

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Переславский колледж им.А.Невского

Утверждаю
Директор ГПОУ ЯО
Переславский
колледж им.А.Невского
Е.В.Белова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессиональной переподготовки слушателей по специальности
«Менеджер по туризму и гостиничному сервису»

Организация-разработчик: ГПОУ ЯО ПЕРЕСЛАВСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ИМ.А.НЕВСКОГО

Разработчик:

Иванова С.А. преподаватель ГПОУ ЯО ПЕРЕСЛАВСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ИМ.А.НЕВСКОГО

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курсы профессиональной переподготовки «Менеджер по туризму и гостиничному сервису» является составной частью комплексной программы «Управление персоналом» и направлены на углубленное изучение современных методов организации и ведения работы с персоналом, организацию кадровой службы и управление персоналом в условиях действующего трудового законодательства.

Программа профессиональной переподготовки по направлению «Менеджер по персоналу» разработана на основе Профессионального Стандарта, утвержденного приказом Министерства труда РФ от 06.10.2015 № 691н, Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и ФГОС ВО по направлению подготовки 43.00.00 «Сервис и туризм», утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463.

Актуальность данной программы обусловлена востребованностью на рынке труда грамотных, осведомленных, высококвалифицированных работников в области менеджмента в сфере туризма и гостиничного сервиса.

Программа рекомендуется:

- менеджерам по туризму;
- руководителям туристических фирм и организаций гостиничного сервиса;
- а также всем желающим, кто интересуется проблемами гостиничного и туристского сервиса.

Программа сформирована таким образом, что позволяет охватить важнейшие аспекты деятельности специалистов по туризму и гостиничному сервису.

Преимуществами Программы являются ее насыщенность, высокая информативность при компактности и лаконичности содержания учебных разделов, а также практикоориентированность.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Цель реализации программы

Программа профессиональной переподготовки направлена на получение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения новых видов профессиональной деятельности:

- проектной;
- организационно-управленческой;
- научно-исследовательской;
- производственно-технологической;
- сервисной;
- а также структур, создающих и развивающих собственное дело.

Программа переподготовки менеджера по туризму и гостиничному сервису включает в себя изучение теории и практики работы с персоналом - обучению, оценке, методам психологического воздействия и мотивации;

построению организационной структуры предприятия с учетом его специфики и методов целевого подбора персонала.

Программа посвящена изучению туристской индустрии и инфраструктуры туризма, а также гостиничному сервису.

Особое внимание уделяется экскурсоведению, что играет немалую роль в сфере туризма.

Слушатели знакомятся с основными документами, требованиями, предъявляемыми к их оформлению, получают профессиональные разъяснения по вопросам, связанным с ведением бизнеса в сфере туризма, а также - практические навыки по созданию туристских продуктов, расчета их себестоимости.

К окончанию занятий слушатели хорошо представляют себе организационную систему управления гостиницей; знают правила предоставления гостиничных услуг; умеют составлять и подбирать туристам туристские продукты.

Цель программы профессиональной переподготовки - приобретение современных знаний, умений и практических навыков управления в области туристской индустрии, а также в гостиничном сервисе.

Требования к результатам освоения программы

В процессе освоения программы слушатели должны совершенствовать (получить новые) **компетенции**:

- знания, умения и навыки для эффективного управления человеческими ресурсами (менеджера по туризму и гостиничному сервису) на предприятии, развития в себе лидерских качеств;
- профессиональные знания в области предпринимательства;
- организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;
- способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести за них ответственность;
- владеть принципами и методами управления конфликтами, формировать организационную культуру и осуществлять организационные изменения;
- умение анализировать и оценивать параметры индивидуальной мотивации профессиональной деятельности, эффективности действия мотивационной системы предприятия, эффективности действия системы оплаты труда;
- знания и навыки, необходимые для разработки и применения модели компетенций при формировании системы обучения и развития персонала, планирования карьеры и формирования кадрового резерва;
- знать виды страхования в области туризма;
- умение оформлять договора страхования;
- знать критерии выбора страховой компании;

- знать особенности формирования и продвижения турпродукта;
- умение разрабатывать туристские маршруты;
- умение производить расчеты стоимости тура;
- знать методики проведения экскурсии;
- умение вести экскурсию самостоятельно;
- знать организацию обслуживания в гостинице;
- знать правила предоставления гостиничных услуг;
- умение правильно оценивать, предвидеть и оперативно осуществлять весь спектр маркетинговых мер и принимать самостоятельное решение.

В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5).

общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);
- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

профессиональными компетенциями (ПК):

- владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);
- способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);
- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);
- организационно-управленческая деятельность:
- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);
- способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);
- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9);
- готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);
- способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);
- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

В результате освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Конституцию Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права;
- Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации, Уголовный кодекс Российской Федерации и иные федеральные законы;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- внутрикорпоративные нормативные правовые документы;
- основы современной концепции управления персоналом, закономерности, принципы и методы управления персоналом;
- организацию проведения деловых совещаний и переговоров;
- виды и формы страхования;
- страхование в туризме;
- особенности формирования, продвижения туристского продукта;
- нормативно-правовое регулирование туристской деятельности;
- приемы и методы ведения экскурсии;
- историю своего края;
- методики рассказа и показа;
- психологические факторы и законы гостеприимства;
- средства размещения туристов;
- типы гостиниц;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- ценообразование туристских продуктов;
- методы распространения и продвижения туристских услуг.

Уметь:

- использовать внутрикорпоративные нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;

- организовывать работу с персоналом;
- проводить деловые переговоры;
- производить публичное выступление;
- оформлять договора страхования в туризме;
- разрабатывать туристский продукт;
- производить расчет стоимости туристского продукта;
- проводить самостоятельно экскурсии;
- организовывать обслуживание в гостинице;
- предоставлять гостиничные услуги;
- продвигать туристские продукты.

Владеть:

- методами психолого-педагогической диагностики;
- навыками разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда;
- методами маркетинговых исследований в социальной сфере;
- технологиями решения коммуникативных задач;
- навыками и приемами делового общения;
- средствами предупреждения и разрешения конфликтов в коллективе;
- навыками оформления договоров страхования;
- навыками формирования и продвижения турпродукта;
- методами разработки туристского маршрута;
- навыками расчета стоимости туристского продукта;
- навыками проведения экскурсий;
- навыками организацией обслуживания туристов в гостинице;
- навыками разработки стратегии ценообразования.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОГРАММЕ «МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ И ГОСТИНИЧНОМУ СЕРВИСУ» - 254 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

3. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ- очная, очно-заочная

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
профессиональной переподготовки слушателей по специальности
«Менеджер по туризму и гостиничному сервису »

№	Учебная дисциплина	Кол-во часов	Теорет. занятия	Практич. занятия
1	Этика и психология делового общения (Зачет)	20	10	10
2	Основы предпринимательства (Зачет)	12	8	4
3	Менеджмент в туризме (Экзамен)	15	9	6
4	Страхование (Экзамен)	12	8	4
5	Индустрия и инфраструктура туризма (Экзамен)	21	21	-
6	Экскурсоведение (Экзамен)	80	52	28
7	Гостиничный менеджмент (Экзамен)	72	48	24
8	Маркетинг в туризме (Экзамен)	20	16	4
9	Квалификационная работа (экзамен)	2		
	ИТОГО:	254	172	80

Тематический план и содержание профессиональной переподготовки слушателей по специальности
«Менеджер по туризму и гостиничному сервису»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения	
1	2		3	4	
Раздел 1 Этика и психология делового общения					
Тема 1. Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения	Содержание учебного материала		6		
	1	1. Схема процесса общения. 2. Групповая работа по осознанию этапов общения. 3. Различия подходов к пониманию общения.	4		1
	Практическое занятие:		2		
	Технология процесса общения				
Тема 2. Восприятие и понимание людьми друг друга	Содержание учебного материала		6		
	1	1. Восприятие и понимание людьми друг друга. 2. Психологические механизмы восприятия знакомых и незнакомых людей. 3. Формирование первого впечатления. 4. Факторы восприятия	4	2	
	Практическое занятие:		2		
	Деловая игра «Установление делового контакта»				
	Содержание учебного материала		8		

Тема 3. Публичное выступление	1	1. Правила построения выступления. 2. Ошибки публичного выступления. 3. Алгоритмы публичного выступления	5	2
	Практическое занятие:		3	
		Публичное выступление		
Тема 1. Общая характеристика предпринимательства	Итого по разделу 1		20	
	Форма контроля:		ЗАЧЕТ	
	Раздел 2 Основы предпринимательства			
	Содержание учебного материала		4	
	1	1. Понятие предпринимательского права. 2. Основы и развитие предпринимательской деятельности. 3. Субъекты гражданского права. 4. Создание, ликвидация организаций.	4	2
Тема 2. Трудовой договор	Содержание учебного материала		5	
	1	1. Перечень документов необходимых для предъявления при приеме на работу. 2. Понятие персональных данных работника, их защита. 3. Понятие и значение трудового договора. 4. Стороны трудового договора. 5. Испытательный срок. 6. Срок трудового договора. 7. Изменение и прекращение трудового договора.	4	2
	Практическое занятие:			
		Оформление трудового договора	1	
Тема 3 Трудовое право	Содержание учебного материала		3	
	1	1. Учет, ведение, хранение трудовых книжек. 2. Личное дело работника. 3. Личный листок по учету кадров. 4. Срок хранения личного дела	2	2

	Практическое занятие:			
		Заполнение личного листка по учету кадров	1	
Итого по разделу 2			12	
Форма контроля			ЗАЧЕТ	
Раздел 3 Менеджмент в туризме				
Тема 1. Основные этапы развития менеджмента в туризме	Содержание учебного материала		6	2
	1	1. Условия и предпосылки возникновения туризма. 2. Развитие менеджмента туризма в России. 3. Основные понятия	4	
	Практическое занятие:			
		Деловая игра «Менеджмент прошлого и настоящего»	2	
Тема 2. Система и структура управления туризмом	Содержание учебного материала		6	2
	1	1. Типы туристов, виды и формы туризма. 2. Система управления: экономика, экология, политика, технология, социальная сфера. 3. Структура управления: разделение труда, формальная и неформальная структура	4	
		Практическое занятие: Формы туризма	2	
Тема 3. Организация проведения деловых совещаний и переговоров	Содержание учебного материала		3	2
	1	1. Задачи делового совещания, организация проведения, условия проведения. 2. Подготовка деловых переговоров, проведение, анализ и условия эффективности переговоров.	2	

		Практическое занятие:		
		Проведение деловых совещаний и переговоров	1	
Итого по разделу 3			15	
Форма контроля:			ЭКЗАМЕН	
Раздел 4 Страхование				
Тема 1. Понятие и виды страхования в туризме	Содержание учебного материала		6	
	1	1.Страхование предпринимательского риска. 2. Добровольное и обязательное страхование.3.Интересы, страхование которых не допускается. 4. Личное и имущественное страхование. 5. Страхование ответственности за причинение вреда. 6. Страхование ответственности по договору. 7. Страхование предпринимательского риска. 8. Виды страхования в туризме. 9. Типовая страховка при выезде за рубеж. 10. Страхование жизни здоровья и от несчастного случая. 11. Страхование рисков видов отдыха. 12. Страхование от невыезда. 13. Особенности страхования туристов (путешественников). 14. Страховой тариф, структура и назначение его составляющих.	6	3
Тема 2. Договор страхования. Страхование в туризме	Содержание учебного материала		6	
	1	1. Классификация видов деятельности в сфере социально- культурного сервиса и туризма. 2. Понятие и признаки юридического лица. 3. Правовой статус туристских агентств и туроператоров. 4.Национальные туристские администрации. 5. Упрощение формальностей в области туризма и международных путешествий на конвенциональной основе. 6. Страхование международных туристских услуг. 7. Виды и формы страхования в национальном законодательстве. 8. Стороны договора страхования. 9. Экономический анализ страхования туристской деятельности.	4	3
		Практическое занятие	2	
		Оформление страхового полиса		
Тема 3	Содержание учебного материала		3	

Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора	1	1. Единый реестр туроператоров. 2. Финансовые гарантии деятельности туроператоров. 3. Страхование риска предпринимательской деятельности туроператора. 4. Страховой случай и наступления ответственности туроператора как основание для производства страховой выплаты.	3	3
Итого по разделу 4			12	
Форма контроля:			ЭКЗАМЕН	
Раздел 5 Индустрия и инфраструктура туризма				
Тема 1. Структура туристского рынка	Содержание учебного материала		4	
	1	1. В зависимости от цели путешествия выделяются рынки рекреационного, делового, научного, культурно-познавательного, религиозного, этнического туризма. 2. В зависимости от характера организации путешествия различаются рынки группового и индивидуального туризма. 3. В зависимости от способа передвижения различают рынки пешеходного, железнодорожного, авиационного, морского, речного, а также автомобильного туризма.	4	3
Тема 2. Трудовые споры	Содержание учебного материала		3	
	1	Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности	2	3
		Практическое занятие		
		Изучение основных статей ФЗ «Об основах туристской деятельности»	1	
Тема 3.	Содержание учебного материала		4	

Особенности формирования, продвижения туристского продукта	1	1. Общие условия формирования, продвижения и реализации туристского продукта. 2. Формы и методы продвижения турпродукта	2	2
		Практическое занятие		
		Продвижение своего турпродукта	2	
Тема 4. Формирование тура, разработка турмаршрута	Содержание учебного материала		6	
	1	1. Технологическая карта маршрута. 2. Паспорт маршрута. 3. Информационный листок. 4. Каталог маршрута.	4	2
		Практическое занятие:		
		Составление турмаршрута	2	
Тема 5. Расчет калькуляции туров	Содержание учебного материала		4	
	1	1. Калькуляция тура. 2. Расчет себестоимости турпродукта. 3. Численность группы	2	2
		Практическое занятие:		
		Расчет стоимости тура	2	
Итого по разделу 5			21	
Форма контроля:			ЭКЗАМЕН	
Раздел 6 Экскурсоведение				
Тема 1. Введение	Содержание учебного материала		2	
	1	Экскурсоведение как наука. История экскурсионного дела в России и за рубежом	2	2

Тема 2. Сущность и специфика экскурсии	Содержание учебного материала		13	
	1	Виды экскурсий, их классификация	3	2
	2	Экскурсионный объект	3	2
	3	Экскурсионные объекты Переславля-Залесского и его окрестностей	3	2
	Практическое занятие			
	Подготовка описания одного из экскурсионных объектов Переславля-Залесского.		4	
Тема 3. Методологическая основа экскурсии	Содержание учебного материала		6	
	1	Методологическая основа экскурсии	3	2
	2	Дифференциация в экскурсионном обслуживании	3	2
Тема 4. Этапы подготовки экскурсии	Содержание учебного материала		3	
	1	Этапы подготовки экскурсии	3	2
Тема 5. "Портфель экскурсовода"	Содержание учебного материала		3	
	1	"Портфель экскурсовода"	3	2
Тема 6. Экскурсионные пешеходно - автобусные маршруты по Переславллю		Содержание учебного материала	7	
	1	Экскурсионные пешеходно - автобусные маршруты по Переславллю	3	2
	Практическое занятие			
		Составление экскурсионного маршрута по Переславллю	4	
Тема 7. Технология	Содержание учебного материала		3	

подготовки новой экскурсии	1	Технология подготовки новой экскурсии.	2	2
	2	Показ в экскурсии, его составляющие, их характеристика	1	2
Тема 8. Методика проведения экскурсии	Содержание учебного материала		6	
	1	Основные методические приемы показа	2	2
	2	Основные методические приемы рассказа	2	2
	Практическое занятие			
		Рассказ об одном из экскурсионных объектов Переславля	2	
Тема 9. Техника ведения экскурсии	Содержание учебного материала		4	
	1	Техника ведения экскурсии	4	2
Тема 10. Документирование экскурсии	Содержание учебного материала		3	
	1	Документирование экскурсии	3	2
Тема 11. Экскурсионный маршрут по Переславлю	Содержание учебного материала		12	
	1	Существующие экскурсионные маршруты по Переславлю и его окрестностям. Выход на экскурсию по одному из маршрутов. Возможные маршруты. Разработка методической разработки экскурсионного маршрута по Переславлю	6	2
	Практическое занятие			
		Подготовка методической разработки экскурсионного маршрута по Переславлю	6	
Тема 12. Личность экскурсовода	Содержание учебного материала		3	
	1	Основные требования к профессии экскурсовода	3	2

Тема 13. Умения, навыки, речь экскурсовода	Содержание учебного материала		5	
	1	Экскурсия как специфическая форма общения. Культура и техника речи экскурсовода	5	2
Тема 14. Внеречевые средства общения	Содержание учебного материала		10	
	1	Внеречевые средства общения	6	2
	2	Защита экскурсионного маршрута по Переславллю	4	
Итого по разделу 6			80	
Форма контроля			ЭКЗАМЕН	
Раздел 7 Гостиничный менеджмент				
Тема 1. Введение в гостиничный менеджмент	Содержание учебного материала		6	
	1	Основные понятия гостиничного менеджмента	6	2
Тема 2. Основные средства размещения туристов	Содержание учебного материала		8	
	1	Классификация отелей и других средств размещения	8	2
Тема 3. Функциональные задачи средств размещения	Содержание учебного материала		8	
	1	Основные функции и службы отеля	8	2
Тема 4. Гостиничный менеджмент в средствах размещения	Содержание учебного материала		4	
	1	Особенности управления отелями разного типа	4	2
Тема 5. Понятие сферы гостеприимства	Содержание учебного материала		2	
	1	Отели и их место в сфере гостеприимства	2	2

Тема 6. Основные понятия маркетинга гостеприимства	Содержание учебного материала		6	
	1	Маркетинг гостеприимства	6	2
Тема 7. Схема менеджмента в средствах размещения	Содержание учебного материала		4	
	1	Процесс управления отелем	4	2
Тема 8. Служба персонала в отеле	Содержание учебного материала		4	
	1	Управление персоналом в отеле	4	2
Тема 9. Основные понятия финансового менеджмента в средствах размещения	Содержание учебного материала		4	
	1	Финансовый менеджмент	4	2
Тема 10. Служба безопасности в отелях	Содержание учебного материала		4	
	1	Безопасность отеля	4	2
Тема 11. Сущность и виды гостиничных услуг	Содержание учебного материала		6	
	1	Продажа гостиничных услуг	6	2
Тема 12. Появление гостиничного дела	Содержание учебного материала		6	
	1	Развитие гостиничного дела	6	2
Тема 13. Организация питания в отелях	Содержание учебного материала		10	
	1	Служба питания в отелях	4	2

	Практическое занятие			
		Краткая характеристика предприятия на примере любой гостиницы	2	
		Краткая характеристика служб гостиницы на примере любого отеля	2	
		Оформление гостя	2	
Итого по разделу 7			72	
Форма контроля			ЭКЗАМЕН	
Раздел 8 Маркетинг в туризме				
Тема 1. Введение в маркетинг туризма	Содержание учебного материала		4	
	1	Сущность, содержание, основные понятия	2	2
	2	Концепция маркетинга в туризме	2	2
Тема 2. Содержание маркетингового комплекса. Рыночная ориентация компании	Содержание учебного материала		6	
	1	Содержание и направления маркетинговых исследований. Система маркетинговой информации туристского предприятия. Исследование среды, туристского рынка	4	2
	Практическое занятие			
		Маркетинговая информация турфирмы и гостиницы	2	
Тема 3. Разработка комплекса маркетинга. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов.	Содержание учебного материала		6	
	1	Признаки сегментации, Сегментация туристского рынка по признакам. Выбор целевого рынка	4	2
	Практическое занятие			

		Сегментация туристского рынка	2	
Тема 4. Разработка туристских товаров и услуг	Содержание материала		4	
	1	Понятие туристского товара и услуги. Природа и классификация. Этапы жизненного цикла.	2	
	2	Отличие товаров и услуг. Стратегия разработки. Управление качеством услуг, стратегия послепродажного обслуживания.	2	
Итого по Разделу 8			20	
Форма контроля			ЭКЗАМЕН	
Итоговый контроль			2	
ИТОГО КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ПО ПРОГРАММЕ			254	