

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»**

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки



**Проректор по образованию
ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный
университет имени Г.Р. Державина»**

**Я.Ю. Радюкова
2024 г.**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«ТУРИЗМ, СЕРВИС И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

Объем: 72 часа

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».

Морева Светлана Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина».

Эксперт:

Грицков Павел Михайлович – Министр спорта Тамбовской области.

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

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: рассмотрение организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; изучение понятий, видов и технологий организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов; рассмотрение особенностей организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.

В результате обучения выпускник программы будет способен:

- структуру и содержание туристского продукта; механизмы построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности рассматривать особенности системы методов менеджмента в туризме и гостеприимстве;
- распределять функции и организацию работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского предложения; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природ-

ных и социальных факторов организовывать пропускной и внутриобъектный режим в средствах размещения на объектах туризма и гостеприимства;

- владеть навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов организовывать и обеспечивать меры по усилению защищенности объектов туризма, гостиничных предприятий от возникновения критических ситуаций.

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
	ПК 7. Готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	Владеть современными технологиями безопасности предоставления гостиничных услуг	Уметь организовывать работу службы безопасности гостиницы	Знать организацию системы безопасности гостиницы. Иметь представление о методах предупреждения и преодоления угроз безопасности в обслуживании гостей. Иметь представление о системах охранной сигнализации и правилах работы с ними; прави-

				лах хранения ценностей гостей.
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 клиент ориентированных 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 клиент ориентированных 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 туристского продукта и отдельных туристских услуг, вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Знать: разработку туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма 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 за-

				конодательства 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	Уметь: 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

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

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик (для программ ПП)	Формы промежу- точной ат- тестации (при нали- чии) ¹	Обязательные 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.)		
I	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1.								
Современные тенденции развития индустрии туризма								
1.	Факторы, стимулирующие развитие туризма	Тест	2	2	4	-		6
2.	Субъекты туристской индустрии. Объекты туристской индустрии.		2	2	4	-		6
3.	Виды туристских предприятий.		2	2	4	-		6
Модуль 2.								
Специфика организации туроператорской и турагентской деятельно- сти								
1.	Функции туроператора и турагента. Основные различия между туроператором и турагентом.	Тест	2	2	4	-		6
2.	Туроператоры как субъекты рынка туризма. Классификация туроператоров по различным признакам		2	2	4	-		6
3.	Процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом. Специализация автоинг-туроператора		2	2	4	-		6
Модуль 3.								
Технология производства туристского продукта								
1.	Туристский продукт как комплекс туристских услуг	Тест						18
2.	Тур – первичная продажная единица туристского продукта. Характерные особенности туристских услуг.		2	2	4	-		6
			2	2	4	-		6

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.	Факторы и средства производства туристского продукта. Технология формирования туристского продукта		1	1	2	-	6
Модуль 4.							
Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса							
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды и формы сервисной деятельности	Тест	1	1	2		18
2.	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Классификация предприятий сервисного обслуживания. Качество услуги как объект управления		1	1	2		3
3.	Типология потребителей и приемы обслуживания. Система качества обслуживания клиентов: основные составляющие и их взаимосвязь.		1	1	2		2
Модуль 5.							
Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса							
1.	Основы гостиничного и ресторанного менеджмента		1	1	2		3
2.	Экономическая среда предпринимательской деятельности на рынке ресторанно-гостиничного бизнеса и методы ее анализа.		1	1	2		3
3.	Формы управления гостиницами и ресторанами. Управление основными службами гостиницы. Менеджмент процессов обслуживания в ресторанном бизнесе		1	1	2		2
	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, 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. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534556> (дата обращения: 24.11.2024).
2. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 366 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453849>
3. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме: учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544239> (дата обращения: 24.11.2024).
4. Иванов П. В., Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Костылев В. И., Захарченко Н. С. Методы принятия управленческих решений : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 276 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456054>
5. Никушин В.В., Тишков В.В. Основы охранной деятельности в сфере предпринимательства. Учебное пособие. Инфра-Инженерия. – 2023. – 128 с.
6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
7. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ.. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Ростов н/Д: МарТ, [Феникс], 2010. - 254 с.
8. Лойко О.Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2010. - 304 с.
9. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. - 167 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>
10. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
11. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций. - 2024-01-18; Сервисная деятельность. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ 2014. - 64 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
12. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие. - 2025-02-05; Сервисная деятельность. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет 2011. - 40 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>
13. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг : Учебник и практикум для вузов. Москва: Юрайт, 2021. - 350 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/476140>
14. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством гостиничного предприятия : Учебник для вузов. испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2021. - 502 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/487576>

Дополнительная литература:

1. Енютина Т. А., Кулагина Л. В. Расчет и проектирование систем обеспечения безопасности. Учебное пособие. Сибирский федеральный университет. 2022. – 190 с.

2. Сергеев, А. А. Экономическая безопасность предприятия : учебник и практикум для вузов / А. А. Сергеев. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 275 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14436-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541083> (дата обращения: 24.11.2024).

3. Собурь С.В. Пожарная безопасность предприятия: курс пожарно-технического минимума. Учебно-методическая литература. Пожарная книга. - 2021.- 448 с.

3. Сукало Г. М. Надзор и контроль в сфере безопасности. Учебное пособие. Директ-Медиа. – 2022. - 308 с. Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д. Как открыть ресторан : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 100 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575428>

4. Романов Н. П. Маркетинговые исследования рынка, стимулирование сбыта : монография. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87351>

5. Уткина, В. Н. Менеджмент в туризме: учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Менеджмент в туризме. - Калининград: Калининградский государственный университет, 2005. - 51 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/23799.html>

6. Барнаган В. С. Методы принятия управленческих решений: учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. - 228 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567189>

Иные источники

1. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>

2. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>

3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

4. Портал «Гуманитарное образование» - <http://www.humanities.edu.ru/>

5. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>

6. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>

7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

8. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>

9. Современные технологии управления - <http://sovman.ru>

Программное обеспечение:

Операционные системы: ОС «Алты 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/elektronnyj-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.