

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»**

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образованию

**ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный
университет имени Г.Р. Державина»**



Я.Ю. Радюкова

2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ
ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

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 направлена на формирование компетенций в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н), 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 работников средств размещения и других объектов индустрии туризма - получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере туризма.

Характеристика профессиональной деятельности выпускника

В результате обучения выпускник программы будет способен:

- формирование на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей;
- разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющего требованиям потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии;
- организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- разработку и применение профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности;
- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

- разработку алгоритма технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителей;
- оценку качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- координацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.

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/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса D/01.6 Разработка экскурсий	ПК–1 Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.	работа с преподавателями практиками на примерах конкретных гостиничных предприятий	Уметь пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими управление маркетингом в сфере туризма и гостеприимства; применять полученные знания в практической деятельности.	Знать содержание корпоративного стандарта, основы взаимодействия между сотрудниками, технологии разработки корпоративных стандартов.
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ОПК 11. Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителя и (или) туристов.	подбор конкретных практических ситуаций, анализ работы подразделений на примере конкретных туристских организаций	Уметь пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими управление маркетингом в сфере туризма. Разрабатывать системы управления качеством обслуживания. Проводить тренинги для сотрудников	Знать корпоративные стандарты обслуживания клиентов туристической компании. Современные маркетинговые методы повышения конкурентоспособности организации на рынке. Список типичных и нестандартных ситуаций во взаимодействии с клиентами. Действия персон

			компаний.	нала на различных участках работы туристической и гостиничной организации. Знать «золотой» стандарт обслуживания.
В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	соблюдение стандартов, правовых и нормативных документов	Уметь ориентироваться в комплексе нормативных правовых актов, регулирующих предпринимательскую деятельность Анализировать законодательные положения, регулирующие общественные отношения, в частности в сфере гостиничного и туристического бизнеса	Знать систему источников российского законодательства и систему источников правового регулирования гостиничного и туристического бизнеса

1.5. Трудоемкость программы 72 часа (2 зачетных единицы).

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик (для программ ПП)	Формы про- межуточной аттестации (при наличии) ¹	Обязательные учеб- ные занятия		Самостоятельная работа обу- чающегося (при наличии)		Практика (ста- жировка) (час.)	Всего (час.)
			Всего (час.)	в т. ч. лабораторные и практические занятия (час.) ²	Всего (час.)	в т. ч. консультаций при выполнении само- стоятельной работы (при наличии) (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1.								
Разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания								
1.	Содержание стандартов туристического и гостиничного обслуживания	Тест	2	1	2	-	-	4
2.	Разработка корпоративных стандартов		4	1	2	-	2	6
3.	Внедрение и апробация корпоративных стандартов в гостинично-туристической индустрии		4	1	2	-	1	6
Модуль 2.								
Стандарты и технологии обслуживания гостей в сфере размещения								
4.	Организация обслуживания в индустрии гостеприимства	Тест	2	1	2	-		4
5.	Правила и стандарты общения персонала и клиента		2	1	4	-		6
6.	Анализ качества обслуживания гостей	Тест	2	1	2	-		4
Модуль 3.								
Формирование лояльности клиента								
7.	Анализ уровней лояльности клиентов		2	1	4	-		6
8.	Технологические возможности туристской фирмы в привлечении клиентов		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

9.	Разработка программы мероприятий, направленных на привлечение клиентов в турфирму		4	1	4	-		8
Модуль 4. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов								
10.	Понятие конфликта, его сущность. Причины и причины возникновения конфликта.	Тест	4	2	4	-		8
11.	Способы его предотвращения. Поведение в конфликтной ситуации		4	2	4	-		8
12.	Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.		2	2	4	-		6
20.	Итоговая аттестация	Зачет	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. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
3. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и оп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
4. 3 Емелина И. А. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Мировое гостиничное хозяйство». - Тольятти: ПБГУС, 2020. - 56 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/399230>
5. Козлова Г. В., Кондраков И. В., Мачалкин С. Е., Морева С.Н. Образовательные технологии 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 978-5-00078-89-5 Адрес в сети <https://elibrary.tsutmb.ru/dl/docs/elib873.pdf> <https://elibrary.tsutmb.ru/dl/docs/elib873.pdf> Доступ ограниченный

Дополнительная литература:

- 1.Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
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. Клачкова, 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-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. Л. 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/elektronnyij-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.