

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Верхнетуринский механический техникум»

Рассмотрено
на заседании
методического совета
Председатель И.Л. Бадина
Протокол № 2 от «03» 10 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО «Верхнетуринский
механический техникум»
М.Н. Шутова
«27» 10 2020 г.

ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Программа профессиональной переподготовки
по профессиям рабочих, должностям служащих

24060 «Менеджер по туризму»

г. Верхняя Тура,
2020г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В настоящее время развитие науки и практики менеджмента определяется следующими факторами и тенденциями:

- нарастание глобальной конкуренции в самых разных сферах деятельности, в том числе в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- резкое увеличение скорости коммуникаций и соответственно принятия управленческих решений, обусловленное широким распространением информационных технологий;
- повышением конкурентоспособности малых и средних предприятий, благодаря их способности быстро и гибко реагировать на изменения окружающей среды;
- повышение роли «человеческого фактора», интерес к творчески мыслящим сотрудникам, инноваторам, способным предложить продукт-новинку, стремление привлечь в компанию и удержать талантливых сотрудников;
- большая часть стоимости компании в условиях экономики, основанной на знаниях, создаётся с помощью нематериальных активов и интеллектуального капитала;
- преобладание межфункциональной деятельности менеджера, требует сотрудничества, стирающего организационные границы внутри компании, создания сетевых структур, участия в сообществах профессионалов, что даст возможность менеджменту компании наращивать её человеческий, социальный, интеллектуальный капитал и укреплять имидж социально-ответственного бизнеса;
- самым успешным бизнесом может быть лишь в том случае, если он не просто удовлетворяет потребности своих клиентов, но превосходит эти потребности.

Управление современным сервисным предприятием требует от менеджеров особых навыков и приёмов, который они должны постоянно совершенствовать, обучаясь всё новым и новым направлениям, сосредотачивая свои усилия как на собственном профессиональном росте и личностном развитии, так и на развитии своих сотрудников.

Современное бизнес-образование направлено на научение *чему-то*, упор в нём делается на *созидание*, развиваются способности *воображения*, *создания* результата. В бизнес-образовании взгляд в основном ориентирован в *будущее*. Студенты учатся ставить цели, искать пути движения к ним, предвидеть возможные последствия своих решений и действий.

Значительный объём практических занятий, проводимых на основе активных методов обучения, направлен на развитие компетенций менеджера и творческих организаторских способностей будущих специалистов по формированию эффективной команды, умения работать в малых группах.

При обучении менеджменту большое значение имеет внеаудиторная работа студента. Эта форма обучения включает широкий набор различных видов работы: изучение литературы, выполнение упражнений, разработку интеллектуальных карт, подготовку групповых устных и PowerPoint презентаций, анализ конкретных ситуаций.

В качестве основных форм и методов компетентностного интерактивного обучения используются метод анализа конкретных ситуаций, аналитические обсуждения, дискуссии, презентации, разработка интеллектуальных карт.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

В результате освоения программы обучающийся **должен уметь:**

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимся к туристской деятельности;
- осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;
- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;
- использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;
- консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;
- предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения

В результате освоения программы обучающийся **должен знать:**

- историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;
- основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;
- инфраструктуру туризма;
- возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;
- определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование Дисциплин	Общее число часов по дисциплине	Форма Контроля
1.	Правовые основы в области туризма и сервиса	10	Зачет
2	Организация туристической деятельности	10	Зачет
3	Классификация гостиниц и иных средств размещения	10	Зачет
4	Организация питания туристов	10	Зачет
5	Экономика в индустрии туризма и гостеприимства	10	Зачет

6	Менеджмент и маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	30	Зачет
7	Управление персоналом	30	Зачет
8	Этика и этикет в индустрии туризма и гостеприимства	30	Зачет
9	Страхование и безопасность в туризме	20	Зачет
10	Организация деятельности туристических и сервисных предприятий	20	Зачет
11	Теория и методика экскурсоведения	20	Зачет
12	Учебная практика	110	Зачет
2. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		10	Подготовка и защита аттестационной работы
ВСЕГО		320	

1. Правовые основы в области туризма и сервиса. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению - ОКУН (ОК 002-93). ПРАВИЛА бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

2. Организация туристической деятельности. Основные понятия и определения. Три группы международных путешественников. Основные виды услуг, входящие в туристическую программу. Основы комплексного обслуживания туристов. Основные мотивы и связанные с ними программы обслуживания

3. Классификация гостиниц и иных средств размещения. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

4. Организация питания туристов. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания. Виды организации питания и обслуживания туристов на предприятиях питания. Принципы и особенности организации питания туристов.
Государственные стандарты на услуги общественного питания.

5. Экономика в индустрии туризма и гостеприимства. Значение развития технологии гостиничного обслуживания в индустрии гостеприимства. Классификация гостиничных предприятий. Комплексная оценка качества технологии обслуживания и применение в деятельности предприятий принципов менеджмента качества.

6. Менеджмент и маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства. Особенности организации управления маркетингом в индустрии гостеприимства. Управление персоналом в системе эффективного менеджмента. Характеристика деятельности гостиницы, анализ экономических показателей гостиницы, роль маркетинга и продаж.

7. Управление персоналом. Система управления персоналом: содержание, цели, функции и методы. Общее и линейное управления кадрами в организации. Планирование и маркетинговой политики в отношении персонала. Система, направленная на управление организационными отношениями. Система, обеспечивающая нормативные условия трудовой деятельности.

8. Этика и этикет в индустрии туризма и гостеприимства.

Понятие этики управления в индустрии гостеприимства. Особенности этики управления гостиницей. Роль этики в индустрии гостеприимства. Управление этикой в деятельности персонала в индустрии гостеприимства. Этические нормы и требования, предъявляемые к персоналу в индустрии гостеприимства. Этика делового общения в индустрии гостеприимства

9. Страхование и безопасность в туризме. Общая характеристика страхования. Обеспечение безопасности в туризме. Виды страхования, применяемые в туризме.

10. Организация деятельности туристических и сервисных предприятий. Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

11. Теория и методика экскурсоведения. Технология отбора материала для экскурсии. Логическая структура экскурсионного рассказа. Методическая разработка и требования к ней. Методические приемы ведения экскурсоведения. Технология показа различных экскурсионных объектов. Техника проведения экскурсии.

12. Документационное обеспечение туристической деятельности и сервиса. Особенности официально-делового стиля в делопроизводстве. Оформление распорядительных документов. Оформление информационно- справочной документации. Оформление документов по личному составу.