**Программа обучающего семинара**

**«Особенности туристского обслуживания повышенной комфортности,**

**в том числе на пассажирском водном транспорте»**

**Цель семинара:** формирование у представителей туриндустрии края системы знаний
об эффективном и качественном обслуживании в индустрии туризма и гостеприимства; повышение общеобразовательного и культурного уровня с целью применения полученных знаний в сфере туризма и гостеприимства; разработка алгоритма по преодолению нестандартных ситуаций
в обслуживании туристов, формирование у представителей туриндустрии края базы знаний и полезных навыков по коммуникации с гостями, а также основ краеведения и английского языка.

**Участники семинара:** представители предприятий туристской индустрии, в том числе: гостиниц и иных средств размещения, объектов санаторно-курортного размещения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем.

**Место проведения: г. Красноярск, ул. Киренского, 70а**

**Даты:** 29 октября – 01 ноября 2019 г.

**Количество слушателей:** 40 человек.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Время** | **Тема** | **Кол-во часов** | **Лектор** |
| ***29 октября, вторник, 1 день*** |
| **9:00-10:20** | Приём, размещение и обслуживание туристов на речных пассажирских судах | 2 | ***Третьякова Нина Ивановна*** директор туристической компании «Калейдоскоп путешествий», опыт работы в сфере внутреннего и въездного туризма 22 года, на круизных маршрутах 19 лет. |
| **10:20-10:40** | Кофе-брейк |  |
| **10:40-12:00** | Технологии и специфика обслуживания туристов на «Зеленых стоянках» | 2 |
| **12:00-13:00** | Обед |  |
| **13:00-14:20** | Организация питания на борту судна | 2 |
| **14:20-15:40** | Региональная кухня в меню туриста на речном круизе | 2  | ***Максимова Ирина Валентиновна,*** исполнительный директор Некоммерческого партнёрства «Сибирская ассоциация гостеприимства» |
|  | Выполнение самостоятельных практических работ (изучение и анализ нормативно-правовых документов) | 2 |  |
| ***30 октября, среда, 2 день*** |
| **9:00-10:20** | Основы краеведения | 2 | ***Почекутова Людмила Геннадьевна***, к.п.н., доцент кафедры туризма и гуманитарных дисциплин Красноярского института экономики - филиала ЧОУ ВО «Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики», член общественного совета при агентстве по туризму края, член конкурсных комиссий при агентстве по туризму Красноярского края. Опыт работы с российскими и иностранными туристами, развития новых направлений и видов туризма, разработки программ и стратегических документов, подготовки кадров для отрасли туризма края более 40 лет. |
| **10:20-10:40** | Кофе-брейк |  |  |
| **10:40-12:00** | Основы краеведения | 2 | ***Почекутова Людмила Геннадьевна*** |
| **12:00-13:00** | Обед |  |  |
| **13:00-15:40** | Обеспечение безопасности туристов на водном пассажирском транспорте | 4 | ***Шашеро Николай Петрович.,*** первый заместитель руководителя – капитан Енисейского бассейна внутренних водных путей Федерального бюджетного учреждения «Администрация Енисейского бассейна внутренних водных путей» |
| ***31 октября, четверг 3 день*** |
| **9:00-10:20** | Стандартизация обслуживания туристов, в т.ч. на речных круизах, знакомство с «Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте», «Кодексом внутреннего водного транспорта», международными правилами обслуживания туристов | 2 | ***Почекутова Людмила Геннадьевна*** |
| **10:20-10:40** | Кофе-брейк |  |  |
| **10:40-12:40** | Основы разговорного языка для служб приема и обслуживания гостей | 3  | ***Ратуева Ольга Николаевна***, к.п.н., доцент [кафедры иностранных языков для гуманитарных направлений](http://structure.sfu-kras.ru/node/253) СФУ, опыт разработки и реализации образовательных программ для представителей отрасли туризма более 20 лет. |
| **12:40-13:40** | Обед |  |
| **13:40-15:40** | Практикум разговорного языка для служб приема и обслуживания гостей | 3 |
|  | Выполнение самостоятельных практических работ с помощью специализированных он-лайн платформ сети Интернет | 2 |  |
| ***1 ноября, пятница 4 день*** **Практикумы по группам** |
| **9:00-11:40** | Служба приема и размещения. Служба номерного фонда: регламент уборки номеров и общественных помещений. Служба организации питания. Организация экскурсионного обслуживания и досуга гостей. | 4  | ***Басистая Анна Константиновна,*** заместитель директора ООО «Снежная сова» (гостиничный комплекс «Снежная сова»).**Адрес: г. Красноярск, проспект им. Газеты Красноярский рабочий, 116** |
| **11:40-12:00** | Кофе-брейк |  |  |
| **12:00-12:20** | Вручение удостоверений |  | ***организаторы*** |
|  | **ИТОГО:** | **32 ч** |  |

По окончании обучения слушателям выдаются удостоверения установленного образца ЧОУ ВО «Санкт-Петербургского унивеситета технологий управления и экономики» о повышении квалификации в сфере туристских услуг.

Образовательная организация является **Региональной образовательной площадкой Общенациональной системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма** (Свидетельство Ростуризма № 40/16-Н от 26.09.2016)

**Слушателям при себе необходимо иметь:**

1.Копию паспорта

2. Копию диплома о высшем или средне-специальном образовании;

3. Копию свидетельства о браке (если менялась фамилия).