

Общество с ограниченной ответственностью
«ДПО ФСО»
(ООО «ДПО ФСО»)

Утверждаю

Директор

ООО «ДПО ФСО»

/Орлов А.В./

01.04.2025 г.



Дополнительная профессиональная программа
повышение квалификации
МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

г. Новосибирск, 2025

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.

1.1. Общая характеристика образовательной программы.

Любая сфера бизнеса нуждается в грамотном управлении - менеджменте, но в особенности данное утверждение касается всего, что относится к туристическому бизнесу. Связано это с тем, что для большинства людей отпуск - долгожданное время, провести которое все стремятся так, чтобы максимально отдохнуть и набраться впечатлений. Осуществить задуманное и помогает менеджер по туризму.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Менеджмент в туризме» (далее – Программа) рассчитана на слушателей, желающих приобрести дополнительные знания и работать в сфере туризма.

Программой предусматривается изучение теоретических основ менеджмента. Освоение программы позволит обучающимся познакомиться и дать систематизированные знания в сфере туризма.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Менеджмент в туризме» разрабатывается и утверждается ООО «ДПО ФСО» самостоятельно, но в соответствии с положениями Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», других федеральных законов и действующих нормативных правовых документов; учитывая методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ.

Область применения программы: программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

Цель программы - формирование у слушателей системы теоретических знаний и профессиональных компетенций, необходимых для организации эффективного управления предприятиями в сфере туризма.

Задачи программы - формирование следующих компетенций:

- способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта;
- способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;
- способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии;
- способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии.

Максимальная учебная нагрузка (всего) – 72 часа

Группа обучающихся – не менее 4 –х человек.

Форма обучения – очная.

Обучение проводится на русском языке.

График обучения: по мере комплектования группы в течение года.

Обучение проходит в учебном классе, оборудованном мультимедийной аппаратурой, компьютером, учебно-наглядными пособиями, макетами.

По окончании обучения проводится квалификационный экзамен в устной форме по билетам.

1.2. Нормативное правовое обеспечение разработки и реализации образовательной программы.

Федеральным законом № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании РФ»;

Федеральным законом № 181-ФЗ от 24.11.1995 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом № 99-ФЗ от 04.05.2011 «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1490 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;

1.3. Требования к кандидату на обучение.

К освоению программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ.

В результате освоения учебной программы обучающийся должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

уметь:

- пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в сфере туризма;
- применять полученные знания в практической деятельности, обобщать и структурировать информацию;

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
- формы и методы стратегического менеджмента в туризме;
- особенности менеджмента отдельных видов деятельности в сфере туризма;
- принципы построения организационной структуры управления;
- основы формирования мотивационной политики организации;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности;
- особенности менеджмента в туризме;
- процесс принятия и реализации управленческих решений в туристической фирме.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего (часов)
1.	Этика и психология делового общения.	12
1.1.	Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения	2
1.2.	Восприятие и понимание людьми друг друга	6
1.3.	Коммуникативная сторона общения	4
2.	Менеджмент в туризме	24
2.1.	Основные этапы развития менеджмента в туризме	4
2.2.	Система и структура управления туризмом	4
2.3.	Особенности туризма как объекта управления	4
2.4.	Функции, принципы, методы менеджмента	4
2.5.	Управление процессами труда в туризме	4
2.6.	Эффективность менеджмента в туризме	4
3.	Страхование	8
3.1.	Введение в предмет. Общие вопросы страхования.	0,5
3.2.	Понятие, виды, формы страхования.	0,5
3.3.	Договор страхования. Страхование в туризме.	2
3.4.	Выездной туризм. Медицинский страховой полис.	3
3.5.	Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора.	2
4.	Индустрия и инфраструктура туризма	10
4.1.	Структура туристического рынка.	4
4.2.	Принципы, цели государственного регулирования туристической деятельности.	2
4.3.	Особенности формирования, продвижения туристического продукта.	3
4.4.	Нормативно-правовое регулирование туристической деятельности.	1
5.	Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта .	14
5.1.	Основные понятия и определения.	2
5.2.	Формирование тура.	4
5.3.	Разработка маршрута.	6
5.4.	Расчет калькуляции туров	2
6.	Квалификационный экзамен	2
И Т О Г О:		72

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.

4.1. Раздел «Этика и психология делового общения».

Тема 1. Общие теоретические подходы к пониманию процесса общения. Схема процесса общения. Групповая работа по осознанию этапов общения. Различия подходов к пониманию общения.

Тема 2. Восприятие и понимание людьми друг друга. Психологические механизмы восприятия знакомых и незнакомых людей. Формирование первого впечатления. Факторы восприятия.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Знакомство с языком жестов. Поза. Мимика. Манера. Вербальные средства. Процесс передачи словесной информации. Личностные стоп - дистанции.

4.2. Раздел «Менеджмент в туризме».

Тема 1. Основные этапы развития менеджмента в туризме. Условия и предпосылки возникновения туризма. Развитие менеджмента туризма в России. Основные понятия.

Тема 2. Система и структура управления туризмом. Типы туристов, виды и формы туризма. Система управления: экономика, политика, технология, социальная сфера. Структура управления: разделение труда, формальная и неформальная структура, проектирование организационных структур туризма.

Тема 3. Особенности туризма как объекта управления. Управление конфликтами и стрессами. Искусство общения. Стиль руководителя туристической фирмой. Личность, власть, авторитет менеджера.

Тема 4. Функции, принципы, методы менеджмента. Сущность и взаимосвязь функции менеджмента. Функции: планирование, организация, мотивация, контроль. Общие принципы менеджмента.

Тема 5. Управление процессами труда в туризме. Особенности управленческого труда, рациональная организация и культура управленческого труда. Основные направления рациональной организации труда.

Тема 6. Эффективность менеджмента туризма. Понятие эффективности. Экономическая эффективность. Социальная эффективность.

4.3. Раздел «Страхование».

Тема 1. Введение в предмет. Общие вопросы страхования. Предмет, цели, задачи. Этапы развития страхового дела. Страхование в рыночной экономике. Страхование предпринимательского риска. Добровольное и обязательное страхование.

Тема 2. Понятие и виды страхования в туризме. Страхование предпринимательского риска. Добровольное и обязательное страхование. Личное и имущественное страхование. Страхование ответственности за причинение вреда. Страхование ответственности по договору. Виды страхования в туризме. Типовая страховка при выезде за рубеж. Страхование жизни, здоровья и от несчастного случая. Страхование рисков видов отдыха. Страхование от невыезда. Страховой тариф, структура и назначение его составляющих.

Тема 3. Договор страхования. Страхование в туризме. Классификация видов деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Понятия и признаки юридического лица. Правовой статус туристических агентств и туроператоров.

Тема 4. Выездной поток российских граждан. Необходимость страхования туристов. Действия предпринимаемые туристом при наступлении страхового случая. Правила расчета страховых тарифов в туризме. Срок исковой давности по страховым спорам. Правила страхования, разработанные страховщиком.

Тема 5. Страхование гражданско-правовой ответственности туроператора. Единый реестр туроператоров. Финансовые гарантии деятельности туроператоров. Страхование риска

предпринимательской деятельности туроператора. Страховой случай и наступления ответственности туроператора как основание для производства страховой выплаты. Правила оформления требования туриста к страховщику. Сущность страхования гражданско-правовой ответственности туроператора. Аудит страхования гражданско-правовой ответственности туроператора в туристических организациях.

4.4. Раздел «Индустрия и инфраструктура туризма»

Тема 1. Структура туристского рынка. Цели путешествия, характер организации путешествия, способы передвижения.

Тема 2. Принципы, цели государственного регулирования туристской деятельности.

Тема 3. Особенности формирования, продвижения туристического продукта. Общие условия формирования, продвижения туристического продукта.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование туристической деятельности.

2.4.5. Раздел «Разработка маршрутов и формирование туров. Расчет турпродукта».

Тема 1. Основные понятия и определения. Маршрут. Тур. Туристическая путевка. Ваучер.

Тема 2. Формирование тура. Технологическая карта маршрута. Паспорт маршрута. Информационный листок. Каталог маршрута.

Тема 3. Разработка маршрута. Этапы разработки маршрута.

Тема 4. Расчет калькуляции туров. Калькуляция тура. Расчет себестоимости турпродукта. Численность группы.

Тема 5. Оценка экономической эффективности разработанного продукта. Прибыльность и рентабельность. Определение слабых и сильных сторон в экономическом отношении места турпродукта.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Организационно-педагогические условия должны обеспечивать реализацию образовательной программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Для определения соответствия применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям и способностям обучающихся образовательная организация проводит профессиональное тестирование.

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого цикла (модуля).

Теоретическое обучение проводится в оборудованных учебных кабинетах образовательной организации с использованием следующей учебно-материальной базы: Стол для обучающегося – 1 шт., стол преподавателя – 1 шт., шкаф – 1 шт., компьютер – 1 шт., LED-телевизор – 1 шт., стул – ц шт., учебно – методические материалы, учебно-наглядные пособия, макеты.

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплин программы осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования.

Контрольные вопросы:

1. Что такое маркетинг-менеджмент туризма? Дайте определение этому понятию.
2. Каковы основные функции и принципы маркетинга-менеджмента туризма?
3. В чем сущность концепции маркетинга-менеджмента организации деятельности турфирмы?
4. Назовите объекты маркетинга-менеджмента туризма.
5. Представьте определение рынка туризма и опишите особенности его формирования и функционирования.
6. Какие основные факторы оказывают влияние на спрос?
7. Каковы специфические черты туристского спроса?
8. Опишите основные группы потребителей турпродуктов, исходя из их мотивации и потребностей.
9. Дайте понятие туристского продукта в узком и широком смысле слова.
10. В чем сущность турпродукта и каковы его особенности?
11. Что такое основная и сопутствующая части турпродукта?
12. Назовите основные виды предприятий, создающих турпродукт.
13. Чем они отличаются от предприятий косвенного назначения в сфере туристской индустрии?
14. Какие основные критерии используются при сегментации туристского рынка?
15. Перечислите социодемографические критерии сегментации. Приведите примеры.
16. Раскройте типологию туристской клиентуры. Назовите основные психологические профили туристов.
17. Какие типы психологии народов вы знаете? Представьте характеристику каждому типу.
18. Назовите основные методы исследования и оценки туристского потенциала территории и перспектив его развития.
19. Охарактеризуйте основные этапы маркетингового анализа туристских продуктов.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.)
2. Федеральный закон от 24.11.1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»

Учебная литература:

1. Алексадрова Ф.Ю. международный туризм. - М. :Аспект Пресс,2004.
2. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма. -М.: Международные отношения,2003.
3. Борисов К.Г. Международный туризм и право.-М.:Колос,2001.
4. Ефремова М.В. «Основы технологии туристского бизнеса».Москва,2003г.
5. Каурова А.Д.Организация сферы туризма :Учебное пособие.-СПб.:Герда,2006г.
6. Квартальнов В.А.,Зорин И.В. «Туризм и отраслевые системы».Москва,2002г.
7. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник/ Н.И.Кабушкин.-5-е изд.,Мн.: Новое знание,2005г.
8. Лившиц А.Л. Деловые игры в управлении.- Л.: Лениздат,2009 г.
9. Пихало В.Т.,Дятлов В.А. Этика и этикет деловых отношений: Учебное пособие._М.: ГАНГ,2011г.
10. Соловьев А.А. Страховое дело (конспект лекций): учебное пособие.- М.: Приор-издат,2014г.
11. Шахов В.В. Введение в страхование: экономический аспект.-М.: Финансы и статистика,2012г.

Интернет-ресурсы:

1. http://www.universalinternetlibrary.ru/book/53162/chitat_knigu.shtml
2. <http://tourlib.net/mentur.htm>
3. <http://vokrug-sveta.com.ua/osobennosti-menedgmenta-v-turisme.html>

8. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК*

	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8 неделя	9 неделя	10 неделя	11 неделя	12 неделя	13 неделя (праздники)	ИТОГО
Теория														
Практика														

* - календарный учебный график разрабатывается отдельно на каждую учебную группу.