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> <li>– Предупреждение и преодоление конфликтных</li> </ul>	<p><i>Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.</i></p>

	ситуаций в обслуживании туристов	
Организация туристского обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья	<p><b>Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Основные понятия, роль и значение социального туризма</li> <li>– Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>– Особенности организации и финансирования системы социального туризма в России</li> </ul> <p><b>Этика и психология обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Культура общения: язык и этикет</li> <li>– Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями</li> <li>– Культура сервиса и морально-нравственный характер общения</li> </ul> <p><b>Особенности организации и финансирования социального туризма</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Источники финансирования социального туризма: бюджет, государственные внебюджетные формы, средства работодателей</li> <li>– Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки</li> <li>– Социальное страхование</li> </ul> <p><b>Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.</li> <li>– Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.</li> <li>– Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания</li> <li>– Стандарты и технологии обслуживания гостей в средстве размещения</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> <li>– Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Эффективные продажи в сфере услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Маркетинг туристских и гостиничных услуг</li> <li>– Повышение эффективности продаж в сфере услуг</li> <li>– Формирование лояльности клиента</li> <li>– Пути оптимизации издержек на маркетинг</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2018 г.
Правовое регулирование гостиничной деятельности	Идет формирование курса.	Плановые занятия начнутся в ноябре 2018 г.
Эффективное использование	Идет формирование курса.	Плановые занятия

современных маркетинговых инструментов для привлечения посетителей в национальных парках		начнутся в ноябре 2018 г.
Искусство успешной презентации туристских услуг	Идет формирование курса.	Плановые занятия начнутся в ноябре 2018 г.

Трудоемкость каждой программы повышения квалификации — 72 часа, из них в очной форме — 16 академических часов, дистанционно – 56 академических часов при информационной поддержке РосТуризм.

Стоимость обучения – от **4 000** рублей за одного слушателя в группе не менее 15 чел.

По итогам прохождения программы повышения квалификации выдается **удостоверение** о повышении квалификации установленного образца и **сертификат** Общенациональной системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма за подписью заместителя руководителя Ростуризма.

**МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича приглашает слушателей пройти обучение по программе профессиональной переподготовки «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»:**

<i>Наименование программы</i>	<i>Краткое содержание</i>	<i>Сроки проведения очного этапа</i>
Программа профессиональной переподготовки «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Законодательная база деятельности предприятий сферы туристских услуг.</li> <li>– Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии.</li> <li>– Стандарты и технологии обслуживания гостей в средствах размещения.</li> <li>– Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания.</li> <li>– Маркетинг туристских и гостиничных услуг.</li> <li>– Правовое регулирование гостиничной деятельности.</li> <li>– Стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания.</li> <li>– Организация консьерж-сервиса в средствах размещения.</li> <li>– Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов.</li> <li>– Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов.</li> <li>– Формирование лояльности клиента.</li> </ul>	Плановые занятия начнутся в октябре 2016 г.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам.</li> <li>– Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры.</li> </ul>	
--	--	--

Трудоемкость программы профессиональной переподготовки – 258 часов, из них в очной форме – 56 академических часов дистанционно – 202 академических часа при информационной поддержке РосТуризм.

Стоимость обучения по программе профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» - **14 500** рублей за одного слушателя в группе не менее 15 чел.

По итогам прохождения программы профессиональной переподготовки выдается **диплом** о профессиональной переподготовке установленного образца и **сертификат** Общенациональной системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма за подписью заместителя руководителя Ростуризма.

**Обучение по программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки учитывается при прохождении классификации гостиницей или иным средством размещения.**

Обучение проходит на региональной площадке Нацпроекта «Туробразование» в Москве по адресу Город Москва, Кронштадтский бульвар, дом 43А.

### **ОБУЧЕНИЕ НА ВАШЕЙ ПЛОЩАДКЕ**

В отдельных случаях возможно целевое обучение на площадке заказчика, при условии формировании группы слушателей от 15 человек. Стоимость целевого обучения договорная.

При заинтересованности в целевом обучении необходимо предоставить следующую информацию:

- Программы обучения, по которым заказчик планирует обучить свой персонал;
- Планируемое количество слушателей на каждую программу;
- Краткое описание деятельности организации-заказчика (индивидуальная специфика деятельности).

## **Информация для поступающих**

Прием на курсы повышения квалификации и профессиональной переподготовки осуществляется по дополнительным профессиональным программам

**Продолжительность дополнительных профессиональных программ:**

- повышение квалификации: от 16 до 250 часов (выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца);
- профессиональная переподготовка: более 250 часов (выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца).

**Поступающие** на факультет дополнительного профессионального образования **представляют следующие документы:**

- личное заявления на имя ректора с указанием направления программ;
- диплом о высшем образовании с приложением (оригинал и копия);
- копию документа, удостоверяющего личность.

Обучение осуществляется на платной основе. Стоимость обучения зависит от направленности и продолжительности программы.