

**Общество с ограниченной ответственностью
Группа компаний «МАЛЬДИВИАНА»**

101000, г. Москва, ул. Маросейка, д. 2/15, стр. 1, эт. 3, пом. 6, комн. 7
тел. +7 (495) 925-11-11, info@maldiviana.com, www.maldives.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ГК «МАЛЬДИВИАНА»



Казаков А.А.

Приказ №2/ОД от 18.12.2019 г.

**Программа дополнительного профессионального образования
«Гостиничный сервис и Туризм»**

1. Цель программы:

Формирование и развитие профессиональных компетенций, повышение престижа профессии, увеличение высококвалифицированных кадров, демонстрация важности компетенций для экономического роста и личного успеха, создание конкуренции среди существующих специалистов отрасли.

2. Формализованные результаты обучения:

- В результате прохождения обучения выпускник дополнительной профессиональной образовательной программы должен знать содержание ключевых терминов гостиничного сервиса и туризма, понятий и определений деятельности в данной области;
- В результате прохождения обучения выпускник дополнительной профессиональной образовательной программы получает возможность успешно пройти отбор на вакантное место, определить направление развития профессиональной деятельности, что может стать важнейшим толчком к дальнейшему развитию учащегося и реализации профессионального потенциала;
- В результате прохождения обучения выпускник дополнительной профессиональной образовательной программы получает практические навыки которые ведут к повышению самооценки, востребованности в индустрии и гармоничному восприятию самого себя;

В результате прохождения обучения выпускник дополнительной профессиональной образовательной программы должен владеть навыками самостоятельного применения знаний, полученных в процессе обучения, а также самостоятельного ведения туристского бизнеса;

Программа «Гостиничный сервис и Туризм» направлена на получение опытных знаний от специалистов туристской индустрии. Благодаря пониманию современных требований и

знаний, учащиеся смогут почувствовать себя уверенно и выбрать вектор самореализации в профессии.

В процессе реализации данной программы, учащиеся получают теоретические знания, которые специалист применяет в повседневной, профессиональной жизни. Все теоретические знания и умения, учащиеся применят на стажировке в туристской компании. Параллельно с практическими занятиями выделять ряд творческих заданий, за выполнение которых учащиеся получают оценку, что в последующем позволит определить уровень освоения программы. Сочетание практики, творчества ведёт к лучшему закреплению и освоению пройденного материала.

Настоящая программа использует качественные технологии новых форм и методов, которые помогают раскрыть суть профессии, её нюансы и пути развития различной деятельности в профессиональной индустрии туризма.

3. Содержание программы

3.1. К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и(или) высшее образование.

3.2. Учебный план программы:

Дисциплина	Всего часов	Форма контроля
Правовые аспекты туристского бизнеса	6	Экзамен
Участники туристского процесса	6	Экзамен
Виды путешествий в международном, въездном и внутреннем туризме	10	Экзамен
Разработка и выбор туристских программ	20	Экзамен
Договор на туристское обслуживание	10	Экзамен
Взаимоотношения с клиентом	40	Экзамен
Качество обслуживания и безопасность услуг	10	Экзамен
Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев	20	Экзамен
Гостиничный сервис	40	Экзамен
Организация питания	20	Экзамен
Транспортное	20	Экзамен

обслуживание туристов		
Экскурсионное обслуживание	20	Экзамен
Паспортно-визовые вопросы	10	Экзамен
Конкурентоспособность туристской фирмы	20	Экзамен
Порядок образования туристской фирмы	10	Экзамен
Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания	10	Экзамен
Особенности управления туристским бизнесом	6	Экзамен
Перспективы развития туризма	6	Экзамен
Обзор компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами.	10	Экзамен
Итого	294	

3.3. Учебно-тематический план программы:

1. Правовые аспекты туристского бизнеса

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

2. Участники туристского процесса

- 2.1. Договорные отношения с зарубежными партнерами (турфирмой, гостиницей, рестораном, экскурсионным бюро и др.). Процедурные вопросы. Прием объектов.
- 2.2. Фирма-туроператор. Агентская сеть.
- 2.3. Турагентство как турфирма - посредник. Договор между ними (турагентское соглашение). Права, обязанности и ответственность.

- 2.4. Клиент - центральная фигура туристского процесса, потребитель турпродукта.
3. Виды путешествий в международном, въездном и внутреннем туризме
- 3.1. Туризм - отрасль народного хозяйства.
 - 3.2. Познавательные виды туризма. Образование.
 - 3.3. Путешествия, как активный отдых и оздоровление.
4. Разработка и выбор туристских программ
- 4.1. 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.
5. Договор на туристское обслуживание
- 5.1. Пакет документов. Туристская путевка.
 - 5.2. Содержание договора с клиентом. Ваучер.
 - 5.3. Обязательные и дополнительные услуги.
 - 5.4. Штрафные санкции.
6. Взаимоотношения с клиентом
- 6.1. Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения.
 - 6.2. Информированность, право выбора.
 - 6.3. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.
 - 6.4. Медицинская страховка. Другие виды страхования.
7. Качество обслуживания и безопасность услуг
- 7.1. Безопасность жизни, здоровья, окружающей среды; сохранность имущества.
 - 7.2. Безопасность процесса выполнения туристских услуг (плановых и дополнительных).
 - 7.3. Система качества услуг. Социологические исследования.
 - 7.4. Формы и методы контроля.
 - 7.5. Контрольные органы.
8. Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев
- 8.1. Правовые и морально-этические аспекты. Общие положения. Специфика конкретной страны. Ответственность туриста.
9. Гостиничный сервис
- 9.1. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению.
 - 9.2. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.

- 9.3. Правила предоставления гостиничных услуг (заказанных и дополнительных).
- 9.4. Режим и безопасность.
- 9.5. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).

10. Организация питания

- 10.1. Технология и организация питания туристов. Виды питания.
- 10.2. Требования к качеству и безопасности питания.
- 10.3. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).

11. Транспортное обслуживание туристов

- 11.1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств (авиа, ж/д, автобусы).
- 11.2. Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки.
- 11.3. Трансферы. Встречи - проводы туристов.
- 11.4. Безопасность при транспортных путешествиях.

12. Экскурсионное обслуживание

- 12.1. Виды экскурсий.
- 12.2. Технология подготовки и организации экскурсий (плановых и дополнительных).
- 12.3. Правила безопасности при проведении экскурсий.
- 12.4. Качество экскурсий (учет клиентуры, содержание, доходчивость и пр.).
- 12.5. Роль экскурсовода, руководителя группы. Рассмотрение претензий.

13. Паспортно-визовые вопросы

- 13.1. Общегражданский заграничный паспорт (ОЗП).
- 13.2. Порядок оформления, важные «детали».
- 13.3. Ответственность за доверенность ОЗП фирмы и клиента.
- 13.4. Порядок оформления и получения выездных виз. Шенгенская виза. Безвизовый или упрощенный въезд в страну.
- 13.5. Таможенный контроль при въезде и выезде.
- 13.6. Таможенные формальности (особенности стран).
- 13.7. Льготные режимы.
- 13.8. Провоз багажа, доставка грузов (карго).
- 13.9. Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль.

14. Конкурентоспособность туристской фирмы

- 14.1. Подготовка турпродукта к реализации.
- 14.2. Ценообразование, калькуляция туруслуг. Рентабельность и прибыль.
- 14.3. Туристская реклама. Виды рекламы, правила проведения рекламной кампании. Требования к рекламе.
- 14.4. Вопросы налогообложения.

15. Порядок образования туристской фирмы

- 15.1. Разработка учредительных документов. Регистрация фирмы. Устав фирмы.
- 15.2. Лицензирование видов деятельности.
- 15.3. Сертификация турпродукта.
- 15.4. Порядок ликвидации туристских фирм.

16. Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания

- 16.1. Гражданско-правовые отношения. Кодекс законов о труде РФ.
- 16.2. Права и обязанности сотрудников. Правила внутреннего распорядка. Структура штатов. Должностные инструкции. Квалификационные требования. Условия труда и его оплата. Режим работы.
- 16.3. Организация технологического процесса работы турфирмы. Делопроизводство.
- 16.4. Отчетность перед вышестоящими органами (налоговой инспекцией, другими государственными службами).

17. Особенности управления туристским бизнесом.

18. Перспективы развития туризма

- 18.1. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений. Тенденции.

19. Обзор компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами.

- 19.1. Знакомство с программами: «Само-тур», «Мастер-тур», «Мастер-турагент».
- 19.2. Практическое занятие. Бронирование туров: процедура on-line бронирования на примере отдельного сайта.
- 19.3. Практическое занятие: конструктор туров.
- 19.4. Туристские поисковые системы.

4. Материально – технические условия реализации

Для реализации образовательной программы дополнительного профессионального образования «Гостиничный сервис и Туризм» предусмотрены следующие условия:

Помещения:

Комната (№ 5): столы, стулья.

Оборудование

Ноутбук – 1 шт.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Нормативно-правовые документы

1. Хартия туризма и Кодекс туриста (док ВТО А/6//11 «а». Рез. I. София, 22 сентября 1985 г.)

2. Шенгенское соглашение об отмене паспортно-визового контроля на границах ряда государств Европейского союза (Люксембург, город Шенген, 14 июня 1985 г.).
3. Конституция Российской Федерации.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с последними изменениями от 3 мая 2012 г.).
6. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации 2011-2018 годы» (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.09.2012 N 936)
7. Государственная программа города Москвы «Развитие индустрии отдыха и туризма» на 2012-2016 годы (в ред. постановления Правительства Москвы от 22.02.2012 N 64-ПП)

Основная литература

8. Буйленко В.Ф. Туризм: учебник / В.Ф. Буйденко. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411 с. (Среднее профессиональное образование)
9. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. – Издание 3-е, переработанное и дополненное. – Спб.: «Издательский дом Герда», 2008. – 368 с.
10. Киреева Ю.А. Основы туризма: учеб.-прак. пособ./Ю.А. Киреева; Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт, 2008.
11. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009.

Дополнительная литература

12. Арбузова И. Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М, 2008.
13. Гуляев В. Организация туристской деятельности: Учеб. пособие. - М.: Нолидж, 2005. - 312 с.
14. Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма. – Учебное пособие. – М. Дело, 2009. – 632 с.
15. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации.- М.: Финансы и статистика, 2004. – 198 с.
16. Жукова М. А., Сенин В. С., Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма. - М.: КноРус, 2009.
17. Зорин И.В. Энциклопедия туризма. М.: Финансы и статистика, 2003.- 364 с.
18. Ильина Е. Н. Менеджмент транспортных услуг: авиационные перевозки в туризме: учебник. – М.: Советский спорт, 2007. – 137с

19. Ильина Е. Н. Менеджмент транспортных услуг: индустрия авиаперевозок: учебник. – М.: Советский спорт, 2005. – 176с.
20. Ильина Е. Н. Организация водных путешествий. - М., Изд. Риб. «Турист», 2002. - 104с.
21. Ильина Е. Н. Организация железнодорожных путешествий. - М., Изд. Советский спорт, 2003 — 92с.
22. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2006 – 320 с.
23. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие/Ю.А.Матюхина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011
24. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. - М.: Форум, 2010.

Периодические издания

25. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
26. Журнал «Турбизнес».
27. Журнал «Горячая линия».
28. Туринфо – Туристская информационная газета.
29. TTG - Туристская деловая газета.

Информационные ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации
2. <http://www.consultant.ru/> - официальный сайт компании "Консультант Плюс": специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации
5. <http://www.unesco.org/new/ru> - официальный сайт ЮНЕСКО
6. <http://unesco.ru/ru/> - официальный сайт Комиссии РФ по делам ЮНЕСКО

6. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация учащихся осуществляется Учебным центром (далее – УЦ) ООО «Группа компаний Мальдивiana».

Основные функции УЦ:

- комплексная оценка уровня знаний учащихся;

- решение вопросов о выдаче слушателям удостоверения или свидетельства о повышении квалификации.

Итоговая аттестация учащихся состоит из подготовки и защиты аттестационной работы.

Аттестационные работы призваны способствовать систематизации и закреплению знаний учащихся по дополнительным профессиональным образовательным программам, умению анализировать и находить решение конкретных задач, формированию у учащихся творческого подхода к рассмотрению экономических, производственных и социальных проблем.

Тематика аттестационных работ определяется Учебным центром ООО «Группа компаний Мальдивiana». Учащемуся предоставляется право выбора темы аттестационной работы или он может предложить свою тематику с обоснованием целесообразности ее разработки.

Качество выполнения аттестационной работы и результаты ее защиты являются одним из главных показателей эффективности обучения учащихся.

Аттестационные работы, направленные на реализацию конкретных мероприятий по развитию и совершенствованию деятельности предприятий и организаций, могут быть рекомендованы для практического внедрения.