

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ « АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ  
Ген. директор ЧУ ДПО «АБИТ»  
« 11 / 2016 »  
/М.А.Павловская/  
подпись инициалы, фамилия



**«УПРАВЛЕНИЕ ТУРИЗМОМ и ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»**

---

*( наименование программы повышения квалификации )*

**Череповец**

2016 г.

Образовательную программу **«УПРАВЛЕНИЕ ТУРИЗМОМ И ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»**

составил: Кузьмина Н.А.

Образовательная программа утверждена

Протокол № 1 от 11.01.2016

Срок действия программы: 2016 год

Ген. директор

Павловская М.А.

## **1.ЦЕЛЬ КУРСА «УПРАВЛЕНИЕ ТУРИЗМОМ И ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»**

**Цель курса** – формированию у слушателей знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиничных и туристических комплексах.

## **2.НАВЫКИ, ПРИОБРЕТАЕМЫЕ ПО ОКОНЧАНИИ КУРСА**

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

### **слушатель должен знать:**

- 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.
- основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу проектирования туристской деятельности.
- системы управления качеством на предприятиях туристской индустрии и гостиничного хозяйства;
- типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;
- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;

### **слушатель должен уметь:**

- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме.
- разрабатывать планы мероприятий по стандартизации и сертификации турпродукта.
- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.

### **слушатель должен владеть:**

- 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; стратегического и тактического планирования развития систем управления качеством; разработки креативных управленческих решений.
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования.

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование темы	Общий объем зан. в часах	Из них аудитор ных	В том числе		Самостоя тельная работа, часы	Промежуточн ая аттестация	Итоговая аттестация
				Лекций, час.	Практичес кие занятия, час.			
1.	Правовые аспекты туристского бизнеса.	6	4	2	2	2		
2.	Участники туристского процесса.	10	6	4	2	4		
3.	Туристические программы	8	6	4	2	2		
4.	Взаимоотношения с клиентом	10	6	4	2	4		
5.	Паспортно-визовые вопросы.	8	4	2	2	4		
6.	Транспортное обслуживание туристов	6	4	2	2	2		
7.	Экскурсионное обслуживание туристов	6	4	2	2	2		
8.	Качество обслуживания и безопасность услуг	6	4	2	2	2		
9.	Конкурентоспособность туристской фирмы	10	8	4	4	2		
10.	Введение в индустрию гостеприимства.	12	8	4	4	4		
11.	Служба бронирования и размещения.	10	6	4	2	4		
12.	Административно - хозяйственная служба современного отеля.	6	4	2	2	2		
13.	Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.	8	6	4	2	2		
14.	Квалификационный экзамен	2	2		2			+
15.	Всего	106	72	40	32	34		+

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ КУРСА

№	Наименование	Содержание
1.	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.
2.	2. Участники туристского процесса.	Договорные отношения с зарубежными партнерами (турфирмой, гостиницей, рестораном, экскурсионным бюро и др.). Процедурные вопросы. Прием объектов. Фирма-туроператор. Агентская сеть. Турагентство как турфирма - посредник. Договор между ними (турагентское соглашение). Права, обязанности и ответственность. Клиент - центральная фигура туристского процесса, потребитель турпродукта.
3.	Туристические программы	Туры за рубеж. Экскурсионные маршруты. Туры на отдых. Комбинированные поездки. Автобусные туры. Круизы (морские, речные). Зимние туры. Туры для школьников. Бизнес-туры: шоп-туры, образовательные туры, индивидуальные поездки (специальные программы). Въездной туризм. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ (основные маршруты, деловой туризм). Внутренний туризм.
4.	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.
5.	Паспортно-визовые вопросы.	Порядок оформления загранпаспорта. Порядок оформления и получения выездных виз. Шенгенская виза. Безвизовый или упрощенный въезд в страну. Льготные режимы. Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль
6.	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.
7.	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.
8.	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.
9.	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.
10.	Введение в индустрию гостеприимства	Основы маркетинга в индустрии гостеприимства. Определение индустрии гостеприимства. Основная цель маркетинга в индустрии гостеприимства. Понятие «услуга» и основная ее специфическая черта. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятие «гостиница». Классификация гостиниц. Номерной фонд. Европейский стандарт. Управленческая структура современной гостиницы. Службы, отделы, подразделение отеля. Взаимосвязь между ними.

		Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике. Его влияние на развитие отраслей производства. Самые необычные отели мира.
11.	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.) Оргтехника. Четыре цикла в обслуживании гостей. Резервирование (бронирование). Типы резервирования. Способы и технология резервирования. Подтвержденное резервирование. Плата за бронь. Прием и размещение гостей (заезд). Регистрация и ее порядок. Оформление документов. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами). Платежные документы. Работа с кредитными картами. Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей.
12.	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.
13.	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.

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Перечень специализированного оборудования (ПК, ноутбук, мультимедийный проектор, мобильная мебель для организации групповой работы, оборудование для проведения лабораторных работ и т.п.).

Наименование и номер учебной аудитории (лаборатории, класса), ее характеристика	Площадь м <sup>2</sup>	Кол-во посад. мест
Лекционная аудитория № 6, оснащенная мультимедиапроектором, средствами выхода в Интернет и на кабельное ТВ	20	8
Аудитория № 5 – Компьютерный класс (5 машин)	18,5	4
Аудитория № 4 – Компьютерный класс (3 машин)	16,2	3

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. – Москва : Альфа- М, 2010. – 272 с.
2. Гуляев, В.Г. Организация туристской деятельности / В.Г. Гуляев. – М.: «НОЛИДИС», 2008. – 123 с.

3. Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе : учеб. пособие для вузов / М. А. Жукова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : КноРус, 2010. – 189 с.
4. Жукова, М. А. Индустрия туризма. Менеджмент организации [Электронный ресурс] : науч. издание / М. А. Жукова. – Электрон. текстовые дан. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 200 с.
5. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 5-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2012. – 198 с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник – М.;Профобриздат, 2004.
7. Организация и управления гостиничным бизнесом. Учебник. / Под. ред. А.Л. Лесника , И.П. Мащицкого , А.В. Чернышева. -.: «Интел универсал»,2006.
8. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Экмос, 2007.
9. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. – Электрон. дан. – Москва : Дашков и Ко, 2013. – 256 с.