

**Аннотация к дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации «Управление туризмом и гостиничным хозяйством»**

Название курса	«Управление туризмом и гостиничным хозяйством»
Продолжительность курса	72 часа
Документ об окончании	Удостоверение о повышении квалификации
Цель курса	Цель курса – формированию у слушателей знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиничных и туристических комплексах.
Навыки получаемые по окончании курса	<p>В результате освоения программы слушатель должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные этические требования, предъявляемые к специалисту в области туризма и гостиничного хозяйства; – организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентств и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме. <p>- типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;</p> <p>- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;</p> <p>слушатель должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме. <p>слушатель должен владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеть техникой деловой переписки; техникой невербального общения в процессе ведения деловых бесед и переговоров – навыками исследования и анализа современных тенденций развития систем управления качеством в сфере туризма. – навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования.
Содержание курса	
Правовые аспекты туристского бизнеса.	Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристском бизнесе. Закон «О защите прав потребителей». Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Основная терминология рынка туристских услуг. Органы государственного управления туризмом.
Участники туристского процесса.	Договорные отношения с зарубежными партнерами (турфирмой, гостиницей, рестораном, экскурсионным бюро и др.). Процедурные вопросы. Фирма-туроператор. Агентская сеть. Турагентство как турфирма - посредник. Договор между ними (турагентское соглашение). Права, обязанности и ответственность. Клиент - центральная фигура туристского процесса, потребитель турпродукта.
Туристические программы	Туры за рубеж. Экскурсионные маршруты. Туры на отдых. Комбинированные поездки. Автобусные туры. Круизы (морские, речные). Зимние туры. Въездной туризм. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ (основные маршруты, деловой туризм). Внутренний туризм.
Взаимоотношения с клиентом	Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения. Информированность, право выбора. Пакет документов. Туристская путевка. Содержание договора с клиентом. Ваучер. Обязательные и дополнительные услуги. Штрафные санкции. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы. Медицинская страховка. Другие виды страхования.
Паспортно-визовые	Порядок оформления загранпаспорта. Порядок оформления и

вопросы.	получения выездных виз. Шенгенская виза. Безвизовый или упрощенный въезд в страну. Льготные режимы. Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль
Транспортное обслуживание туристов	Классификация транспортных путешествий и транспортных средств (авиа, ж/д, автобусы). Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки. Трансферы. Встречи - проводы туристов. Безопасность при транспортных путешествиях.
Экскурсионное обслуживание туристов	Виды экскурсий. Технология подготовки и организации экскурсий (плановых и дополнительных). Правила безопасности при проведении экскурсий. Качество экскурсий (учет клиентуры, содержание, доходчивость и пр.). Роль экскурсовода, руководителя группы.
Качество обслуживания и безопасность услуг	Безопасность жизни, здоровья, окружающей среды; сохранность имущества. Безопасность процесса выполнения туристских услуг. Система качества услуг. Социологические исследования. Формы и методы контроля.
Конкурентоспособность туристской фирмы.	Подготовка турпродукта к реализации. Ценообразование, калькуляция туруслуг. Рентабельность и прибыль. Туристская реклама. Виды рекламы, правила проведения рекламной кампании. Требования к рекламе. Вопросы налогообложения.
Введение в индустрию гостеприимства.	Понятие «услуга» и основная ее специфическая черта. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятие «гостиница». Классификация гостиниц. Номерной фонд. Европейский стандарт.
Служба бронирования и размещения.	Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля. Организация службы. Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (телекс, компьютер, ксерокс и т.д.) Резервирование (бронирование). Оформление документов. Платежные документы. Работа с кредитными картами. Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей.
Административно - хозяйственная служба современного отеля.	Состав службы. Должностные инструкции персонала службы. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания гостей. Различные виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная. Последовательность уборки помещений. Технология уборочных работ.
Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.	Требования, предъявляемые к работникам гостиниц. Подбор кадров для гостиничного бизнеса. Правовые основы. Права и обязанности сотрудников отеля. Рекомендации по написанию резюме, анкет. Практические советы, разбор вопросов, наиболее часто задаваемых на собеседованиях в отделе кадров гостиниц.