

**Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
«Бизнес школа МФЦ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА  
Курс обучения менеджеров по туризму**

УТВЕРЖДАЮ.  
Директор АНО ДПО  
«Бизнес школа МФЦ»

\_\_\_\_\_  
Е.В.Денисова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Рабочая программа учебного курса : «Менеджер по туризму».

Область применения рабочей программы:

Рабочая программа используется при обучении в дополнительном профессиональном образовании при повышении квалификации и переподготовке с целью обновления знаний, умений и повышения квалификации в рамках специальности.

Программа дополнительного профессионального образование соответствует следующим требованиям к образованию для данной профессии: среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Организация-разработчик: АНО ДПО «Бизнес школа МФЦ»

Разработчики:

Матакина Ирина преподаватель дисциплины\_ АНО ДПО «Бизнес школа МФЦ»



## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО КУРСА.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА .....</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО КУРСА ...</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО КУРСА ...</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОГО КУРСА

## Менеджер по туризму

### 1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 100701 «Коммерция (по отраслям).

**Место рабочей программы в структуре основной профессиональной образовательной программы:** Общепрофессиональная дисциплина. Профессиональный цикл.

Рабочая программа может быть использована

- в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки специалистов) при наличии профессионального образования средне - специального, незаконченного высшего, высшего образования;

### 1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель изучения курса. В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- принять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы делового и управленческого общения;
- уметь качественно и безопасно работать в туризме по предложению услуг;
- планировать и организовывать работу ;
- управлять факторами, влияющими на покупательское поведение.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- Работу менеджера по туризму в области исследований – маркетинг и развитие возможностей продаж;
- Стратегический менеджмент в туризме.
- Содержание процесса продаж. Продажи: активные, пассивные, повторные продажи;
- Управление, планирование, контроль, наблюдение за процессом продаж;
- Психологию делового общения;
- Качественный процесс обслуживания ;
- Паспортно-визовые вопросы;
- Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания;
- Стили , коммуникации, деловое и управленческое общение;
- Менеджмент регионального туризма.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины. Менеджер по туризму:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа , в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 39 часов;  
практической работы обучающегося 33 часа.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. Бухгалтерский учет при упрощенной системе налогообложения**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>39</b>
в том числе:	
практические занятия	33
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта	

## 2.2. Тематический план и содержание учебного курса: Менеджер по продажам

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1</b> Правовые аспекты туристического бизнеса		8	
	<p><b>Правовые аспекты туристического бизнеса.</b></p> <p>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.</p> <p>1.2. Основная терминология рынка туристских услуг.</p> <p>1.3. Органы государственного управления туризмом</p>	6	2
<b>Тема 2.</b> Система и структура управления туризмом		6	
	<p><b>2. Система и структура управления туризмом.</b></p> <p>2.1. Туристское предложение.</p> <p>2.2. Система управления туризмом.</p> <p>2.3. Туристские регионы, организации и предприятия.</p> <p>2.4. Структура управления туризмом.</p> <p>Практические занятия (семинар): разработка туристского продукта</p>	3	3

<p><b>Тема 3.</b> Стратегический менеджмент в туризме</p>		<p><b>6</b></p>	
	<p><b>3. Стратегический менеджмент в туризме.</b>  3.1. "Тихая" революция в философии управления туризмом.  3.2. Повышение доходности и источники прибыли в туризме.  3.3. Управление жизненным циклом туристского продукта.  3.4. Управление инновациями.  3.5. Цели, задачи и миссия туристской организации.  3.6. Перспективный анализ потенциальной туристской организации. SWOT-анализ турфирмы. Управленческий анализ турфирмы.  3.7. Внедрение стратегии и управление ею.  Практическое занятие: разработка миссии и стратегических целей в турфирме, SWOT- анализ турфирмы, управленческий анализ турфирмы, разработка стратегии управления турфирмой.</p>	<p>4</p>	<p>2</p>
<p><b>Тема 4.</b> Разнообразие туристических программ</p>		<p><b>6</b></p>	
	<p><b>4. Разнообразие туристических программ.</b>  4.1. Туры за рубеж. Экскурсионные маршруты. Туры на отдых. Комбинированные поездки.  4.2. Автобусные туры. Круизы (морские, речные). Зимние туры. Туры для школьников.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>


	<p>4.3. Бизнес-туры: шоп-туры, образовательные туры, индивидуальные поездки (специальные программы).</p> <p>4.4. Въездной туризм. Особенности приема и обслуживания иностранных туристов в РФ (основные маршруты, деловой туризм).</p> <p>4.5. Внутренний туризм.</p>		
<p><b>Тема 5.</b> Взаимоотношения с клиентами</p>	<p><b>5. Взаимоотношения с клиентом.</b></p> <p>5.1. Договор на туристское обслуживание.</p> <p>5.1.1. Пакет документов. Туристская путевка.</p> <p>5.1.2. Содержание договора с клиентом. Ваучер.</p> <p>5.1.3. Обязательные и дополнительные услуги.</p> <p>5.1.4. Штрафные санкции.</p> <p>5.2. Взаимоотношения с клиентом.</p> <p>5.2.1. Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения.</p> <p>5.2.2. Информированность, право выбора.</p> <p>5.2.3. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб.</p> <p>5.2.4. Защита прав туриста и интересов фирмы.</p> <p>5.2.5. Медицинская страховка. Другие виды страхования.</p>	<p><b>6</b></p> <p>2</p>	<p>4</p>
<p><b>Тема 6.</b> Качество обслуживания и безопасность услуг</p>	<p><b>6. Качество обслуживания и безопасность услуг.</b></p> <p>6.1. Безопасность жизни, здоровья, окружающей среды; сохранность имущества.</p> <p>6.2. Безопасность процесса выполнения туристских услуг (плановых и дополнительных).</p> <p>6.3. Система качества услуг. Социологические исследования.</p>	<p><b>6</b></p> <p>2</p>	<p>4</p>



	6.4. Формы и методы контроля, контрольные органы. 6.5. Ответственность туриста за соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев. Учёт специфики конкретной страны.		
<b>Тема 7</b> Паспортно-визовые вопросы		6	
	<b>7. Паспортно-визовые вопросы.</b> 7.1. Общегражданский паспорт (ОЗП). 7.2. Порядок оформления, важные "детали". 7.3. Ответственность за доверенность ОЗП фирмы и клиента. 7.4. Порядок оформления и получения выездных виз. Шенгенская виза. Безвизовый или упрощенный въезд в страну. 7.5. Таможенный контроль при въезде и выезде. 7.6. Таможенные формальности (особенности стран). 7.7. Льготные режимы. 7.8. Провоз багажа, доставка грузов по "карго". 7.9. Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль.	3	3
<b>Тема 8</b> Конкурентоспособность туристической фирмы		6	
	<b>8. Конкурентоспособность туристской фирмы.</b> 8.1. Подготовка турпродукта к реализации. 8.2. Ценообразование, калькуляция туруслуг. Рентабельность	4	2

	и прибыль. 8.3. Вопросы налогообложения. 8.4. Налоговое планирование на турфирме.		
<b>Тема 9</b> Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания		8	
	<b>9. Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания.</b> 9.1. Гражданско-правовые отношения. Кодекс законов о труде РФ. 9.2. Права и обязанности сотрудников. Правила внутреннего распорядка. 9.3. Организация технологического процесса работы турфирмы. Делопроизводство. 9.4. Отчетность перед вышестоящими органами (налоговой инспекцией, другими государственными службами). 9.5. Управление комплектованием и развитием кадров турфирме. 9.6. Теории мотивации и мотивационная структура турфирмы. 9.7. Социально-психологические основы управления турфирмой. 9.8. Система управления персоналом турфирмы. 9.9. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Поведение личности и руководителя в конфликте. 9.10. Методы и стили управления. Личность руководителя. Практические занятия (семинар-тренинг): отработка поведения в различных конфликтах, проведение	4	4

	собеседования, определение мотивационной структуры турфирмы.		
<b>Тема 10</b> Маркетинговые исследования в туризме	<b>10. Маркетинговые исследования в туризме.</b> 10.1. Понятие маркетинга и маркетингового исследования. Этапы проведения маркетингового исследования. 10.2. Маркетинговые коммуникации в туризме. Основные элементы маркетинговых коммуникаций. 10.3. Принятие маркетинговых решений в условиях нестабильности туристского рынка. Практические занятия: разработка плана маркетинга, проведение маркетингового исследования, разработка плана рекламной кампании, определение бюджета рекламной кампании	6	
	<b>10. Маркетинговые исследования в туризме.</b> 10.1. Понятие маркетинга и маркетингового исследования. Этапы проведения маркетингового исследования. 10.2. Маркетинговые коммуникации в туризме. Основные элементы маркетинговых коммуникаций. 10.3. Принятие маркетинговых решений в условиях нестабильности туристского рынка. Практические занятия: разработка плана маркетинга, проведение маркетингового исследования, разработка плана рекламной кампании, определение бюджета рекламной кампании	3	3
<b>Тема 11</b> Менеджмент регионального туризма		8	



	<p><b>11. Менеджмент регионального туризма.</b> 11.1. Основные понятия и методологическая база регионального туризма. 11.2. Понятие туристского региона. 11.3. Организационные структуры регионального туризма, их функции. 11.4. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента.</p>	5	3
--	--	---	---

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОГО КУРСА

#### Менеджер по продажам

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины. Менеджер по туризму.

Оборудование учебного кабинета:

- столы в комплекте
- стулья в комплекте
- комплект методического пособия по курсу .

Технические средства обучения:

- компьютер для преподавателя .
- оргтехника.
- доска демонстрационная .
- аппарат демонстрационный мультимедийный
- флипчарт.
- Интернет.

Канцелярское оборудование:

- ручки.
- тетради .

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:**

Основные источники:

1. **Артёмова Е.Н., Козлова В.А./ Основы гостеприимства и туризма: Учебное пособие** / - Орёл: ОрёлГТУ, 2005. - 104 с.

2. **Биржаков М.Б. /Введение в туризм/СПб.: Издательский дом "Герда", 2000. - 192 с.**

3. **Квартальнов В.А. /Туризм/Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 320 с.**

4. **Жукова М.А./ Менеджмент в туристском бизнесе/М.: КНОРУС, 2006. - 192 с.**

5. **Дурович А.П./ Маркетинговые исследования в туризме/Учебное пособие. - СПб: Питер, 2008. - 384 с.**

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО КУРСА Менеджер по туризму

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
принять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы делового и управленческого общения.	Комиссионная оценка выполнения практических заданий
уметь качественно и безопасно работать в туризме по предложению услуг	Комиссионная оценка выполнения практических заданий
планировать и организовывать работу	Комиссионная оценка выполнения практических заданий
управлять факторами, влияющими на покупательское поведение	Комиссионная оценка выполнения практических заданий
<b>Знания:</b>	
Работу менеджера по туризму в области исследований – маркетинг и развитие возможностей продаж;	Дифференцированный зачет
содержание процесса продаж. продажи: активные, пассивные, повторные продажи	Дифференцированный зачет
Стратегический менеджмент в туризме	Дифференцированный зачет
психологию делового общения	Дифференцированный зачет
Качественный процесс обслуживания	Дифференцированный зачет
стили , коммуникации, деловое и управленческое общение	Дифференцированный зачет
Паспортно-визовые вопросы;	Дифференцированный зачет
Кадровое обеспечение туристско-экскурсионного обслуживания	Дифференцированный зачет
Стили, коммуникации, деловое и управленческое общение;	Дифференцированный зачет
Менеджмент регионального туризма	Дифференцированный зачет