

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки

2024 г.



Тамбов 2024

Составители (разработчики):

Шевяков Александр Юрьевич, кандидат экономических наук, доцент, доцент заведующий кафедрой «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Мачалкин Сергей Евгеньевич, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Зобова Елена Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Эксперт:

Гриднева Галина Витальевна, президент Ассоциации развития туризма Тамбовской области, генеральный директор ООО «Бюро путешествий и экскурсий «Джин-Тур».

Попов Глеб Дмитриевич, генеральный директор ООО «Ромб»

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина». Протокол № 1 от «04» сентября 2024 года.

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
3. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
4. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 15 января 2013 г. N 10 г. Москва «О федеральных государственных требованиях к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников».
6. Программа разработана на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).
7. Программа разработана с учетом профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

1.2. Требования к слушателям

Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура), среднее профессиональное образование.

1.3. Формы освоения программы: заочная с применением дистанционных технологий.

1.4. Цель и планируемые результаты обучения

Цель: получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере туризма (способность анализировать жалобы и рекламации клиентов, которые позволяют выявить слабые места в обслуживании и реструктурировать этот процесс с помощью стратегий восстановления качества обслуживания).

Характеристика профессиональной деятельности выпускника

В результате обучения выпускник программы будет способен:

- ориентироваться в комплексе нормативных правовых актов, регулирующих предпринимательскую деятельность;
- анализировать законодательные положения, регулирующие общественные отношения, в частности в сфере гостиничного и туристического бизнеса;
- заключать договоры на всех стадиях (формирование, продвижение, реализация) турпродукта;
- повышать качество услуг в определенной сфере;
- анализировать уровни лояльности клиентов;
- использовать технологические возможности туристской организации в повышении лояльности клиентов;

- разрабатывать программы мероприятий, направленных на привлечение возвратных клиентов;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов.

Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности (ВД) по соответствующему профессиональному стандарту (ПС): 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Виды деятельности или трудовая функция (по ПС)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
В/01.6 - Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1 Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности, организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Владеть: стандартными задачами профессиональной деятельности, организацией работы исполнителей, решениями в организации туристской деятельности	Уметь: организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Знать: основы организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства, работу исполнителей, методы принятия решений в организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-4 Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Владеть: методами принятия управленческих решений и способностью выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Уметь: формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста, организовывать продажу	Знать: разработку туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма

			туристского продукта и отдельных туристских услуг, вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	и гостеприимства, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения, логистики; применение современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг; построение эффективной системы продвижения туристских продуктов; обеспечение безопасности туристской деятельности; разработку туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма и гостеприимства; туристский продукт, включающий основные, дополнительные
--	--	--	---	--

				и сопутствующие туристские услуги, его разработку и проектирование
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Владеть: способностью рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Знать: анализ затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Уметь: рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения
D/01.6 Разработка экскурсий	ПК-3 Способен разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий	Владеть: способностью разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий	Знать: особенности разработки и продвижения туристского продукта, в том числе с применением современных технологий	Уметь: разрабатывать и продвигать туристский продукт, в том числе с применением современных технологий

1.5. Трудоемкость программы 72 часа (2 зачетных единицы).

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик (для программ СП)	Формы промежу- точной ат- тестации (при нали- чии) ¹	Обязательные учебные занятия		Самостоятельная ра- бота обучающегося (при наличии)		Практика (стажировка) (час.)	Всего (час.)
			Всего (час.)	в т. ч. лабора- торные и прак- тиче- ские за- нятия (час.) ²	Всего (час.)	в т. ч. кон- сультаций при выполне- нии самостоя- тельной рабо- ты (при нали- чии) (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1.								
Законодательная база деятельности предприятий сферы туристских услуг								
1.	Основные нормативно-правовые документы, регулирующие дея- тельность предприятий	Тест	2	1	4	-		6
2.	Стандарты туристского обслуживания		2	1	4	-		6
3.	Порядок классификации объектов туристской индустрии и сертификации туристских услуг		2	1	4	-		6
Модуль 2.								
Управление качеством в сфере организации услуг								
1.	Понятие «управление качеством».	Тест	2	1	2	-		4
2.	Подходы к управлению качеством услуг.		4	1	2	-		6
3.	Системы менеджмента качества		2	1	2	-		4
Модуль 3.								
Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиен- тов								
1.	Особенности работы с жалобами и рекламациями клиентов	Тест	2	1	2	-		4
2.	Источники, причины и объекты жалоб клиентов в сфере обслужива- ния		2	1	2	-		4

¹ Возможные формы промежуточной аттестации: зачет, дифференцированный зачет, экзамен

² При необходимости могут быть указаны и иные виды учебных занятий, в т. ч. путем добавления соответствующих столбцов в таблице

3.	Типология клиентов-жалобщиков			2	1	2	-		4
Модуль 4.									
Формирование лояльности клиента									
1.	Анализ уровней лояльности клиентов.		Тест	2	1	2			4
2.	Технологические возможности туристской фирмы в привлечении клиентов			2	1	2			4
3.	Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в турфирму			2	1	2			4
Модуль 5.									
Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов									
			Тест						
1.	Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения.			2	1	2			4
2.	Способы его предотвращения. Поведение в конфликтной ситуации			2	1	2			4
3.	Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения			4	2	2			6
	Итоговая аттестация		Зачет	2					2
Всего по программе:				36		36			72

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Реализация программы обеспечивается сотрудниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях договора гражданско-правового характера. Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю программы повышения квалификации, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, должна составлять не менее 50 процентов. Доля научно-педагогических из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (реализуемой программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу повышения квалификации не менее 10 процентов.

Требования к материально-техническим условиям

Реализация программы требует наличия аудиторий по количеству рабочих подгрупп (при необходимости) или учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест (при наличии очной части):

Наименование аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест	Лекции, практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флип-чарт
Учебная аудитория для групповой работы	Практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флип-чарт

Обучение по программе может проводиться в компьютерных классах, объединенных в локальную компьютерную сеть, с возможностью работы с мультимедиа, выходом в Интернет и доступа к учебному серверу.

Слушатели программы повышения квалификации обеспечиваются свободным доступом к источникам информации.

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

В процессе чтения лекций преподаватель должен формировать у слушателей системное представление об изучаемой дисциплине, формировать профессиональные интересы.

В лекциях необходимо использовать внутри – и междисциплинарные логические связи. При проведении практических занятий используется методика семинара – обсуждения существующих точек зрения на проблему и пути ее решения.

В процессе обучения используются следующие учебно-методические материалы:

– рекомендуемая основная и дополнительная литература для организации самостоятельной работы слушателей;

– электронные версии федеральных законов, учебников и методических рекомендаций для подготовки к практическим занятиям;

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
2. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие.- М.: Юрайт, 2016.- 326 с. Сер. 11 Университеты России (1-е изд.)
3. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199 с.
4. Баумгартен Л. В.. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 340 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс
5. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: Учебное пособие / Москва, 2016. Сер. Бакалавриат
6. Сахарчук Е.С. Анализ зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма. Монография. М.: Русайнс, 2016. ISBN 978-5-4365-0417-9
7. Трофимов Е.Н., Мошняга Е.В., Сесёлкин А.И., Новиков В.С., Рассохина Т.В., Саранча М.А., Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Гуляев В.Г., Лагусева Н.Н., Писаревская О.И., Кальней В.А. Основы туризма: учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
8. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576 с.

Дополнительная литература

1. Белозерова Ю.М. Совершенствование системы управления качеством туристских услуг путем внедрения инноваций и перехода на принципы наилучших доступных технологий // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. 2015. № 4. С. 3-9.
2. Бирюкова И.И. Влияние имиджа на развитие гостиничных услуг – Материалы конференции «Актуальные проблемы управления социально-экономическими системами» (г. Луцк, 8.12.2016 г.) - Луцк: Луцкий НТУ, 2016. - Ч.3. - 656 с.
3. Зильбер К.Е., Багдасарян А.А., Кисилевич Т.И. Оценка качества услуг в туристской отрасли // Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 9-7. С. 43-45.
4. Лайко М.Ю., Кошелева А.И., Евстегнеева Д.К. Международный опыт и российская практика эффективного управления гостиничными предприятиями// Региональная экономика и управление: электронный научный журнал. ISSN 1999-2645. — №4 (48). Номер статьи: 4801. Дата публикации: 2016-11-01 . Режим доступа: <http://eee-region.ru/article/4801/>
5. Макарова Д.Д., Магжанова Л.П., Марутько С.С. Инновационные услуги в гостиничном бизнесе как инструмент повышения конкурентоспособности.// Сервис в России и за рубежом. 2016. Т. 10. № 2 (63). С. 173-186.
6. Морозов М.А., Рубцова Н.В. Социально-экономическая эффективность туристской деятельности: современные подходы к исследованию - Электронный научный журнал Байкальского государственного университета. - 2016. - Т.7. - №2.
7. Неронова А.В., Зайцев А.А. Качество услуг туристских организаций: понятийный аппарат и инструментарий// Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2015. № 8-1. С. 231-238.

Иные источники

1. «Открытые Информационные системы» - <http://www.osp.ru>
2. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
3. Мир новой экономики - <http://economicus.ru>
4. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - <http://intuit.ru/>
5. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>

Программное обеспечение:

Операционные системы: ОС «Альт Образование», Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8.

Прикладное и специальное ПО

LibreOffice, Microsoft Office Professional, ABBY FineReader Corporate Edition

Информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. - URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog/>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. КнигаФонд : электронно-библиотечная система.- URL: <http://knigafund.ru>
5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система.- URL: <http://www.studentlibrary.ru>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU . – URL: <http://elibrary.ru>
7. Российская государственная библиотека. - URL: www.rsl.ru
8. Российская национальная библиотека. URL: www.nlr.ru
9. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина- URL: <http://www.prilib.ru>
11. Электронная библиотека РФФИ. - URL: www.rfbr.ru/rffi/ru/library

Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательный процесс осуществляется в соответствии с настоящей программой в соответствии локальными нормативными актами образовательной организации. Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации. Занятия начинаются не ранее 9.00 часов утра и заканчиваются не позднее 21.00 часов. Занятия могут осуществляться в субботу.