

Г. ГРОЗНЫЙ, 30-31 МАРТА 2021 Г.

---

# ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТА

МИНИСТЕРСТВО ЧЕЧЕНСКОЙ РЕПУБЛИКИ ПО ТУРИЗМУ

---

ОБУЧЕНИЕ ПРОВОДЯТ  
ЭКСПЕРТЫ ФЕДЕРАЦИИ РЕСТОРАТОРОВ  
И ОТЕЛЬЕРОВ РОССИИ



Министерство  
Чеченской  
Республики  
по туризму

**the land of heroes**



visit  
Chechnya  
the land of heroes



**ФРИО**  
ФЕДЕРАЦИЯ РЕСТОРАТОРОВ  
И ОТЕЛЬЕРОВ РОССИИ

# ПРОГРАММА

- Инициатор: Министерство Чеченской Республики по туризму
- Дата: 30-31 марта
- Время: 14.00-18.00; 9.00-13.00
- Место: Отель «Грозный Сити»

**Целевая аудитория** - сотрудники отелей, мини-отелей, хостелов, спортивно-туристских комплексов, санаториев, ресторанов и кафе.

**Цель обучения** - повышение квалификации управляющих и администраторов, обучить официантов и обслуживающий персонал отелей, тем самым поспособствовать повышению уровня сервиса во всей республике.

**Обучение проведут** эксперты Федерации рестораторов и отельеров России (ФРИО) во главе с президентом Федерации Бухаровым Игорем Олеговичем - деканом факультета гостеприимства ИОМ РАНХиГС при Президенте РФ, председателем Совета по профессиональным квалификациям в сфере гостеприимства при Национальном совете при Президенте РФ.

## ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ:

- Сайт: [chchentourism.ru](http://chchentourism.ru)
- Телефон: 8(965) 962-17-86
- Инстаграм: [mintourism\\_chr](https://www.instagram.com/mintourism_chr)

# МОДУЛИ СЕМИНАРОВ

1

## МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Методика построения эффективной системы управления качеством сервиса»

2

## МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы приема и размещения, бронирования, продажи, дополнительные услуги»

3

## МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы хаускипинг»

4

## МОДУЛЬ ДЛЯ РЕСТОРАНОВ

«Организация работы службы питания»



Министерство  
Чеченской  
Республики  
по туризму



**ФРИО**  
ФЕДЕРАЦИЯ РЕСТОРАТОРОВ  
И ОТЕЛЬЕРОВ РОССИИ

# 1 ДЕНЬ

(ДАТА: 30 МАРТА, ВРЕМЯ: 14.00-18.00)

## 1) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы хаускипинг»  
(для старших горничных, супервайзеров, горничных)

**Спикер:** Кибирёва Т.В.

**Темы:**

- Организация работы по уборке и учету:
- открытие/закрытие смен по уборке гостевых номеров, общественных территорий и прилегающей территории;
- планирование работы службы;
- методы контроля за качеством уборки и обслуживания;
- организация и содержание складов и подсобных помещений;
- ведение документации;
- необходимые отчеты и работа с ними.

## 2) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы приема и размещения, бронирования, продажи, дополнительные услуги»  
(для администраторов)

**Спикер:** Богачева А.В.

**Темы:**

- Подготовка к приему гостей:
- распределение номеров;
- подготовка к приему ВИП гостей, групп;
- ранние заезды;
- процедура заселения;
- общение по телефону;
- работа с сообщениями для гостя;
- конфиденциальность и безопасность клиентов.

## 3) МОДУЛЬ ДЛЯ РЕСТОРАНОВ

«Организация работы службы питания»  
(для официантов, администраторов залов)

**Спикер:** Осипов Е.А.

**Темы:**

- Технологические процессы, организация рабочего места. Оборудование. Посуда и аксессуары:
- подготовка зала к обслуживанию, стандарты сервировки - последовательность подачи блюд;
- схема работы с гостем и принятие заказа. Искусство гостеприимства;
- практика по принятию заказа и обслуживанию гостей (практическое занятие).

## 4) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Методика построения эффективной системы управления качеством сервиса»  
(для руководителей отелей)

**Спикеры:** Губанов А.В., Тиминская Е.О.

**Темы:**

- «Инструменты для проведения контроля качества сервиса» (Губанов А.В.);
- «Управление затратами и оптимизация расходов» (Тиминская Е.О.).

## 16:00-17:00. ОБЩАЯ ОНЛАЙН ТРАНСЛЯЦИЯ ДЛЯ ВСЕХ ГРУПП

**Спикер:** Ковалевская С.В.

**Тема:** Сервис гостеприимства и точки соприкосновения с требованиями протокола для VIP-гостей.

## 2 ДЕНЬ

(ДАТА: 31 МАРТА, ВРЕМЯ: 9.00-13.00)

### 1) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы хаускипинг»  
(для старших горничных, супервайзеров, горничных)

**Спикер:** Кибирёва Т. В.

**Темы:**

- - эффективный, правильно подобранный уборочный инвентарь – залог чистоты и безопасности (новые материалы, новые санитарные требования, ИТ-технологии в работе блока хаускипинга);
- - практическое занятие «Подготовка номера к заселению» (грязный, жилой, вип-заезд).

### 2) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Организация работы службы приема и размещения,  
бронирования, продажи, дополнительные услуги»  
(для администраторов)

**Спикер:** Богачева А.В.

**Темы:**

- Бронирование номеров и мероприятий:
  - бронирование на сайте;
  - бронирование по телефону;
  - групповые бронирования;
  - overbooking;
  - ведение документации по бронированию;
  - необходимые отчеты и работа с ними.
- Организация предоставления дополнительных услуг:
  - организация экскурсионных маршрутов;
  - услуги консьержа.

### 3) МОДУЛЬ ДЛЯ РЕСТОРАНОВ

«Организация работы службы питания»  
(для официантов, администраторов залов)

**Спикер:** Осипов Е.А.

**Темы:**

- Сервис-стремление к совершенству;
- Навыки сверх продаж;
- Бренд-лидерство (активация бренда).

### 13:00-14:00. ОБЩАЯ ОНЛАЙН ТРАНСЛЯЦИЯ ДЛЯ ВСЕХ ГРУПП

**Спикер:** Виктория Brewers

**Тема:** Эмоциональные компетенции в сервисе.

### 4) МОДУЛЬ ДЛЯ ОТЕЛЕЙ

«Методика построения эффективной системы управления  
качеством сервиса»  
(для руководителей отелей)

**Спикеры:** Бухаров И.О., Кибирёва Т.В., Богачева А.В., Осипов Е.А.

**Темы:**

- «Тенденции развития сферы гостеприимства с учетом изменений требований действующего законодательства» (Бухаров И.О.) - 1,5 часа;
- «Управление хозяйственной службой. Контроль качества и эффективность» (Кибирёва Т.В.);
- «Алгоритм эффективного управления сервисом» (Богачева А.В.);
- «Операционная концепция службы питания. Эффективное позиционирование ресторанный продукта» (Осипов Е.А.).