

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки

Проректор по образованию

Я.Ю. Радюкова

2024 г.



**«ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ
С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ»**

Объем: 72 часа

Тамбов 2024

Составители (разработчики):

Морева С.Н., кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры управления, сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина»;

Эксперт:

Гриднева Галина Витальевна, президент Ассоциации развития туризма Тамбовской области, генеральный директор ООО «Бюро путешествий и экскурсий «Джин-Тур».

Попов Глеб Дмитриевич, генеральный директор ООО «Ромб»

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Управление, сервис и туризм» ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина». Протокол № 1 от «04» сентября 2024 года.

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
3. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
4. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 15 января 2013 г. N 10 г. Москва «О федеральных государственных требованиях к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников».
6. Программа разработана на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).
7. Программа разработана с учетом профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

1.2. Требования к слушателям

Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура), среднее профессиональное образование.

1.3. Формы освоения программы: заочная с применением дистанционных технологий.

1.4. Цель и планируемые результаты обучения

Цель: повышения квалификации персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность для людей с ограниченными возможностями здоровья – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере туризма.

Характеристика профессиональной деятельности выпускника

В результате обучения выпускник программы будет способен на:

- разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющего требования потребителей (туристов с ограниченными возможностями здоровья);
- организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии;
- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.
- исследование и мониторинг рынка туристских услуг в области работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья;
- разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;
- расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста с ограниченными возможностями здоровья, обоснование управленческого решения.

Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности (ВД) по соответствующему профессиональному стандарту (ПС): 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ о приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н, и 04.005 «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Виды деятельности или трудовая функция (по ПС)	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-1 Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности, организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности	Владеть: стандартными задачами профессиональной деятельности, организацией работы исполнителей, решениями в организации туристской деятельности	Уметь: организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Знать: основы организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства, работу исполнителей, методы принятия решений в организации туристской деятельности и гостиничного хозяйства

В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-4 Способен обосновывать, выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Владеть: методами принятия управленческих решений и способностью выбирать и применять технологии обслуживания туристов по видам туризма и типам туристских предприятий и объектов с применением клиенториентированных технологий	Уметь: формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационных-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста, организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг, вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Знание нормативно-правовых основ этики и психологии. Правил поведения с людьми с ограниченными способностями. Основные принципы финансирования социального туризма Принципы обеспечения безопасности туристских услуг и объектов туристской инфраструктуры
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Владеть: способностью рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Уметь: анализ затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	Знать: Основные методы оценки эффективности работы туристической компании, направленной на социальный туризм

D /01.6 Разработ- ка экскурсий	ПК-3 Способен раз- рабатывать и продви- гать туристский про- дукт, в том числе с применением совре- менных технологий	Владеть: способно- стью разрабатывать и продвигать турист- ский продукт, в том числе с применением современных техно- логий	Уметь: разра- батывать и про- двигать турист- ский продукт, в том числе с применением современных технологий	
-----------------------------------	--	---	---	--

1.5. Трудоемкость программы 72 часа (2 зачетных единицы)

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик (для программ ИПП)	Формы про- межуточной аттестации ¹ (при наличии)	Обязательные учеб- ные занятия		Самостоятельная работа обучающе- гося (при наличии)		Практика (стажировка) (час.)	Всего (час.)
			Всего (час.)	в т. ч. лабораторные и практические занятия (час.) ²	Всего (час.)	в т. ч. кон- сультаций при выпол- нении само- стоятельной работы (при наличии) (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1.								
Формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры								
1.	Основные понятия, роль и значение со- циального туризма	Тест	2	1	2	-	-	4
2.	Специфика туристской инфраструктуры для людей с ограниченными возможно- стями здоровья		4	1	2	-	2	6
3.	Особенности организации и финанси- рования системы социального туризма в России		4	1	2	-	1	6
Модуль 2.								
Этика и психология обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья								
4.	Культура общения: язык и этикет	Тест	2	1	2	-	-	4

¹ Возможные формы промежуточной аттестации: зачет, дифференцированный зачет, экзамен

² При необходимости могут быть указаны и иные виды учебных занятий, в т. ч. путем добавления соответствующих столбцов в таблице

5.	Общие правила этикета при обслуживании людей с ограниченными возможностями	4	1	2	-	1	6
6.	Культура сервиса и морально-нравственный характер общения	2	1	2	-	1	4
Модуль 3. Особенности организации и финансирования социального туризма							
	Тест						
7.	Источники финансирования социального туризма: бюджет, государственные внебюджетные формы, средства работодателей	2	1	4	-	1	6
8.	Нормативно-правовые акты, регулирующие нормы финансовой поддержки	4	1	4	-	1	8
9.	Социальное страхование	2	1	2	-		4
Модуль 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов							
	Тест						
10.	Понятие конфликта, его сущность. Причины возникновения конфликта.	2	1	4		1	6
11.	Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.	2	1	2		1	4
12.	Понятие конфликта, его сущность. Причины возникновения конфликта.	2	1	4		1	6
13.	Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.	2	1	4		1	6
14.	Итоговая аттестация	2					2
Всего по программе:		36		36			72

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Реализация программы обеспечивается сотрудниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях договора гражданско-правового характера. Доля научно-педагогических работников, имеющих образование, соответствующее профилю программы повышения квалификации, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих программу, должна составлять не менее 50 процентов. Доля научно-педагогических из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью (реализуемой программы) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих программу повышения квалификации не менее 10 процентов.

Требования к материально-техническим условиям

Реализация программы требует наличия аудиторий по количеству рабочих подгрупп (при необходимости) или учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест (при наличии очной части):

Наименование аудиторий, кабинетов аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест	Лекции, практические занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флип-чарт
Учебная аудитория для групповой работы	Практические занятия	Компьютер, флип-чарт

Обучение по программе может проводиться в компьютерных классах, объединенных в локальную компьютерную сеть, с возможностью работы с мультимедиа, выходом в Интернет и доступа к учебному серверу.

Слушатели программы повышения квалификации обеспечиваются свободным доступом к источникам информации.

Требования к информационным и учебно-методическим условиям

В процессе чтения лекций преподаватель должен формировать у слушателей системное представление об изучаемой дисциплине, формировать профессиональные интересы.

В лекциях необходимо использовать внутри – и междисциплинарные логические связи. При проведении практических занятий используется методика семинара – обсуждения существующих точек зрения на проблему и пути ее решения.

В процессе обучения используются следующие учебно-методические материалы:

- рекомендуемая основная и дополнительная литература для организации самостоятельной работы слушателей;
- электронные версии федеральных законов, учебников и методических рекомендаций для подготовки к практическим занятиям;

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Алексеева, Н.П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие. - Москва: Флинта, 2021. - 344 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765085071.html>
2. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83129.html>
3. Владыкина, Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573>
4. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.htm>

Дополнительная литература:

1. Козлова Г. В., Кондраков И. В., Мачалкин С. Е., Морева С.Н. Образовательные технологии и методы подготовки специалистов сферы сервиса и туризма: учебно-методическое пособие, предназначено для студентов Института экономики, управления и сервиса, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис", 43.04.02 "Туризм". Тамбов, 2023, ISBN 978-5-00078-689-5 Адрес в сети <https://elibrary.tsutmb.ru/dl/docs/elib873.pdf> <https://elibrary.tsutmb.ru/dl/docs/elib873.pdf>) Доступ ограниченный
2. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей : Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 189 с.
3. Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Конфликтология. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>
4. Ключкова, О. А. Конфликтология : практикум. - Весь срок охраны авторского права; Конфликтология. - Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. - 136 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>
5. Труфанова Т.А. Практикум по психофизиологии профессиональной деятельности : учеб.-метод. пособ.. - Тамбов: Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина, 2011. - 120 с.
6. Труфанова, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р.Державина, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р.Державина Этика деловых отношений : УМК для студ. спец. 080505 "Управление персоналом". - Тамбов: [Изд-во ТГУ], 2009. - 1 электрон.опт. диск (CD-ROM).
7. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие. - 2022-08-31; Деловое общение. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 48 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
8. Жернакова М. Б. Деловое общение : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455816>
9. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : Практическое пособие. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 315 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455770>
10. Химик В. В., Бояркина В. Д., Буре Н. А., Милёхина Т. А., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И. Культура речи и деловое общение : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 308 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455791>
11. Чепурова И.Ф. Поведение потребителей : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 95 с.

Иные источники

1. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
2. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
4. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
6. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: <http://nlr.ru>
7. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
8. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
9. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
10. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

Программное обеспечение:

Операционные системы: ОС «Альт Образование», Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8,.

Прикладное и специальное ПО

LibreOffice, Microsoft Office Professional, ABBY FineReader Corporate Edition

Информационные справочные системы:

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. - URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyj-katalog/>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. КнигаФонд : электронно-библиотечная система.- URL: <http://knigafund.ru>
5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система.- URL: <http://www.studentlibrary.ru>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU . – URL: <http://elibrary.ru>
7. Российская государственная библиотека. - URL: www.rsl.ru
8. Российская национальная библиотека. URL: www.nlr.ru
9. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина- URL: <http://www.prilib.ru>
11. Электронная библиотека РФФИ. - URL: www.rfbr.ru/rffi/ru/library

Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательный процесс осуществляется в соответствии с настоящей программой в соответствии локальными нормативными актами образовательной организации. Продолжительность занятий устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации. Занятия начинаются не ранее 9.00 часов утра и заканчиваются не позднее 21.00 часов. Занятия могут осуществляться в субботу.