

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



ПРИ ВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»


Е.В. Мошкина

2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма»

Красноярск 2022

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма»

Форма обучения – заочная

Срок обучения – 256 часов

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические и семинарские занятия		
1.	Основы туристской деятельности	54	28	16		12	26	Зачет
2.	Коллективные средства размещения	54	24	18		6	28	Экзамен
3.	Организации питания в комплексном развитии предприятий гостеприимства	24	12	8		4	12	Зачет
4	Основы и стандарты гостеприимства персонала в туристских предприятиях	60	38	24		14	24	Экзамен
5	Безопасность услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	24	12	8		4	12	Зачет
6	Стажировка	16	8			8	8	Зачет
	Итоговая аттестация	24	12			2	12	Защита итоговой аттестационной работы (проекта)
	Итого	256	134	74		60	122	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма»

Категория слушателей: работники, специалисты сферы туризма и гостеприимства, лица, планирующие работу в сфере туризма и гостеприимства.

Срок обучения: 256 часов.

Форма обучения: заочная.

Режим занятий: 4 часа, пн.-сб.

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
1	Основы туристской деятельности	54	28	16		12	26	
1.1	Основные понятия, виды, функции туризма, значение туризма как общественно-экономического явления	10	4	2		2	6	PO1, PO2
1.2	Организационно-правовые основы туристской (туроператорской и турагентской) деятельности	10	6	4		2	4	PO1, PO2
1.3	Понятие турпродукта, методика разработки турпродукта, законодательная основа разработки турпродукта, программа туристско-экскурсионного обслуживания, виды программного туристского обслуживания	10	6	4		2	4	PO1, PO2
1.4	Потребительские свойства турпродукта, качество, безопасность	8	4	2		2	4	PO1, PO2, PO5, PO6, PO7
1.5	Туристский рынок, особенности функционирования туристского рынка, характеристика, регионального, российского, международного туристских рынков	8	4	2		2	4	PO1, PO2
1.6	Международный туризм, мировые тенденции развития туристского рынка, перспективы	8	4	2		2	4	PO1, PO2

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
	развития российского туристского рынка							
2	Коллективные средства размещения	54	24	18		6	28	
2.1	Понятие гостиницы. Виды, задачи, функции гостиниц, классификация гостиниц.	12	6	4		2	6	PO3
2.2	Типовая структура гостиниц. Основные службы гостиниц	12	6	4		2	6	PO3, PO4
2.3	Понятие гостиничной услуги, особенности гостиничной услуги, операционный (технологический) цикл предоставления гостиничной услуги	14	8	4		4	8	PO3, PO4, PO8
2.4	Основы организации обслуживания гостей в процессе проживания	16	6	4		2	8	PO4, PO5, PO6, PO7, PO8
3	Организации питания в комплексном развитии предприятий гостеприимства	24	12	8		4	12	
3.1	Служба организации питания в гостиницах питания (Food and Beverage Department)	8	4	4		2	4	PO4
3.2	Служба room service	8	4	2		1	4	PO4
3.3	Формы организации питания гостей в гостиницах	8	4	2		1	4	PO4, PO8
4	Основы и стандарты гостеприимства персонала в туристских предприятиях	60	38	24		14	24	
4.1	Стандарты и технологии обслуживания клиентов	8	4	4			4	PO1, PO2, PO8
4.2	Тренды, проблемы и перспективы в индустрии гостеприимства и туризма	12	8	4		4	4	PO1, PO2
4.3	Стандарты и правила работы с рекламациями, жалобами клиентов	4	2	2			2	PO5, PO6, PO7
4.4	Профессиональная этика работы персонала туристского предприятия с клиентом, по	6	6	4		2	2	PO5, PO6, PO7, PO8

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы			СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Лабораторные работы	Практ. и семинарские занятия		
	предупреждению и преодолению конфликтных ситуаций							
4.5	Профессиональная этика и особенности работы персонала с клиентами в современных условиях, в виртуальном пространстве	6	2	2		2	2	PO5, PO6, PO7
4.6	Формирование лояльности клиента, инструменты повышения лояльности клиента	4	2	2			2	PO1, PO2
4.7	Анализ качества обслуживания клиента	10	6	2		4	4	PO1, PO2, PO8
4.8	Особенности работы с разными группами туристов: возрастные особенности, граждане с ОВЗ, вип-гости, иностранные туристы, особенности работы с детскими группами	6	4	2		2	2	PO1, PO2, PO5, PO6, PO7
4.9	Создание доступной среды на предприятиях индустрии гостеприимства	4	2	2			2	PO3, PO8
5	Безопасность услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	24	12	8		4	12	
5.1	Противодействие террористическим угрозам	10	6	4		2	6	PO8
5.2	Особенности предоставления туристских услуг и организации туристско-экскурсионного обслуживания с учётом рекомендаций Роспотребнадзора	10	6	4		2	6	PO3, PO8
	Стажировка	16	8			8	8	
	Итоговая аттестация	24	12			12	12	PO1–PO8
	Итого	256	134	74		60	122	

Календарный учебный график*
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма»

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Виды занятий (количество часов)							Итоговый контроль
			Лекция	Практ. и семинарские занятия	Лаб. работа	СРС	Консульта-ция	Контр. работа	Тест	
Основы туристской деятельности	1–3	54	16	12		26				Зачет
Коллективные средства размещения	4–6	54	18	6		28				Экзамен
Организации питания в комплексном развитии предприятий гостеприимства	7-8	24	8	4		12				Зачет
Основы и стандарты гостеприимства персонала в туристских предприятиях	9–11	60	24	14		24				Экзамен
Безопасность услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	12	24	8	4		12				Зачет
Стажировка	13	16		8		8				Зачет
Итоговая аттестация	14	24		12		12				Защита итоговой аттестационной работы

**Календарный учебный график составляется для программ профессиональной переподготовки и представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, стажировок, итоговой аттестации*

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа профессиональной переподготовки «Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма» позволит слушателям получить теоретические и практические знания в сфере индустрии гостеприимства и туризма.

Современная индустрия туризма и гостеприимства является одной из крупнейших и играет важную роль в решении социальных проблем, обеспечивая создание дополнительных рабочих мест, рост занятости и повышение благосостояния населения страны. Происходящие изменения в индустрии гостеприимства, в мировом масштабе настолько существенны, что современную экономику определяют, как «сервисную» или «экономику услуг».

Со сферой туризма и гостеприимства в современном мире связаны практически все виды деятельности, причем услуги оказывают не только традиционно сервисные, но и IT предприятия, транспортные услуги, и т.п. В связи с этим следует отметить особую необходимость более глубокого понимания индустрия туризма и гостеприимства, которая рассматривается уже не как единая отрасль, а как масштабный сектор экономики, обладающий сложной структурой.

В рамках данной программы рассматриваются законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства, профессиональные стандарты в системе работников сферы гостеприимства, нормативно-правовые аспекты, стандартизацию, общие требования к обслуживанию и предоставлению услуг в сфере общественного питания согласно ГОСТам, сводам правил и СанПиНам, особенности создания доступной среды на предприятиях индустрии гостеприимства и другие знания.

1.2. Цель программы

Цель программы переподготовки — приобретение и совершенствование слушателями компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в сфере туризма и гостеприимства.

Программа разработана на основе профессиональных стандартов:

- 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года N 913н;
- 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н;
- 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. N 659н.

Программа является преемственной к основным образовательным программам высшего образования бакалавриата направлений подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело».

1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

1. Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки, для выполнения нового вида деятельности, включает:

- 04 Культура и искусство (в сфере экскурсионной деятельности).
- 33 Сервис, оказание услуг населению (в сфере оказания туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг, необходимых для организации и реализации путешествий; в сфере формирования, продвижения и реализации туристского продукта; в сфере деятельности объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов).

2. Объекты профессиональной деятельности:

- Туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания.
- Туристские организации и организации индустрии гостеприимства.
- Технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы.
- Потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности.

3. Виды профессиональной деятельности

Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, сможет решать профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая деятельность;
- технологическая деятельность.

4. Уровень квалификации

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма» обеспечивает достижение *пятого уровня* квалификации в соответствии с требованиями профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года N 913н, *шестого уровня* квалификации в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н и четвертого уровня квалификации в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 659н.

1.4. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с профессиональным стандартом 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года N 913н, можно выделить следующие трудовые функции, на формирование и совершенствование которых направлена программа переподготовки:

- В/01.4 Прием и обработка заказов на экскурсии.
- В/02.4 Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсий.
- С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания.

В соответствии с профессиональным стандартом 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. N 659н, можно выделить следующие трудовые функции, на формирование и совершенствование которых направлена программа переподготовки:

- Е/02.4 Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

В соответствии с профессиональным стандартом 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н, можно выделить следующие трудовые функции, на формирование и совершенствование которых направлена программа переподготовки:

- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

1.5. Планируемые результаты обучения

Слушатель, освоивший программу, будет обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

РО1. Знать особенности туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ.

РО2. Разрабатывать проекты программ туристско-экскурсионного обслуживания, знать основные требования по качеству, безопасности туристско-экскурсионного обслуживания.

РО3. Применять новые методы обеспечения санитарно-гигиенической безопасности в организации туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в современных условиях туристского рынка.

РО4. Понимать работу службы обеспечения питанием (Food and Beverage Department) гостей, виды обслуживания питанием гостей и работу предприятий службы питания (Food and Beverage Department), организацию и предоставление услуги room service.

PO5. Применять нормы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.

PO6. Выбирать оптимальные технические средства и технологии при разработке и реализации туристского продукта.

PO7. Организовывать сопровождение туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья.

PO8. Руководствоваться правилами поведения, санитарными нормами СанПиН, требованиями законов РФ по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности работника туристского предприятия, ГОСТами по организации туристско-экскурсионного обслуживания с обеспечением безопасности, в том числе при возникновении террористической угрозы.

1.6. Категория слушателей

Работники, специалисты сферы туризма и гостеприимства, лица, планирующие работу в сфере туризма и гостеприимства.

1.7. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.8. Продолжительность обучения

Трудоемкость обучения по данной программе составляет 256 академических часов, включая все виды занятий и самостоятельную работу обучающихся.

1.9. Форма обучения

Очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

1.10. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Программа повышения квалификации реализуется с использованием системы дистанционного обучения LMS Moodle. Слушателям необходимо стандартное программное обеспечение (операционная система, офисные программы) и выход в интернет.

1.11. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

Особенности построения программы переподготовки:

- модульная структура программы;

- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей);
- выполнение итоговых аттестационных работ по реальному заданию;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов (дистанционное, электронное, смешанное обучение и пр.).

В поддержку дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки разработаны электронные курсы в системе LMS Moodle.

1.12. Особенности организации практики/стажировки

По окончании курса программы переподготовки предполагается стажировка в количестве 16 часов, которая будет проходить в форме очного обучения с применением дистанционных технологий. Стажировка предполагает подготовку к выполнению аттестационной работы, обмен опытом с преподавателями и слушателями.

1.13. Документ об образовании: диплом о переподготовке установленного образца.

II. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в дискуссиях в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

Итоговой аттестационной работой является тестирование и защита итоговой аттестационной работы (в виде сдачи проекта).

2.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в дискуссиях в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

Итоговая аттестационная работа – защита итоговой аттестационной работы, которая демонстрирует уровень подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

2.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Программа итоговой государственной аттестации включает методические рекомендации по подготовке и защите итоговой аттестационной работы, а также рекомендации по оцениванию процесса выполнения работы в рамках текущего контроля.

При выполнении итоговой аттестационной работы, обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

При подготовке аттестационной работы, следует помнить о соблюдении правил профессиональной этики. К нарушениям этих правил относятся в первую очередь плагиат, фальсификация данных и ложное цитирование.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, домашние самостоятельные задания в каждом модуле.

Итоговая аттестация по программе — защита итоговой аттестационной работы, которая проходит в синхронном формате.

Тематика аттестационных работ должна соответствовать современному состоянию и перспективам развития туризма.

Слушатель предоставляет результат выполненной работы в формате PDF, оформленной в соответствии с методическими рекомендациями и отвечающей требованиям к содержанию итоговой аттестационной работы. Документ прикрепляется в организационный электронный курс программы профессиональной переподготовки «Основы индустрии гостеприимства и туризма».

Требования к итоговой аттестационной работе

Итоговая аттестационная работа должна соответствовать следующим требованиям:

- структура работы включает титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения;
- грамотно, в единой логической связи формулированы тема, цель, задачи, методы исследования;
- задачи отражают последовательную реализацию цели исследования и определяют ход исследования;
- обоснованы актуальность выбранной темы, ее ценность и применение для сферы туризма;
- в работе приведен теоретический анализ научных источников по заявленной теме, решены теоретические задачи исследования, описание собственной исследовательской деятельности, представлены полученные результаты и их подробный анализ, решены практические задачи исследования;
- заключение в краткой форме отражает суть выполненной работы, включает выводы и направления дальнейших исследований.

В списке использованных источников приведены не менее 15 источников (учебники, учебные и учебно-методические пособия, монографии, диссертации, авторефераты диссертаций, статьи в научных журналах), из них не менее 30 % изданы за последние 6 лет;

Аттестационная работа по объему должна составлять не менее 20 страниц печатного текста. Работа должна быть проверена на предмет наличия плагиата и содержать не менее 50 % оригинального текста.

Критерии оценивания итоговой аттестационной работы

Критерий	Показатели выполнения	Баллы (мин/макс)
Содержание работы	Актуальность темы исследования, научная новизна, практическая значимость и самостоятельность исследования	0/2
	Цели и задачи итоговой аттестационной работы определены и согласованы между собой	0/2
	Владение методикой (методами) исследования	0/2
	Заключение работы содержит оценку результативности и перспектив результатов работы с указанием трудностей, которые возникли или могут возникнуть при проведении занятий в реальных условиях учебного процесса	0/2
Доклад/ защита работы	Качество иллюстративного материала (присутствующим видны все надписи и обозначения, выдержаны требования к оформлению), количество иллюстративного материала и его содержание оптимально отражает основные результаты работы. Презентация оформлена в деловом стиле. Информация представлена в виде тезисов, цитат	0/1
	Умение автора публично представить работу, изложить свою точку зрения, ответить на вопросы и замечания в ходе защиты, проявляя при этом вежливость, тактичность, сдержанность	0/1
Всего		10 баллов

Оценка «отлично» ставится, если слушатель набрал **9–10 баллов**.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель набрал **7–8 баллов**.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если слушатель набрал **5–6 баллов**.

Итоговая аттестационная работа защищается в синхронном формате перед аттестационной комиссией; работа представляется с помощью устного доклада и демонстрации презентации.

Защита итоговой аттестационной работы является обязательной.

Требования к устному докладу в режиме синхронной защиты

1. Приветствие, обращение к членам комиссии и представление (как зовут, кем и где слушатель работает или планирует заниматься), представление научного руководителя.

2. Тема итоговой аттестационной работы.

3. Актуальность, цель и задачи работы.

4. Анализ результатов работы.

5. Заключение.

Продолжительность выступления доклада — 7–8 минут.

По результатам защиты итоговой работы аттестационная комиссия принимает решение о предоставлении слушателям по результатам освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки права заниматься профессиональной деятельностью в сфере основного общего и среднего общего образования и выдаче диплома о профессиональной переподготовке».

III. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
PO1. Знать особенности туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ	Изучение современных тенденций в сфере управления туристским предприятием, методов Интернет-маркетинга в организации продвижения и реализации туристских услуг	Материалы электронного курса в системе электронного обучения. Электронно-справочные системы. Видеоконференции в цифровых сервисах. Обсуждение в форуме
PO2. Разрабатывать проекты программ туристско-экскурсионного обслуживания, знать основные требования по качеству, безопасности туристско-экскурсионного обслуживания	Изучение современных тенденций в сфере управления туристским предприятием, методов Интернет-маркетинга в организации продвижения и реализации туристских услуг	Материалы электронного курса в системе электронного обучения. Электронно-справочные системы. Видеоконференции в цифровых сервисах. Обсуждение в форуме
PO3. Применять новые методы обеспечения санитарно-гигиенической безопасности в организации туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в современных условиях туристского рынка	Планирование и организация производственного процесса, организация туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в условиях современного туристского рынка	Лекционные и практические занятия, работа в электронной среде, практические задания в LMS Moodle
PO4. Понимать работу службы обеспечения питанием (Food and Beverage Department) гостей, виды обслуживания питанием гостей и работу предприятий службы питания (Food and Beverage Department), организацию и предоставление услуги room service	Изучение и применение новых методов обеспечения санитарно-гигиенической и противозидемической безопасности в процессе организации туристско-экскурсионного, гостиничного обслуживания, при организации питания	Лекционные и практические занятия в электронной среде. Специализированные программы по автоматизации туроператорской деятельности. Электронно-справочные системы
PO5. Применять нормы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Изучение и анализ правил общения и принципов взаимодействия в рамках межличностного и делового общения при разработке и реализации туристского продукта	Лекционные и практические занятия, работа в электронной среде, практические задания в LMS Moodle

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО6. Выбирать оптимальные технические средства и технологии при разработке и реализации туристского продукта	Изучение и анализ правил общения и принципов взаимодействия в рамках межличностного и делового общения при разработке и реализации туристского продукта	Лекционные и практические занятия, работа в электронной среде, практические задания в LMS Moodle
РО7. Организовывать сопровождение туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья	Изучение и анализ правил общения и принципов взаимодействия в рамках межличностного и делового общения при разработке и реализации туристского продукта	Лекционные и практические занятия, работа в электронной среде, практические задания в LMS Moodle
РО8. Руководствоваться правилами поведения, санитарными нормами СанПиН, требованиями законов РФ по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности работника туристского предприятия, ГОСТами по организации туристско-экскурсионного обслуживания с обеспечением безопасности, в том числе при возникновении террористической угрозы	Изучение нормативной и законодательной базы в сфере туризма и гостеприимства: стандарты и технологии обслуживания клиентов. Рассмотрение особенностей предоставления туристских услуг и организации туристско-экскурсионного обслуживания с учётом рекомендаций Роспотребнадзора, рассмотрение вопросов безопасности на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Лекционные и практические занятия, работа в электронной среде, практические задания в LMS Moodle. Видеоконференции в цифровых сервисах. Обсуждение в форуме

3.2. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного в системе электронного обучения. Самостоятельно слушателями изучаются представленные кейсы с практиками реализации контактной работы в условиях ЭО и ДОТ, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах (видео, скринкасты, подкасты, интерактивные справочники, текстовые пояснения).

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

модуля (курса)

«Менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма»

1. Аннотация

Данный модуль затрагивает вопросы понятийного аппарата, используемого в профессиональной туристской деятельности, историю возникновения и развития туристского бизнеса, организационно-правовые основы туроператорской и турагентской деятельности, основу производственной деятельности туроператорских компаний, условий качественного и безопасного туристско-экскурсионного обслуживания.

Цель модуля (результаты обучения)

По окончании обучения на данном модуле слушатели будут способны:

РО1. Знать особенности туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ.

РО2. Разрабатывать проекты программ туристско-экскурсионного обслуживания, знать основные требования по качеству, безопасности туристско-экскурсионного обслуживания.

Модуль может рассматриваться как один из курсов программы профессиональной переподготовки «Основы и стандарты гостеприимства для персонала в сфере туризма».

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 1. Основы туристской деятельности (54 часа)			
Тема 1.1. Основные понятия, виды, функции туризма, значение туризма как общественно-экономического явления, история развития туристского бизнеса (10 ч.)	Основные понятия, используемые в туристской деятельности, нормативно-правовые акты, на основании которых используются понятия, социальная, гуманитарная, экономические функции туризма, влияние туризма на общество (2 ч.)	Основные положения и статьи ФЗ «Об основах туристской деятельности, где отражены туристские понятия (2 ч.). <i>Практическая работа № 1</i>	Изучение материала по функциям туризма, по значению туризма в жизни общества (6 ч.)
Тема 1.2. Организационно-правовые основы туристской	Виды туристской деятельности, условия осуществления туроператорской	Положения, статьи ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» по	Изучение реестра туроператоров, зарегистрированных на территории РФ

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
(туроператорской и турагентской) деятельности (10 ч.)	деятельности на территории РФ, условия осуществления турагентской деятельности (4 ч.)	выполнению условий осуществления туроператорской деятельности (2 ч.). <i>Практическая работа №2</i>	(4 ч.)
Тема 1.3. Понятие турпродукта, методика разработки турпродукта, законодательная основа разработки турпродукта, программа туристско-экскурсионного обслуживания, виды программного туристского обслуживания (10 ч)	Определение турпродукта, этапы разработки турпродукта, деятельность и ответственность туроператоров на этапах разработки турпродукта, ГОСТы РФ, как руководство туроператоров в процессе разработки турпродукта, технологическая документация, понятие программы туристско-экскурсионного обслуживания (4ч)	Разработка модели турпродукта (2 ч.) <i>Практическая работа №3</i>	Изучение ГОСТов, как правовой основы при разработке турпродукта ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» ГОСТ Р 50690-2017 Нац. стандарт РФ Туристские услуги. Общие требования и т.д. (4 ч.)
Тема 1.4. Потребительские свойства турпродукта, качество, безопасность (8 ч.)	Эффективность, обоснованность, надежность, полезность, универсальность как потребительские свойства турпродукта, требования к качеству и безопасности при разработке и организации туристско-экскурсионного обслуживания (2 ч.)	Анализ программы туристско-экскурсионного обслуживания с учётом выполнения потребительских свойств турпродукта, требований безопасности и качества (2 ч.)	Изучение нормативно-правовых документов в части качества, безопасности туробслуживания: Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги». Безопасность активных видов туризма», Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56597-2015/ISO/TR 21102:2013 «Приключенческий туризм». Национальный

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
			стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56643-2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста» и т.д. (4 ч.)
Тема 1.5. Туристский рынок, особенности функционирования туристского рынка, характеристика, регионального, российского, международного туристских рынков (8 ч.)	Турспрос, турпредложение, цена, конкуренция, элементы, туристского рынка, производители, потребители, государство как субъекты туррынка, функции государства на туррынке (2 ч.)	Анализ сезонного турпредложения на региональном туристском рынке, соотношение спроса и предложения, цены на представленные турпредложения, конъюнктурные предложения на рынке (2 ч.)	Изучение деятельности туроператоров и туристских агентств на региональном туристском рынке (4 ч.)
Тема 1.6. Международный туризм, мировые тенденции развития туристского рынка, перспективы развития российского туристского рынка (8 ч.)	Понятие международного туризма, роль Международных турорганizations в развитии международного туррынка, место России на международном туристском рынке, характеристика международного туризма, перспективы развития международного туризма, развитие устойчивого туризма (2 ч.)	Анализ деятельности международных межправительственных организаций, изучение международной статистики туристских обменов (2 ч.)	Изучение деятельности UNWTO, РАТА, IATA, РСТ, ICAO и т.д. (4 ч.)

3. Условия реализации программы модуля

Обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде комплекса интерактивных лекций, видеозаписей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Moodle. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации программы

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, подразумевающие групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски и Google-сервисы».

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Moodle. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю программы имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Moodle. УМК содержит: систему навигации по программе (учебно-тематический план, интерактивный график работы по программе, сведения о результатах обучения, о преподавателях программы, чат для объявлений и вопросов преподавателям), набор видеолекций, презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Киреева Ю.А. Основы туризма: учеб.-практ. пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
2. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: учебник. – М.: Форум, 2014.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для студентов и слушателей вузов, обучающихся по экономическим специальностям. – М.: КНОРУС, 2016.

Дополнительная литература

1. Абабков Ю.Н., Абабкова М.Ю., Филиппова И.Г., Богданов Е.И. Реклама в туризме: учебник для высш. учеб. заведений. – М.: ИНФРА- М, 2012.
2. Баранов А.С., Бисько И.А., Богданов Е.И. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080200 (080502) «Экономика и управление на предприятии туризма». – М.: ИНФРА- М, 2016.

3. Докторов А.В., Мышкина О.Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: учеб. пособие. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017.

4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник для вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник для студентов вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

7. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2015.

8. Орловская В.П., Богданов Е.И. Технология и организация предприятия туризма: учебник. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2013.

4. Оценка качества освоения программы модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по модулю — зачет за выполненные тесты к изученному материалу, при условии набора не менее 65% из 100%.

Перечень заданий и/или контрольных вопросов

Практические задания модуля

1. Терминологический словарь.
2. Проект программы туристско-экскурсионного обслуживания группы иностранных туристов.

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельные работы входит изучение материала курса и закрепление заданий с практических уроков.

Задание 1. Используя материалы Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 02.07. 2021), дайте ответ на следующие вопросы:

1. В течении какого срока турист может предъявить претензии туркомпании в виду некачественного туристского обслуживания.

2. Что такое Информационная система, что может использоваться в качестве информационной системы в работе туроператора с турагентствами и туристами.

3. Какова сумма вноса в фонд персональной ответственности туроператора, если он не осуществлял ранее деятельность в сфере выездного международного туризма.

4. Что понимается под безопасностью туризма.

5. Каков размер финансового обеспечения для туроператора занимающегося в сфере внутреннего туризма и международного въездного.

6. Обязан ли туроператор проходить процедуру лицензирования.

Примеры практических заданий:

Практическая работа №1

Задание 1. Используя материалы Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 02.07. 2021), составьте терминологический словарь (глоссарий) по следующим терминам:

1 вариант	2 вариант
турист –	туризм –
туризм внутренний –	туризм въездной –
туризм выездной –	туризм международный –
туристские ресурсы –	туристская индустрия –
туристская инфраструктура –	туристский продукт –
туроператорская деятельность –	турагентская деятельность –
туризм детский –	система навигации и ориентирования в сфере туризма –
туристский информационный центр –	туристский маршрут –
формирование туристского продукта –	продвижение туристского продукта –
экскурсант –	реализация туристского продукта –

Задание 2. Проект программы туристско-экскурсионного обслуживания группы иностранных туристов.

Разработайте проект программы туристско-экскурсионного обслуживания группы иностранных туристов. Туристы из европейских стран пребывают в город Енисейск в 10:00 часов на теплоходе, пребывание в городе в течении 6 часов, цель посещения города - история города, его религиозная составляющая.

Время пребывания – лето.

Количество человек в группе – 10 + 1(гид/переводчик).

Программа должна быть интересной, с обедом в городе Енисейске (преимущественно с национальной кухней народов Сибири), вечером в 20:00 группа на теплоходе отправляется далее по маршруту.

Примеры тестовых заданий к лекциям

Вариант 1

1. Социальная функция туризма обеспечивает:
 - 1) приток денежных средств;
 - 2) создание новых рабочих мест;
 - 3) расширение кругозора туристов;
 - 4) экономическую прибыль.
2. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий, это:
 - 1) туризм;
 - 2) туристская деятельность;
 - 3) организаторская функция туроператоров;

4) экскурсионная деятельность.

3. Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания, это:

- 1) турист;
- 2) путешественник;
- 3) экскурсант;
- 4) гость.

4. Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил, это определение:

- 1) туристским услугам;
- 2) туристским ресурсам;
- 3) рекреационным ресурсам;
- 4) все варианты верны.

Вариант 2

1. Назовите типы туризма, развитие которых приносит государству наибольшую выгоду:

- 1) въездной, внутренний;
- 2) выездной;
- 3) внутренний;
- 4) выездной, въездной.

2. Назовите типы туризма, входящие в понятие «международный туризм»:

- 1) пляжный;
- 2) выездной;
- 3) внутренний;
- 4) региональный.

3. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом, это:

- 1) один из видов туристской деятельности;
- 2) разработка туристского продукта;
- 3) туроператорская деятельность;
- 4) туроперейтинг.

4. Безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненасечение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства, это:

- 1) требования по качеству;

- 2) сохранность природы;
- 3) безопасность туризма;
- 4) сохранность туристско-рекреационных ресурсов.

Вариант 3

1. Гуманитарная функция туризма обеспечивает:
 - 1) приток денежных средств;
 - 2) создание новых рабочих мест;
 - 3) расширение кругозора туристов;
 - 4) спортивному развитию.
2. Назовите нормативный документ, в котором установлены порядок и правила проектирования туристских услуг, в том числе входящих в туристский продукт:
 - 1) ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования»;
 - 2) «ОК 002-93. Общероссийский классификатор услуг населению» (утв. Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 N 163) (ред. от 17.10.2013);
 - 3) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2010 г. N 580-ст);
 - 4) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, это:
 - 1) туризм;
 - 2) путешествия с различными целями;
 - 3) экскурсии;
 - 4) перемещения на местности.
4. Что гарантирует возврат денежных средств, внесенных в счет договора о реализации турпродукта, за услуги, оплаченные, но не оказанные туроператором или третьими лицами, на которых туроператором было возложено исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта:
 - 1) финансовое обеспечение;
 - 2) уставной капитал;
 - 3) договор о реализации турпродукта;
 - 4) агентское соглашение.

Вариант 4

1. Туроператорская деятельность — это:
 - 1) деятельность по формированию туристского продукта;

- 2) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
 - 3) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
 - 4) деятельность по реализации туристского продукта.
2. Туроператорская деятельность может осуществляться:
- 1) должностным лицом;
 - 2) физическим лицом;
 - 3) юридическим лицом;
 - 4) индивидуальным предпринимателем.
3. Какие цели путешествий не относятся к определению понятия «туризм»?
- 1) профессионально-деловые;
 - 2) лечебно-оздоровительные;
 - 3) сезонные заработки;
 - 4) посещение родственников.
4. Туристом является человек:
- 1) ушедший в воскресный день в лес для сбора грибов и вернувшийся домой к ужину;
 - 2) уехавший в другой город в командировку на один месяц;
 - 3) обучающийся в университете в Великобритании в течение трех лет;
 - 4) участвующий в однодневном автобусном туре с посещением Свято-Троицкой Сергиевой Лавры.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Коллективные средства размещения»

1. Аннотация

Данный модуль затрагивает вопросы новых технологий в сфере туристского и гостиничного обслуживания, изменений в Российском и международном законодательстве, потребности в формировании обновленных компетенций, позволяющих работникам туристских и гостиничных предприятий более эффективно выполнять свои функции, решать профессиональные задачи в современных условиях рынка.

Цель модуля (результаты обучения)

По окончании обучения на данном модуле слушатели будут способны:

РОЗ. Применять новые методы обеспечения санитарно-гигиенической безопасности в организации туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в современных условиях туристского рынка.

Модуль может рассматриваться как один из курсов программы профессиональной переподготовки «Основы и стандарты гостеприимства для персонала в сфере туризма».

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 2. Коллективные средства размещения (54 часа)			
Тема 2.1. Понятие гостиницы. Виды, задачи, функции гостиниц, классификация гостиниц (14 ч.)	Согласно Постановлению Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц на территории РФ»; целевые функции гостиниц, функции структурных элементов гостиницы; эргономичность, эстетичность и т.д. как принципы гостиниц (4 ч.)	Изучение Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц на территории РФ» && I, II (2 ч.). <i>Практическая работа №1</i>	На основании Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц на территории РФ» Составление реестра требований к номерам гостиниц ***, ****, ***** (8 ч.)
Тема 2.2 Типовая структура гостиниц. Основные службы гостиниц (12 ч.)	Типовая схема организационно структуры гостиниц. Основные службы: 1. Служба управления	Изучение типовых организационных структур гостиниц и типовых организационных	Составление типовых организационных структур гостиниц города на

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	<p>номерным фондом (Room division).</p> <p>2. Административно-управленческая служба (Administration Department).</p> <p>3. Служба организации питания (Food and Beverage Department).</p> <p>4. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department).</p> <p>5. Инженерно-техническая служба (Technical Department).</p> <p>Основные функции, задачи служб (4 ч.)</p>	<p>структур основных служб гостиниц (2 ч.)</p> <p><i>Практическая работа № 2</i></p>	<p>основании изучения сайтов гостиничных предприятий (6 ч.)</p>
<p>Тема 2.3. Понятие гостиничной услуги, особенности гостиничной услуги, операционный (технологический) цикл предоставления гостиничной услуги (12 ч.)</p>	<p>Определение гостиничная услуга согласно ФЗ «Об основах в туристской деятельности в РФ» (в ред. от 02.07.2021), особенности гостиничных услуг (сезонность, невозможность хранения, взаимозависимость, одновременность процесса производства и потребления и т.д. (4 ч.)</p>	<p>Изучение ФЗ «Об основах в туристской деятельности в РФ» (в ред. от 02.07.2021), в части понятий гостиничная услуга, средства размещения и т.д. Классификация услуг в гостиницах (2 ч.).</p> <p><i>Практическая работа № 3</i></p>	<p>Изучение сайтов гостиничных предприятий города, региона, по предоставляемым гостиничным услугам, распределение по основным, дополнительным и сопутствующим гостиничным услугам (6 ч.)</p>
<p>Тема 2.4. Основы организации обслуживания гостей в процессе проживания (16 ч.)</p>	<p>Роль административно-хозяйственной службы в организации обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>Административно-хозяйственная служба (АХС) гостиницы входит в состав службы управления номерным фондом гостиницы.</p> <p>Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания (административно-хозяйственная служба, либо</p>	<p>Изучение типовой структуры административно-хозяйственной службы, персонал службы, основные функциональные обязанности персонала службы (4 ч.).</p> <p><i>Практическая работа № 3</i></p>	<p>Изучение работы горничных, составление схемы комплектации тележки горничной (8 ч.)</p>

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	служба эксплуатации номерного фонда, либо служба ведения хозяйства) гостиницы (Housekeeping) – подразделение, отвечающее за чистоту и порядок в основных (жилой и общественной) зонах гостиницы. Функции, персонал службы (4 ч.)		

3. Условия реализации программы модуля

Обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде комплекса интерактивных лекций, видеозаписей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Moodle. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации программы

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, подразумевающие групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски и Google-сервисы».

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Moodle. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю программы имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Moodle. УМК содержит: систему навигации по программе (учебно-тематический план, интерактивный график работы по

программе, сведения о результатах обучения, о преподавателях программы, чат для объявлений и вопросов преподавателям), набор видеолекций, презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. - 336 с.
2. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с.

Дополнительная литература

1. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с.

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека «e-library» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.elibrary.ru.

4. Оценка качества освоения программы модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по модулю — зачет за выполненные тесты к изученному материалу, при условии набора не менее 65 % из 100 %.

Практические задания модуля

Задание 1. Используя материалы Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», дайте ответ на следующие вопросы:

1. Какие виды гостиницы подпадают под действие вышеуказанного Положения? Укажите название видов гостиниц и их определение.
2. Какие категории номеров в гостиницах установлены данным Положением?
3. Какие гостиничные номера относятся к высшей категории?
4. Какой документ, в соответствии с данным Положением, подтверждает присвоение гостиницы определенной категории?
5. Какой срок действует документ, подтверждающий присвоение гостиницы определенной категории?
6. Наличие каких номеров не допускается в гостиницах ***, ****, *****?

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса и подготовка к сдаче теста по модулю.

Критерии оценивания заданий и/или контрольных вопросов

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Примеры практических заданий и заданий для самостоятельной работы

Задание 1. С целью отработки знаний и умений по определению категорий средств размещения, используя ссылку на Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» определите категорию гостиницы по предложенным заданиям: площади имеющихся в гостинице номеров позволяют гостям свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать всё оборудование и мебель; одноместных (двухместных) номеров в гостинице — 100 %; 100 % номерного фонда гостиницы имеют полный санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна / душ); площади однокомнатных одноместных номеров (без учета площади санузла, лоджии, балкона) — 13 кв. м; площади однокомнатных двухместных («дабл» и «твин») номеров (без учета площади санузла, лоджии, балкона) — 15 кв. м; площадь санузла — 3,5 кв. м; звукоизоляция номеров повышенная.

Задание 2. Систематизируйте, представленные ниже, услуги гостиничных предприятий согласно принятой классификации — основные услуги, сопутствующие услуги, дополнительные услуги:

Временное проживание, уборка номера, заказ завтрака в номер, питание, смена постельного белья, прачечные услуги личных вещей гостя, заказ такси, заказ билетов на концерт, пользование тренажерным залом, экскурсионное обслуживание, трансфер в аэропорт, пользование бассейном, продажа сувенирной продукции.

Задание 3.

1. Проанализируйте ситуацию и определите, как должна поступить горничная: супервайзер дает задание горничной переселить гостей из одного номера в другой.

2. Проанализируйте ситуацию и определите, как должна поступить горничная: в номере для не курящих горничная обнаружила окурки и устойчивый запах табачного дыма.

3. Дайте ответ на вопрос:

В гостинице с категорией *** с какой периодичностью меняется постельное белье и полотенца?

4. Дайте ответ на вопрос:

Каковы правила комплектации тележки горничной?

Примеры тестовых заданий к лекциям

Вариант 1.

1. Кем возглавляется АХС?
 - а) заведующей этажом;
 - б) менеджером;
 - в) старшей горничной.
2. Сколько номеров убирает горничная?
 - а) От 15 до 20 номеров;
 - б) От 8 до 17 номеров;
 - в) От 5 до 10 номеров.
3. Какие номера убирают горничные в первую очередь?
 - а) забронированные номера;
 - б) номера в которых живут гости;
 - в) освободившиеся номера.
4. Взаимодействуют ли АХС с другими службами гостиниц?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) зависти от категории гостиницы.
5. В гостиницах имеется должность супервайзера, который ...
 - а) возглавляет АХС;
 - б) занимается уборкой номеров и общественных зон гостиницы;
 - в) осуществляет контроль за работой горничных.

Вариант 2

1. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
 - а) трансфер;
 - б) побудку к определенному времени;
 - в) дополнительный комплект белья.
2. К административным помещениям в гостинице относятся:
 - а) кабинет отдела кадров;
 - б) кладовые;
 - в) жилые номера.
3. Загрузка гостиницы не зависит от:
 - а) сезона;
 - б) экономической ситуации в стране;
 - в) погоды.
4. Room Division — это...
 - а) административно-хозяйственная служба;
 - б) административно-дивизиональная служба;
 - в) служба управления номерным фондом.
5. Какую первую помощь гостю может оказать сотрудник гостиницы, в случае остановки пульса?
 - а) моральная поддержка;
 - б) массаж грудной клетки, искусственное дыхание;
 - в) ничего из вышеперечисленного.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Организации питания в комплексном развитии предприятий
гостеприимства»

1. Аннотация

Данный модуль затрагивает вопросы обеспечения безопасности туристско-экскурсионного обслуживания, соблюдения условий качественного и безопасного туристско-экскурсионного обслуживания, организацию работы туристских предприятий с соблюдением требований и норм всех видов безопасности, и противодействия терроризму.

Цель модуля (результаты обучения)

По окончании обучения на данном модуле слушатели будут способны:

РО4. Понимать работу службы обеспечения питанием (Food and Beverage Department) гостей, виды обслуживания питанием гостей и работу предприятий службы питания (Food and Beverage Department), организацию и предоставление услуги room service.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 3. Организация питания в комплексном функционировании предприятий гостеприимства (24 часа)			
Тема 3.1. Служба организации питания в гостиницах питания (Food and Beverage Department) (8 ч.)	Роль и значение службы организации питания (Food and Beverage Department) в гостинице, подразделения общественного питания в гостиницах (2 ч.)	Изучение подразделений общественного питания наименование, месторасположение функции: ресторан, бар, кафе, буфет, служба обслуживания в номерах и т.д. (2 ч.). <i>Практическое задание № 1</i>	На основании анализа сайтов гостиничных предприятий города составить доклад об организации питания в исследуемых гостиницах (4 ч.)
Тема 3.2. Служба room service (8 ч.)	Состав службы Room service: менеджер, супервайзеры, официанты, супервайзер mini-bar, сотрудники mini-bar. Основные функции работников службы, технология обслуживания в номере (2 ч.)	Изучение технологии обслуживания в номере, примеры сервировки стола при обслуживании в номере (2 ч.). <i>Практическое задание № 2</i>	Анализ сайтов гостиничных предприятий по организации room service (4 ч.)
Тема 3.3. Формы организации	Основные виды обслуживания питанием	Изучение основных видов обслуживания	Анализ сайтов гостиниц по видам

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
питания гостей в гостиницах (8 ч.)	гостей: <u>Пакет (план) ВВ (BED & BREAKFAST).</u> <u>Пакет (план) НВ (HALF BOARD).</u> <u>Пакет (план) FB (FULL BOARD).</u> <u>Пакет (план) АI (ALL INCLUSIVE) (2 ч.)</u>	питанием гостей: <u>Пакет (план) ВВ (BED & BREAKFAST).</u> <u>Пакет (план) НВ (HALF BOARD).</u> <u>Пакет (план) FB (FULL BOARD).</u> <u>Пакет (план) АI (ALL INCLUSIVE).</u> Разновидности вышеуказанных планов питания в современных гостиницах (2 ч.)	обслуживания питанием, в сравнении с целевыми группами обслуживания гостей: бизнес-отель, курортный отель, мотель (2 ч.)

3. Условия реализации программы модуля

Обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде комплекса интерактивных лекций, видеозаписей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Moodle. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации программы

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, подразумевающие групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски и Google-сервисы».

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Moodle. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю программы имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Moodle. УМК содержит: систему навигации

по программе (учебно-тематический план, интерактивный график работы по программе, сведения о результатах обучения, о преподавателях программы, чат для объявлений и вопросов преподавателям), набор видеолекций, презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студентов вузов / Н.Ю. Арбузова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011. – 224 с.
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для сред. проф. образования / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.
3. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатъева, С.В. Безрукова. – М.: Изд. центр «Академия», 2011. – 256 с.
4. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 272 с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 304 с.
6. Стригунова Д.П., Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с.
7. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
8. Тимохина Т.Л., Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие для студ. вузов / Т.Л. Тимохина. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.

Дополнительная литература

1. Баймек С.М. Гостиничное хозяйство. Освещение. Евроремонт. Эксплуатация. – К.: Дакор, 2003. – 334 с.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие для студ. вузов / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 384 с.
3. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. «Социальнокультурный сервис и туризм» / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 144 с.
4. Труханович Л.В. Персонал сферы гостиничного обслуживания. Должностные и производственные инструкции / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – М.: Финпресс, 2008. – 160с.

5. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. 061122 «Гостиничный и тур. бизнес» и спец. сервиса 230000 / Д.Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 880 с.

4. Оценка качества освоения программы модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по модулю — зачет за выполненные тесты к изученному материалу, при условии набора не менее 65 % из 100 %.

Практические задания модуля

Задание 1. Дайте ответ на вопросы:

1. Что такое румсервис, какие функции в гостинице выполняет?
2. Что такое POS-терминал?
3. В каком случае доставка в номер гостю оплаченного, завтрака, обеда или ужина производится бесплатно?

Ситуация. Вы сотрудник ресторанный службы. Какие пункты должен выполнить сотрудник ресторанный службы при приеме заказа рум-сервис?

Задание 2. Дайте ответ на вопросы:

1. Какие услуги оказывает служба рум-сервис?
2. Заказ в рум-сервис с помощью карты заказа возможен только на завтрак, обед, ужин (Подчеркните верный вариант).
3. Назовите виды оборудования, используемые в рум-сервис.

Ситуация. Вы сотрудник ресторанный службы и знаете, что заказ рум-сервис должен быть приготовлен и доставлен в течение времени, указанного при заказе. Что делать, если выполнение заказа рум-сервис задерживается?

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса и подготовка к сдаче теста по модулю.

Критерии оценивания заданий и/или контрольных вопросов

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Примеры практических заданий и заданий для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте характеристику следующим предприятиям питания:

- вестибюльный бар (лобби-бар) —
- ресторанный бар —
- вспомогательный бар —
- банкетный бар —
- пул-бар —
- диско-бар —
- спорт-бар —
- лаунж-бар —
- служебный бар —

Задание 2. Что входит в меню следующих разновидностей завтраков, при организации питания гостей:

- CBF (CONTINENTAL BREAKFAST) —
- ABF (AMERICAN BREAKFAST) —
- EBF (ENGLISH BREAKFAST) —
- BBF (BUFFET BREAKFAST) —

Примеры тестовых заданий к лекциям

Вариант 1

1. Услуги общественного питания должны отвечать:
 - а) требованиям безопасности и экологичности;
 - б) требованиям экономичности;
 - в) требованиям управляющего.
2. Ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту:
 - а) официант;
 - б) бармен;
 - в) сомелье.
3. На сколько сантиметров должны опускаться края скатерти от края столешницы?
 - а) 5–15;
 - б) 15–25;
 - в) 25–35.
4. Обеспечением гостей услугами питания в гостиничном предприятии заняты:
 - а) рестораны, кафе, бары, шашлычные, буфет;
 - б) рестораны, кафе, бары, буфеты, служебные бары, «обслуживание в номерах»;
 - в) ресторан, мини-бар, закусочная.
5. В большинстве ресторанов предусмотрено:
 - а) музыкальная программа;
 - б) лечебно-оздоровительные мероприятия;
 - в) музыкальная программа и массаж.

Вариант 2

1. Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:
 - а) закрытого типа;
 - б) полузакрытого типа;
 - в) открытого типа.
2. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:
 - а) шведский стол;
 - б) A la carte;
 - в) Табльдот.
3. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:
 - а) ВВ;
 - б) НВ;
 - в) НВ+.
4. Предприятия питания, предоставляющие широкий выбор блюд сложного приготовления, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и заказных — это...
 - а) кафе;
 - б) ресторан;
 - в) столовая.
5. Бары в гостиничных предприятиях классифицируются по:
 - а) месту расположения и ассортименту напитков;
 - б) по обслуживаемому контингенту;
 - в) по видам питания.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Основы и стандарты гостеприимства персонала в туристских
предприятиях»

1. Аннотация

Данный модуль затрагивает теоретические вопросы и нормативные положения стандартизации, сертификации и классификации в туризме и гостеприимстве, в том числе нормы законодательства о тех. регулировании, роли и задачи тех. Комитетов, видов стандартов (международной системы ИСО в сфере туризма, национальных и прочих стандартов в Российской Федерации), а также знакомство с методикой сервисного аудита, программами аудита туристских объектов и территорий.

Цель модуля (результаты обучения)

По окончании обучения на данном модуле слушатели будут способны:

РО1. Знать особенности туроператорской и турагентской деятельности на территории РФ.

РО2. Разрабатывать проекты программ туристско-экскурсионного обслуживания, знать основные требования по качеству, безопасности туристско-экскурсионного обслуживания.

РО3. Применять новые методы обеспечения санитарно-гигиенической безопасности в организации туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в современных условиях туристского рынка.

РО5. Применять нормы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.

РО6. Выбирать оптимальные технические средства и технологии при разработке и реализации туристского продукта.

РО7. Организовывать сопровождение туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья.

РО8. Руководствоваться правилами поведения, санитарными нормами СанПиН, требованиями законов РФ по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности работника туристского предприятия, ГОСТами по организации туристско-экскурсионного обслуживания с обеспечением безопасности, в том числе при возникновении террористической угрозы.

Модуль может рассматриваться как один из курсов программы профессиональной переподготовки «Основы и стандарты гостеприимства для персонала в сфере туризма».

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 4. Основы и стандарты гостеприимства персонала в туристских предприятиях (60 часов)			
Тема 4.1 Стандарты и технологии обслуживания клиентов (8 ч.)	Нормативная база разработки стандартов и систем добровольной сертификации в туризме. Система классификации в туризме (4 ч.)		Изучение нормативно-правовых актов по стандартам обслуживания клиентов (4 ч.)
Тема 4.2. Тренды, проблемы и перспективы в индустрии гостеприимства и туризма (8 ч.)	Современные тренды в туризме. Актуальные тенденции при проектировании тур. продуктов, теория поколений (4 ч.)	Туризм как глобальное общественное явление. Лучшие кейсы по брэндингу территорий (4 ч.). <i>Практическая работа</i>	Изучение и анализ актуальных материалов по направлениям, перспективам развития туризма (4 ч.)
Тема 4.3. Стандарты и правила работы с рекламациями, жалобами клиентов (4 ч.)	Работа с претензиями клиентов: виды претензий и рекламаций (2 ч.)		Изучение нормативных документов и правил эффективной работы с жалобами и претензиями (2 ч.)
Тема 4.4. Профессиональная этика работы персонала туристского предприятия с клиентом, по предупреждению и преодолению конфликтных ситуаций (6 ч.)	Этика как наука и основные этические понятия. Этика работников индустрии гостеприимства и туризма (4 ч.)	Нравственные и психологические аспекты общения персонала с туристами различных категорий (2 ч.)	Изучение специфики процесса взаимодействия с клиентами, психологические аспекты процесса принятия решения о покупке, типы потенциальных покупателей (2 ч.)
Тема 4.5. Профессиональная этика и особенности работы персонала с клиентами в современных условиях, в виртуальном пространстве (6 ч.)	Традиционные системы профессиональной этики. Основы формирования профессиональной этики и этикета. Общие цели и ценности как основа создания команды мечты. Управление коммуникацией в основе организации профессиональной этики и этикета (2 ч.)	Цифровой этикет: как вести себя в Интернете. Принципы цифрового этикета. Правила этикета при использовании гаджетов. Правила переписки по электронной почте. Правила использования	Процесс организации делового разговора. Этико-психологические аспекты общения в процессе организации корпоративной культуры. Деловой этикет и культура сервиса (2 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
		мессенджеров. Правила позиционирования в соцсетях (2 ч.)	
Тема 4.6. Формирование лояльности клиента, инструменты повышения лояльности клиента (4 ч.)	Продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий Современные формы и методы продаж турпродукта. Технологии повышения лояльности потребителей турпродукта (2 ч.)		Техники и технологии продаж турпродукта. Психологические аспекты продаж товаров и услуг. Офисные продажи в туризме (2 ч.)
Тема 4.7. Анализ качества обслуживания клиента (2 ч.)	Взаимодействие специалиста по туризму и клиента в процессе осуществления обслуживания. Теория организации обслуживания. Качество обслуживания. Индивидуальное обслуживание (2 ч.)	Обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма с учетом их потребительских предпочтений (4 ч.)	Информационное обеспечение процесса обслуживания. Культура и безопасность в сфере обслуживания (4 ч.)
Тема 4.8. Особенности работы с разными группами туристов: возрастные особенности, граждане с ОВЗ, вип-гости, иностранные туристы, особенности работы с детскими группами (6 ч.)	Особенности работы с туристами «серебряного возраста», с инклюзивными туристами, вип-туристами, иностранными туристами (2 ч.)	Подбор форм работы с туристами разных возрастных групп (2 ч.)	Знакомство с материалами (2 ч.)
Тема 4.9. Создание доступной среды на предприятиях индустрии гостеприимства (4 ч.)	Классические гостиничные зоны и их доступность. Доступность кафе, музейных объектов, специализированных общественных туалетов (2 ч.)	Анализ доступной среды (по заданным критериям) не менее 2 отелей и 2 кафе (ресторанов) г. Красноярска (2 ч.)	Знакомство с материалами. Изучение стандартов доступной среды в индустрии гостеприимства (2 ч.)

3. Условия реализации программы модуля

Обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде комплекса интерактивных лекций, видеозаписей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Moodle. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации программы

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, подразумевающие групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски и Google-сервисы.

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Moodle. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю программы имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Moodle. УМК содержит: систему навигации по программе (учебно-тематический план, интерактивный график работы по программе, сведения о результатах обучения, о преподавателях программы, чат для объявлений и вопросов преподавателям), набор видеолекций, презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Архипов А.В. Метрология. Стандартизация. Сертификация [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям стандартизации, сертификации и метрологии, направлениям экономики и управления / А.В. Архипов и др.; под ред. В.М. Мишина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 495 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=392020>.

2. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Утвержден 30.11.2010 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200083215>

3. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование: Сфера услуг. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2008.

4. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учеб. пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2010 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=204457>.

5. ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 11.06.2021 N 170-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/.

6. ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38 – ФЗ (от 16.04.2022 N 106-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/.

7. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 № 132 (от 02.07.2021 N 352-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/.

Дополнительная литература

1. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / Под ред. профессора Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=235151>.

2. Бгатов А.П. Туристские формальности. – М.: Академия, 2011.

3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: ИНФРА-М, 2012. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=223577>.

4. Веткин В.А., Винтайкина Е.В. Технология создания турпродукта. Пакетные туры. – М.: ИНФРА-М, 2010.

5. География туризма: учебник / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова; Под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2012.

6. Джаладян Ю.А., Кусков А.С. Основы туризма. – 2-е изд., перераб.и доп. – М.: КНОРУС, 2010.

7. Драчева Е.Л., Забаева Ю.В., Рябова И.А. Экономика и организация туризма: международный туризм. – М.: КНОРУС, 2010.

8. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта. – М: Финансы и статистика, 2008.

9. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008.

10. Чудновский А.Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учеб. пособие. – М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2012. – 336 с.

11. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ): учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2009 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=161289>.

12. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=231848>.

4. Оценка качества освоения программы модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по модулю — зачет за выполненные тесты к изученному материалу, при условии набора не менее 65 % из 100 %.

Практические задания модуля

1. Используя материалы нормативно-правовых актов по разработке стандартов и систем добровольной сертификации, составить схему по основным этапам и составляющим работ по разработке стандартов и систем добровольной сертификации.

2. Практическое задание по разработке/совершенствованию комплекса мероприятий по улучшению сервиса туристских объектов, маршрутов и обучению персонала.

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса и подготовка к сдаче теста по модулю.

Критерии оценивания заданий и/или контрольных вопросов

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Примеры тестовых заданий к лекциям

Вариант 1

1. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, называется:

- а) национальный стандарт;
- б) предварительный национальный стандарт;
- в) основополагающий национальный стандарт;
- г) стандарт организации.

2. Регистрирует системы добровольной стандартизации и ведет реестр систем добровольной сертификации:

- а) Ростуризм;
- б) Росстандарт;
- в) Росаккредитация;

г) Министерство экономического развития Российской Федерации.

3. Существует ли единая международная система классификации гостиниц?

- а) нет;
- б) да;
- в) да, только в Европе;
- г) да, только в Америке.

4. Сопоставьте формы работы с разными возрастными группами туристов:

а) дети дошкольного возраста	1) шоу-программы, спортивные мероприятия, активный отдых на природе
б) подростки-школьники	2) конкурсы и дискотеки, спортивные игры
в) молодежь	3) экскурсии, светские рауты, банкеты, презентации, музыкальные концерты
г) средний возраст	4) творческие вечера, «тихая охота», прогулки
д) серебряный возраст	5) игры, конкурсы, «сказочные» туры

Вариант 2

1. Документ по стандартизации, который разработан участником или участниками работ по стандартизации по результатам экспертизы в техническом комитете по стандартизации или проектом технического комитета по стандартизации утвержден федеральным органом исполнительной власти в сфере стандартизации и в котором для всеобщего применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации называется:

- а) национальный стандарт;
- б) предварительный национальный стандарт;
- в) основополагающий национальный стандарт;
- г) стандарт организации.

2. Что не входит в программу сервисного аудита?

- а) цели и задачи проекта;
- б) обучение;
- в) инструментарий;
- г) график.

3. Укажите более точное определение термина «экспертное заключение»:

- а) заключение эксперта по классификации гостиницы;
- б) заключение эксперта по добровольной сертификации;
- в) оценка состояния объекта;
- г) документ, в котором выражается обоснованное мнение эксперта по заранее оговоренным вопросам.

4. Ширина проема двери в санузел для обеспечения доступа инвалидов-колясочников должна быть

- а) не менее 1,0 м;
- б) не менее 0,9 м;
- в) не менее 0,8 м;
- г) не менее 0,7 м.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Безопасность услуг на предприятиях индустрии туризма
и гостеприимства»

1. Аннотация

Данный модуль затрагивает вопросы обеспечения безопасности туристско-экскурсионного обслуживания, соблюдения условий качественного и безопасного туристско-экскурсионного обслуживания, организацию работы туристских предприятий с соблюдением требований и норм всех видов безопасности, и противодействия терроризму.

Цель модуля (результаты обучения)

По окончании обучения на данном модуле слушатели будут способны:

РОЗ. Применять новые методы обеспечения санитарно-гигиенической безопасности в организации туристско-экскурсионного и гостиничного обслуживания в современных условиях туристского рынка.

РО8. Руководствоваться правилами поведения, санитарными нормами СанПиН, требованиями законов РФ по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности работника туристского предприятия, ГОСТами по организации туристско-экскурсионного обслуживания с обеспечением безопасности, в том числе при возникновении террористической угрозы.

Модуль может рассматриваться как один из курсов программы профессиональной переподготовки «Основы и стандарты гостеприимства для персонала в сфере туризма».

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 5. Безопасность услуг на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства (42 часа)			
Тема 5.1. Противодействие террористическим угрозам (10 ч.)	Виды террористических угроз. Концепция противодействия терроризму в Российской Федерации, предупреждению терроризма, в том числе по выявлению и последующему устранению причин и условий, способствующих	Указ Президента РФ «О мерах по противодействию терроризму» (с изменениями на 25 ноября 2019 года). Основные положения и статьи ФЗ «Об основах туристской деятельности, где требования по противодействию терроризма (2 ч.).	Изучение нормативно-правовых актов по противодействию терроризма (5 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	совершению террористических актов (профилактика терроризма); выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию террористического акта (борьба с терроризмом); минимизации и (или) ликвидации последствий проявлений терроризма (3 ч.)	<i>Практическая работа № 1</i>	
Тема 5.2. Особенности предоставления туристских услуг и организации туристско-экскурсионного обслуживания с учётом рекомендаций Роспотребнадзора (10 ч.)	Санитарно-эпидемиологические формальности при организации, обслуживании и реализации туристско-экскурсионного обслуживания. Сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в регионе, РФ мире (3 ч.)	Положения, статьи ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности туристов. Постановление от 22 мая 2020 года N15 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил. СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (с изменениями на 4 февраля 2022 года) (2 ч.) <i>Практическая работа № 2</i>	Изучение нормативно-правовых документов по обеспечению и выполнению требований Роспотребнадзора по обеспечению санитарно-эпидемиологической безопасности РФ. ГОСТ Р 54601-2011 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». ГОСТ Р 56643-2015 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Личная безопасность туриста» (5 ч.)

3. Условия реализации программы модуля

Обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде комплекса интерактивных лекций, видеозаписей занятий, текстовых материалов, презентаций, размещаемых в LMS Moodle. Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чатах дисциплин. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации программы

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, подразумевающие групповую и индивидуальную работу. Для проведения синхронных занятий (вебинаров со спикерами) применяется программа видеоконференцсвязи Zoom. В качестве площадок для совместной синхронной и асинхронной работы будут использованы комнаты в видеоконференцсвязи Zoom, виртуальные доски и Google-сервисы».

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, интерактивные формы обучения, семинарские, активные и ситуативные методы обучения.

По данному курсу имеется электронный УМК — электронный курс в LMS Moodle. Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю программы имеется электронный учебно-методический комплекс в LMS Moodle. УМК содержит: систему навигации по программе (учебно-тематический план, интерактивный график работы по программе, сведения о результатах обучения, о преподавателях программы, чат для объявлений и вопросов преподавателям), набор видеолекций, презентации к лекциям, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Безопасность в туризме: учеб. пособие / А.П. Бгатов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389997>.
2. Киреева Основы туризма: учеб.-практ. пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
3. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: учебник. – М.: Форум, 2014.
4. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник для студентов и слушателей вузов, обучающихся по экономическим специальностям. – М.: КНОРУС, 2016.

Дополнительная литература

1. Абабков Ю.Н., Абабкова М.Ю., Филиппова И.Г., Богданов Е.И. Реклама в туризме: учебник для высш. учеб. заведений. – М.: ИНФРА-М, 2012.
2. Баранов А.С., Бисько И.А., Богданов Е.И. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник для студ.

высших учебных завед., обуч. по спец. 080200 (080502) «Экономика и управление на предприятии туризма». – М.: ИНФРА-М, 2016.

3. Докторов А.В., Мышкина О.Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: учеб. пособие. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017.

4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник для вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник для студ. вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для вузов туристского профиля. – М.: Финансы и статистика, 2008.

7. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2015.

8. Орловская В.П., Богданов Е.И. Технология и организация предприятия туризма: учебник. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2013.

4. Оценка качества освоения программы модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Форма аттестации по модулю — зачет за выполненные тесты к изученному материалу, при условии набора не менее 65 % из 100 %.

Практические задания модуля

Задание 1. Используя материалы Федерального закона от 18 апреля 2018 г. N 82-ФЗ «О внесении изменений в статьи 5 и 5.1 Федерального закона «О противодействии терроризму», Концепции противодействия терроризму в Российской Федерации, составьте инструкцию по правилам поведения сотрудников туристской компании при возникновении террористической угрозы в здании, где находится офис компании.

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса и подготовка к сдаче теста по модулю.

Критерии оценивания заданий и/или контрольных вопросов

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Примеры практических заданий

Задание 1. Используя материалы Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 02.07.2021), ГОСТ Р 54601-

2011 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения», ГОСТ Р 56643-2015 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Личная безопасность туриста», разработайте памятку туристу, по вопросам обеспечения санитарно-эпидемиологических правил, который отправляется в турпутешествие «Сплав по реке Мана» в летний период (июль).

Примеры тестовых заданий к лекциям

Вариант 1

1. Безопасность туризма — это ...
 - а) состояние деятельности, при которой с определённой вероятностью исключается проявление опасности;
 - б) разносторонний процесс создания человеком условием для своего существования и развития;
 - в) сложный биологический процесс, который происходит в организме человека и позволяет сохранить здоровье и работоспособность;
 - г) под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.
2. Как называется процесс создания человеком условий для своего существования и развития?
 - а) опасность;
 - б) жизнедеятельность;
 - в) безопасность;
 - г) деятельность.
3. Какие опасности относятся к техногенным?
 - а) наводнение;
 - б) производственные аварии в больших масштабах;
 - в) загрязнение воздуха;
 - г) природные катаклизмы.
4. По времени действия негативные последствия опасности бывают:
 - а) смешанные;
 - б) импульсивные;
 - в) техногенные;
 - г) экологические.

Вариант 2

1. При каких опасностях человек теряет возможность ориентироваться, теряет видимость?
 - а) ураган;
 - б) землетрясение;
 - в) снежные заносы и метели;
 - г) оползни.

2. Что положено в основу классификации чрезвычайных ситуаций по масштабам?

- а) сложность обстановки;
- б) количество пострадавших людей и размеры зон поражения;
- в) тип и вид событий, лежащих в основе чрезвычайной ситуации.

3. Самым частым природным явлением являются:

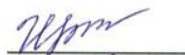
- а) наводнения;
- б) заморозки;
- в) землетрясения;
- г) ураганы, бури, штормы, смерчи.

4. Когда чрезвычайная ситуация считается ликвидированной?

- а) снижена до приемлемого уровня угроза жизни и здоровью людей;
- б) устранена непосредственная угроза жизни и здоровью людей, локализовано воздействие поражающих факторов, организовано первоочередное жизнеобеспечение людей;
- в) подавлено воздействие поражающих факторов, организовано первоочередное жизнеобеспечение людей.

Программу составили:

кандидат педагогических наук, доцент



И.Г. Тропынина

ст. преподаватель кафедры ТОиМФКиТ



И.В. Максимова

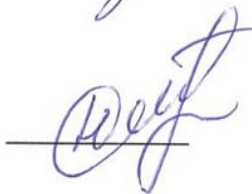
доцент кафедры ТОиМФКиТ



В.В. Тельных

Руководитель программы:

кандидат педагогических наук, доцент



Н.В. Соболева