



УРАЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

**ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ И  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПЕРЕПОДГОТОВКИ В СФЕРЕ  
МЕЖДУНАРОДНОГО СЕРВИСА,  
ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА  
И ГОСТЕПРИИМСТВА**



ИНСТИТУТ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ





## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий .....	4
Экскурсоведние.....	6

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Стажировка в отелях и музеях.....	8
Международный протокол.....	10
Теория и практика внедрения КРІ в отелях.....	12
Управление конфликтами.....	14
Стандарты гостеприимства.....	16
Клиентоориентированный сервис.....	18





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

### МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТИНИЧНЫХ И РЕСТОРАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований Профессиональных стандартов: **Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н), Руководитель предприятия питания (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 281н).**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности для приобретения квалификации «Руководитель (управляющий, менеджер) отдела (службы) гостиничного комплекса (предприятия) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения)», «Руководитель (управляющий, менеджер) ресторана».

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** собственники бизнеса, управляющие, менеджеры, администраторы.

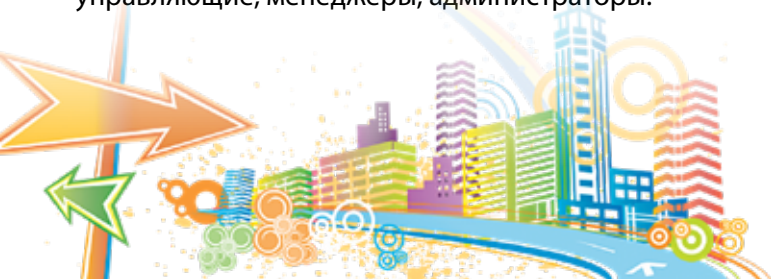
### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Профессиональный иностранный язык (английский).
- Методы принятия управленческих решений.
- Управление человеческими ресурсами.
- Психология и стандарты гостеприимства в деловом общении.
- Маркетинг и экономика гостиничных и ресторанных предприятий.
- Нормативно-правовое обеспечение и Национальные стандарты в сфере оказания услуг средств размещения.
- Менеджмент гостеприимства.
- Организация гостиничного производства.
- Организация и управление на предприятиях общественного питания.
- Санитария и гигиена предприятий индустрии гостеприимства.
- Менеджмент безопасности в сфере гостеприимства.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная, очно-заочная, заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 504 академических часа.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** диплом о профессиональной переподготовке установленного образца, дающий право на ведение профессиональной деятельности в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

### ЭККУРСОВЕДЕНИЕ

Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований Профессионального стандарта: **Экскурсовод (гид) (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н).**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Формирование новых компетенций для выполнения нового вида профессиональной деятельности «Экскурсовод (гид)». В программе профессиональной переподготовки приводятся профессиональные компетенции, на основании квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, утвержденных профессиональным стандартом «Экскурсовод(гид)»; требований ФГОС СПО, ВО; требований заказчика.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** директора и сотрудники музеев, экскурсоводы, гиды.

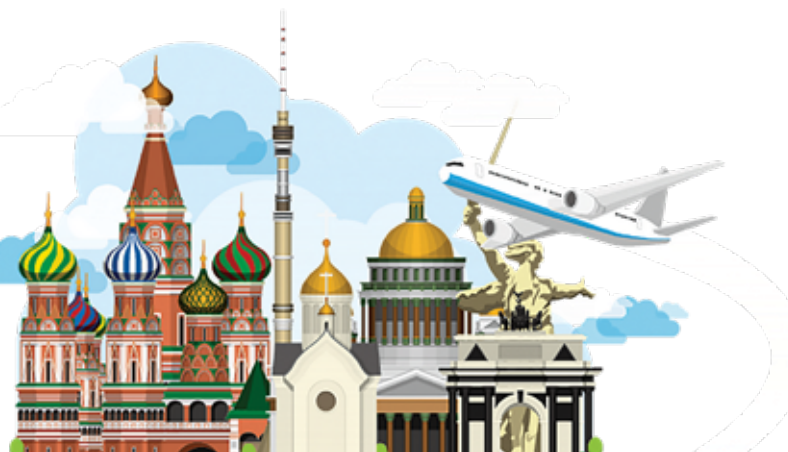
### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Основы экскурсионной деятельности.
- Маркетинг и управление продажами.
- Конфликтология.
- Всемирное наследие, как социокультурный ресурс туризма.
- Архитектурно-градостроительное наследие в экскурсионной программе.
- Развитие экологического и сельского туризма в регионах России.
- Особенности многонациональной России и туризм.
- Экскурсионная деятельность в Екатеринбурге и Свердловской области, УрФО.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная, очно-заочная, заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 288 академических часов.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** диплом о профессиональной переподготовке установленного образца, дающий право на ведение профессиональной деятельности в сфере экскурсионной деятельности.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### СТАЖИРОВКА В ОТЕЛЯХ И МУЗЕЯХ

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований ФГОС: **Приказ Министерства образования и науки от 7 мая 2014 г. N 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис» (с изменениями и дополнениями).**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Формирование компетенций для реализации образовательных программ в соответствии с ФГОС.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** Преподаватели вузов и колледжей, участвующих в реализации основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального и высшего образования в сфере гостеприимства и экскурсоведения.

#### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Организация экскурсионной работы.
- Сопровождение туристов и их обслуживание в туристской дестинации.
- Организация продаж гостиничного продукта.
- Деятельность служб бронирования гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Обслуживание гостей в процессе проживания.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очно-заочная, заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 36 академических часов.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПРОТОКОЛ

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований Профессионального стандарта: **Специалист в сфере национальных и религиозных отношений (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 2 августа 2018 года N 514н)**.

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Повышение квалификации работников государственной службы, сотрудников службы протокола коммерческих структур, неправительственных организаций и частных лиц, работающих в сфере международного сотрудничества.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** работники государственной службы, коммерческих организаций и НКО, работники сферы гостеприимства (руководители СПИР, администраторы).

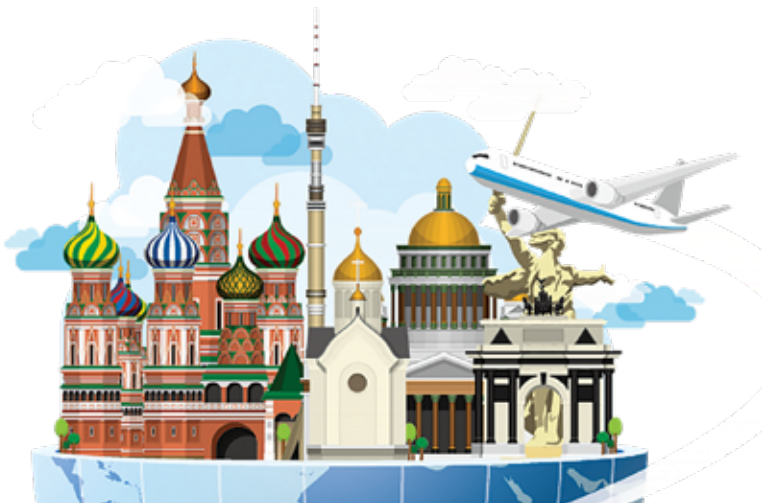
#### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Основные положения государственной протокольной политики РФ.  
Правила международной вежливости.
- Региональные аспекты международных отношений.
- Протокольное обеспечение приема иностранных делегаций.
- Эногастрономический этикет.
- Практика ведения международных переговоров: кросс-культурный аспект.
- Культура письменной речи и правила оформления служебных документов.
- Телефонный этикет.
- Управление конфликтами и переговорный процесс.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная, очно-заочная, заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 72 академических часа.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ КРІ В ОТЕЛЯХ

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований Профессиональных стандартов: **Специалист по управлению персоналом (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н), Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Развитие управленческой компетенции руководителей предприятий гостинично-ресторанной сферы через сбалансированное сочетание традиционных и интерактивных форм обучения.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** Собственники бизнеса, руководители, управляющие, менеджеры служб.

#### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Определение и ключевые индикаторы системы КРІ (ключевые показатели эффективности). Методика оценки значений КРІ.
- CRM система как инструмент оценки результата.
- Практическое внедрение КРІ. Примеры алгоритмов КРІ для руководителей служб отеля.
- Бюджетирование как основа значений КРІ.
- Принципы и методы внедрения системы КРІ в отеле Документальное оформление системы КРІ в отеле.
- Практические рекомендации по внедрению системы КРІ.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная, очно-заочная, заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 16 академических часов.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.





## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований Профессиональных стандартов: **Специалист по управлению персоналом (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н), Бизнес-аналитик (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 25 сентября 2018 г. N 592н (в редакции, введенной в действие с 20 января 2019 года приказом Минтруда России от 14 декабря 2018 года N 807н).)**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Формирование компетенций для эффективного разрешения конфликтов как внутри, так и вовне организации,

осуществления посредничества при столкновении различных интересов, превращении ситуации противостояния в творческое решение проблем совместными усилиями, отстаивания своих прав, не ущемляя прав другой стороны.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** руководители компаний, работники государственной службы, менеджеры по продажам, менеджеры по работе с клиентами, по работе с рекламациями, работники сферы гостеприимства.

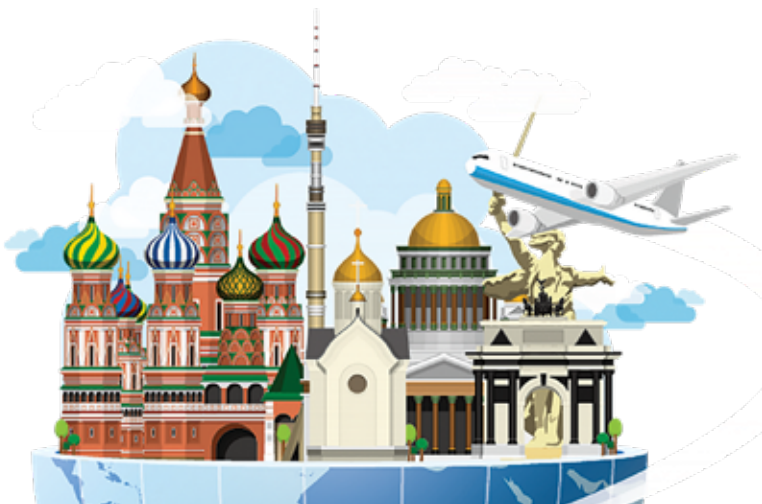
#### ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- Особенности феномена конфликта.
- Типология конфликтов.
- Модели поведения в конфликтной ситуации.
- Технологии разрешения конфликтных ситуаций в организации.
- Медиация – искусство разрешения конфликтов.
- Стили руководства служебным коллективом. Этика служебного общения.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** очная, очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** 36 академических часов.

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.







**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**СТАНДАРТЫ  
ГОСТЕПРИИМСТВА  
(семинар-тренинг)**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** Ознакомление со стандартами гостеприимства. Базовый курс для сотрудников гостиничных предприятий. Стандарты гостеприимства регулируют взаимодействие сотрудников отеля с гостями, максимально снижают зависимость рабочих процессов, а, следовательно, и качества предоставляемых услуг от человеческого фактора.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** руководители СПИР, менеджеры отделов, администраторы, портье.

**ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:**

- Стандарты внешнего вида.
- Стандарты общения и поведения с гостем.
- Стандарты общения по телефону.
- Стандарты поведения в конфликтных и эмоционально-напряженных ситуациях.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** Очная.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** от 8 до 16 часов (программа разрабатывается под запрос каждого предприятия индивидуально).

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.





**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ  
СЕРВИС  
(семинар-тренинг)**

**ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:** развитие способности сотрудников гостиничного предприятия предоставлять сервисные услуги и соответствовать ожиданиям гостя.

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:** руководители СПИР, менеджеры отделов, администраторы, портье.

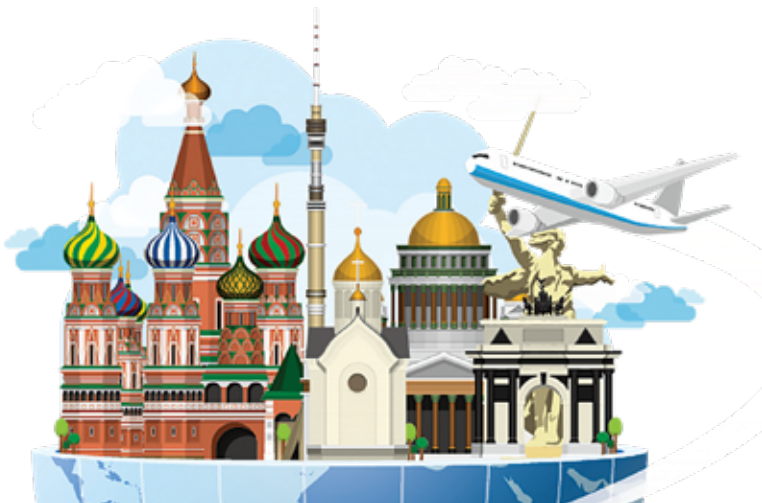
**ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:**

- Базовые принципы клиентоориентированного сервиса.
- Личные качества и клиентоориентированные установки сотрудника отеля.
- Универсальные эффективные техники взаимодействия с гостем.

**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:** Очная.

**ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ:** от 8 до 16 часов (программа разрабатывается под запрос каждого предприятия индивидуально).

**ПО ОКОНЧАНИИ ОБУЧЕНИЯ ВЫДАЕТСЯ** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.



# ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ УрГЭУ

620144, г. Екатеринбург,  
ул. 8 Марта, 62

Тел. +7 (343) 210-96-10

+7 (343) 269-18-17

E-mail: [ido@usue.ru](mailto:ido@usue.ru)

[zakirer@usue.ru](mailto:zakirer@usue.ru)



М «Геологическая»



остановка  
городского транспорта  
«Цирк»



[www.ido.usue.ru](http://www.ido.usue.ru)