

Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
«Институт подготовки кадров»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор АНО «ИПК»  
Е.А. Фокина  
2018 г.

**ПРОГРАММА**  
дополнительная общеобразовательная  
(общеразвивающая)  
«Менеджер по туризму»

## Пояснительная записка

Данная программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 ноября 2018 г. N196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

*К ее освоению допускаются* любые лица без предъявления к уровню образования, не младше 18 лет.

*Срок освоения образовательной программы:* 32 часа очного обучения, 1 месяц.

*Форма обучения:* очная.

*Цель курса:* раскрыть актуальные направления деятельности турменеджера, раскрыть основы законодательства, показать наиболее эффективные механизмы работы с клиентами, познакомить слушателей с зарубежной и российской практикой туризма, создать возможность системных профессиональных навыков.

*Содержание программы:* отражает актуальные направления деятельности туризма в РФ и за рубежом, систематизирует академические и практические знания в области турменеджмента, правового регулирования данной сферы, ИТ-технологии, психологии. Предполагает знакомство с отечественными и зарубежными практиками туризма.

*Планируемые результаты обучения:*

а) по окончании курса обучающийся *должен знать:*

- пути самостоятельного изучения понятийно-терминологического аппарата науки;
- основные концепции и теории изучаемой дисциплины;
- составные части и характерные особенности индустрии туризма, классификацию туристских организаций;
- особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;
- особенности индустрии туризма и структура управления индустрии туризма;
- функции менеджмента;
- системы менеджмента в разных странах мира;
- понятие и признаки организации;
- цели и требования к целям туристского предприятия;
- содержание, виды, принципы и процесс планирования на предприятии;
- виды планов, методы их разработки и способы планирования;
- модель современного менеджера.

б) по окончании курса обучающийся *должен уметь:*

- применять понятийно-категориальный аппарат науки;
- характеризовать концепции и теории дисциплины;
- анализировать подходы управлению туристской индустрией;
- анализировать систему менеджмента в разных странах мира;
- описывать организации;
- анализировать особенности турпродукту;
- описывать подходы классификации туристских предприятий;
- описывать требования к целям туристского предприятия;
- описывать содержание, виды, принципы процесс планирования предприятия;
- описывать планов, методы их разработки и способы планирования;
- описывать модель современного менеджера.

*Организационно-педагогические условия:*

Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, качество подготовки обучающихся, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения планируемым результатам освоения программы.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается 45 минут.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, решение практических задач, консультации. При организации учебного процесса используются не только традиционные форматы проведения занятий, но и интерактивные формы обучения, дискуссии, лекции-беседы, ролевые игры (работа в группах) и др. Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации обучающихся, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение. При организации учебного процесса используются методические пособия на каждого обучающегося. Все эти технологии в совокупности обеспечивают успешное освоение учебного материала дисциплин.

Имеются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и оборудованием: компьютерные столы, стулья, ученическая доска, стол преподавателя, компьютеры, оснащенные программой. Проведено дополнительное освещение, имеются кулеры с питьевой водой.

Реализация программы обеспечена педагогическими работниками. Все преподаватели имеют высшее образование.

При подготовке слушателей преподаватели стремятся органично сочетать глубокую теоретическую подготовку и развитие системы практических знаний и навыков, обеспечивая высокую конкурентоспособность прошедших обучение.

Все преподаватели, участвующие в реализации данной программы, являются специалистами с большим опытом практической деятельности.

*Формы аттестации:*

Проводится в форме зачета в письменном виде по билетам и решения практического задания.

Лицам, успешно освоившим данную программу, выдается сертификат о прохождении курса « Менеджер по туризму».

*Календарный учебный график:* формируется исходя из набора групп.

Проведение занятий 2раза x 4ак.ч.(очно)

Общий срок обучения – 1 месяц (4 недели).

График учебного процесса									Сводные данные по бюджету времени	
Месяц	1 месяц обучения				2 месяц обучения					
№ нед	1	2	3	4	5	6	7	8	Нед	Часы
	Т/П	Т/П	Т/П	Т/П/З					4	32

Т – теоретическое обучение, П- практическое обучение, З-зачет

## Учебно-тематический план «Менеджер по туризму».

№	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов	Форма контроля
<b>1</b>	Правовые аспекты туристского бизнеса	3	
<b>2</b>	Система и структура управления туризмом	4	
<b>3</b>	Разнообразие туристических программ	4	
<b>4</b>	Взаимоотношения с клиентом	4	
<b>5</b>	Качество обслуживания и безопасность услуг	4	
<b>6</b>	Сопутствующие туристические мероприятия	4	
<b>7</b>	Паспортно-визовые вопросы	4	
<b>8</b>	Менеджмент регионального туризма	4	
	Зачет	1	зачет
	<b>ИТОГО:</b>	<b>32</b>	

### Содержание программы модуля «Технология и организация гостиничных услуг».

#### **1. Правовые аспекты туристского бизнеса. (3ч)**

- 1.1 Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристском бизнесе. Закон "О защите прав потребителей". Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Другие нормативные акты, правила, рекомендации
- 1.2 Основная терминология рынка туристских услуг
- 1.3 Органы государственного управления туризмом

#### **2. Система и структура управления туризмом. (4ч)**

- 2.1 Туристское предложение
  - 2.2 Система управления туризмом
  - 2.3 Туристские регионы, организации и предприятия
  - 2.4 Структура управления туризмом
- Практические занятия (семинар): разработка туристского продукта

#### **3. Разнообразие туристических программ. (4ч)**

- 3.1 Туры за рубеж. Экскурсионные маршруты. Туры на отдых. Комбинированные поездки
- 3.2 Автобусные туры. Круизы (морские, речные). Зимние туры. Туры для школьников
- 3.3 Бизнес-туры: шоп-туры, образовательные туры, индивидуальные поездки (специальные программы)
- 3.4 Въездной туризм. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ (основные маршруты, деловой туризм)
- 3.5 Внутренний туризм

#### **4. Взаимоотношения с клиентом. (4ч)**

- 4.1 Договор на туристское обслуживание
- 4.2 Пакет документов. Туристская путевка
- 4.3 Содержание договора с клиентом. Ваучер
- 4.4 Обязательные и дополнительные услуги
- 4.5 Штрафные санкции
- 4.6 Взаимоотношения с клиентом
- 4.7 Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения

- 4.8 Информированность, право выбора
- 4.9 Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб
- 4.10 Защита прав туриста и интересов фирмы
- 4.11 Медицинская страховка. Другие виды страхования

#### **5. Качество обслуживания и безопасность услуг. (4ч)**

- 5.1 Безопасность жизни, здоровья, окружающей среды; сохранность имущества
- 5.2 Безопасность процесса выполнения туристских услуг (плановых и дополнительных)
- 5.3 Система качества услуг. Социологические исследования
- 5.4 Формы и методы контроля, контрольные органы
- 5.5 Ответственность туриста за соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев.  
Учёт специфики конкретной страны

#### **6. Сопутствующие туристические мероприятия. (4ч)**

- 6.1 Гостиничный сервис
- 6.2 Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению
- 6.3 Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице
- 6.4 Правила предоставления гостиничных услуг (заказанных и дополнительных)
- 6.5 Режим и безопасность
- 6.6 Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии)
- 6.7 Организация питания
- 6.8 Технология и организация питания туристов. Виды питания
- 6.9 Требования к качеству и безопасности питания
- 6.10 Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии)
- 6.11 Транспортное обслуживание туристов
- 6.12 Классификация транспортных путешествий и транспортных средств (авиа, ж/д, автобусы)
- 6.13 Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки
- 6.14 Трансферы. Встречи - проводы туристов
- 6.15 Безопасность при транспортных путешествиях
- 6.16 Экскурсионное обслуживание туристов
- 6.17 Виды экскурсий
- 6.18 Технология подготовки и организации экскурсий (плановых и дополнительных)
- 6.19 Правила безопасности при проведении экскурсий
- 6.20 Качество экскурсий (учет клиентуры, содержание, доходчивость и пр.)
- 6.21 Роль экскурсовода, руководителя группы. Рассмотрение претензий

#### **7. Паспортно-визовые вопросы. (4ч)**

- 7.1 Общегражданский паспорт (ОЗП)
- 7.2 Порядок оформления, важные "детали"
- 7.3 Ответственность за достоверность ОЗП фирмы и клиента
- 7.4 Порядок оформления и получения выездных виз. Шенгенская виза Безвизовый или упрощенный въезд в страну
- 7.5 Таможенный контроль при въезде и выезде
- 7.6 Таможенные формальности (особенности стран)
- 7.7 Льготные режимы
- 7.8 Провоз багажа, доставка грузов по "карго"
- 7.9 Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль

#### **8. Менеджмент регионального туризма. (4ч)**

- 8.1 Основные понятия и методологическая база регионального туризма
- 8.2 Понятие туристского региона
- 8.3 Организационные структуры регионального туризма, их функции
- 8.4 Этапы решения организационных задач регионального менеджмента

## **Зачет (1ч)**

### **Билеты:**

1. Опишите 4 группы субъектов, взаимодействующих в сфере туризма.
2. Какие направления деятельности имеет Федеральный закон «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации»? Дайте определение туризма и раскройте его содержание.
3. Раскройте содержание терминов, касающихся туристской индустрии.
4. Раскройте содержание терминов, касающихся туристских организаций, гостиничной деятельности, деятельности экскурсоводов.
5. Сравните определения понятий: туризм, турист, туристские ресурсы, экскурсант, экскурсионная деятельность.
6. Чем отличаются деятельности туроператора и турагента?
7. Раскройте содержание терминов: субъекты и объекты туристской индустрии.

### **Практическое задание:**

Изучите пакет документов или описание туристического маршрута, выполните письменно следующие задания:

1. Выпишите туристические услуги по видам (размещение, транспорт и т.д.)
2. Определите, к какому виду туризма относится данный тур, для кого он предназначен.
3. Предложите дополнительные туристические услуги для данного маршрута.

### **Список литературы**

1. Алексеев А. Инновационные технологии: степень важности максимальная! // ОТЕЛЬ. – 2013. – № 9. – С. 28–30.
2. Анфилатова Ю. О. Информационные технологии в сфере гостеприимства // Упр. инновациями: теория, методология, практика. – 2014. – № 8. – С. 84–89.
3. Айгистова О.В. Использование педагогических технологий в профессиональной подготовке менеджеров туризма: Дис.канд. пед. Наук. М., 1999. -142 с.
4. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг : [учебник] / М. А. Ехина. – М. : Академия, 2014. – 236 с. СОУНБ; КХ; Инв. номер 2368612–КХ
5. Крюков В. Ю. Рынок интернет–бронирования гостиниц в современной России: особенности и актуальные тенденции развития // Креативная экономика. – 2014. – № 10(94). – С. 139–146.
6. Малиновская С. Интернет–маркетинг: дешево и сердито // Там же. – 2009. – № 10. – С. 42–46.
7. Малиновская С. Чем дружелюбнее сайт – тем больше он привлекает гостей // Там же. – 2010. – № 9. – С. 40–43
8. Скорбенко С. В. Актуальные методы стимулирования продаж в интернете для предприятий гостиничного бизнеса // Теорет. и прикладные вопр. экономики и сферы услуг. – 2013. – № 11. – С. 101–110.
9. Фролова П. Системы бронирования: смешать, но не взбалтывать , или Не кладите все яйца в одну корзину! // ОТЕЛЬ. – 2012. – № 8. – С. 30–34.
10. София Ларич. Анталия от 300 у.е., или Все включено
11. Тонкости туризма. <http://tonkosti.ru> . Энциклопедия туризма.