

Утверждаю
Директор НОУ ДПО
«АКАДЕМИЯ» РСОЗ
_____ Ярцун С.В.

«___» апреля 2017 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Вид профессиональной деятельности: *Специалист по организации и предоставлению туристских услуг* (разработка и реализация туристического продукта)

Наименование программы: «Менеджер в сфере туризма»

Документ о квалификации: Свидетельство о повышении квалификации – менеджер в сфере туризма

Форма обучения: очно-заочная

Объем: 144 часа

**Москва
2017 год**

Разработчик программы:

Кандидат философских наук,
менеджер социальной сферы,
доцент Варламова Татьяна Николаевна.

Настоящая Программа разработана в соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам и предназначена для специалистов в области менеджмента, туристской деятельности, социальных проблем, практикующих юристов, педагогов, психологов, экономистов

Профессиональный стандарт:

Специалист по организации и предоставлению туристских услуг. Регистрационный номер ____,
утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «_____».

Программа подготовки Специалистов по организации и предоставлению туристских услуг является дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки.

Виды профессиональной деятельности:

- Деятельность экскурсоводов, гидов-переводчиков;
- Деятельность местных туристических информационных бюро и бюро по предоставлению мест проживания;
- Услуги туроператора по организации въездного, выездного и местного туризма.
- Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп
- Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- Организация досуга туристов (или Анимация обслуживания туристов);
- Разработка и эксплуатация туристских маршрутов;
- Формирование, продвижение и реализация туристского продукта;
- Руководство и обслуживание туристской группы;
- Руководство структурным подразделением туристской организации.

Основная цель видов профессиональной деятельности: Туристские услуги.

Слушателям, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации, образец которого самостоятельно устанавливается НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ.

Результатом обучения по Программе переподготовки является получение слушателями знаний, умений, приобретение навыков, необходимых для ведения деятельности в качестве специалиста по организации и предоставлению туристских услуг на профессиональной основе.

Свидетельство о повышении квалификации, выдается слушателю в результате освоении программы повышения квалификации в объеме 144 часа.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также, освоившим часть дополнительной

образовательной программы и (или) отчисленным из НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ может быть выдана справка об обучении (или о периоде обучения) по образцу, самостоятельно устанавливаемому НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ.

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование	Стр.
1.	Введение	3
2.	Общая характеристика образовательной программы	3
3.	Цель программы	4
4.	Задачи программы	5
5.	Планируемые результаты обучения	6
6.	Категория слушателей и трудоемкость обучения.....	7
7.	Форма обучения.....	7
8.	Рабочая программа	7
9.	Материально-технические условия.....	11
10.	Организационно-педагогические условия реализации программы	12
11.	Учебно-методическое и информационное обеспечение.....	12
12.	Нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения обучающимися дополнительной образовательной Программы подготовки менеджеров в сфере туризма.....	13
13.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.	
14.	Характеристика среды образовательного учреждения, обеспечивающей развитие общекультурных (социально-культурных) компетенций обучающихся.....	15
15.	Применяемые образовательные технологии	16
16.	Список литературы.....	16
17.	Интернет ресурсы.....	17
18.	Приложения.....	17

1. Введение

Программа профессиональной подготовки специалистов в сфере туризма, реализуемая в Негосударственном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования «АКАДЕМИЯ» Российского союза офицеров запаса разработана в рамках государственной программы «Развитие образования» на 2013–2020 годы в Российской Федерации, принятой Федеральной целевой программой развития образования на 2016–2020 годы.

Основная цель дополнительной образовательной Программы – реализация права каждого взрослого гражданина на качественное и доступное дополнительное образование, обеспечивающее равные возможности каждому гражданину получение дополнительных знаний, умений, новых компетенций с учетом индивидуальных потребностей, связанных с жизненной ситуацией и состоянием здоровья.

Профили переподготовки в рамках данной Программы - «Технология и организация экскурсионных услуг» и «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

2. Общая характеристика образовательной программы

Международный, въездной, выездной и внутренний туризм играет значительную роль во взаимодействии и взаимообогащении культур, что соответствует современной философии диалога культур. Настоящая Программа направлена на совершенствование

профессионализма специалистов в сфере туризма, улучшения эффективности и качества их работы в области разработки и реализации туристского продукта. Программа разработана в соответствии с требованиями профессиональной подготовки кадров для сферы туризма, с учетом требований профессиональных стандартов, отечественного и зарубежного опыта подготовки специалистов туристической сферы. Значение индустрии туризма в развитии экономики трудно переоценить. Здесь создается каждое десятое рабочее место. В последние годы в России внутренний и въездной туризм активно развивается, но он серьезно отстает от международного уровня, в первую очередь, по развитию инфраструктуры, по продвижению туристического продукта и собственно по качеству обслуживания. Соответственно, также резко возросла потребность в высококвалифицированных кадрах для отрасли. Именно недостаток кадров является одной из основных проблем развития туризма в России. Практически в России система профессионального непрерывного образования находится в стадии становления.

Туризм имеет огромный потенциал роста, более значительный, чем какая-либо другая отрасль экономики. Согласно прогнозам ВТО, поток туристов возрастет по всему миру от 528 млн. в 2008 г. до 1018 млн. в 2018, в то время, как в 2020 эта отрасль создаст рабочие места для 305 млн. человек и доходы которой составят 11,4 % всего мирового валового продукта. Таким образом, по прогнозам ВТО увеличит продукцию туристской отрасли с 3,4 трлн. до 7,2 трлн., а рабочие места в туризме составят 12,5 % от всех рабочих мест в мире. Эти цифры показывают очевидный рост в туризме и его специфический вес в мировой и отечественной экономике.

Особенности подготовки специалистов туристского профиля определяют гибкое реагирование на изменения в структуре системы образования, профессиональной переподготовки и общественной жизни. Подготовка специалистов сферы туризма осуществляется в тесном сотрудничестве со всеми секторами профессионального образования.

Учебный план составлен в соответствии с ФГОС ВПО направления "Менеджмент"

3. Цель программы.

Целью реализации программы профессиональной переподготовки является формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации – менеджер в сфере туризма.

Образование в сфере туризма, учитывая его разноплановость и мультидисциплинарный характер, должно заложить механизмы адаптации, рефлексии, усвоения и воспроизведения индивидуумом социально-значимого опыта, выработке профессиональных навыков. Все эти положения смогут стать значащими лишь при условии, если будут наполнены соответствующим содержанием в ходе учебной деятельности. Они должны быть направлены на удовлетворение потребностей специалиста: свободного выбора ценностей, действий, позиции в определенных условиях, самостоятельности и ответственности, самоопределения и творчества. Служить этому призваны принципы научности обучения, систематичности и последовательности обучения.

Основная цель Программы подготовка специалистов для нового вида профессиональной деятельности – *менеджмент в сфере туризма*, сформировать профессиональные навыки и компетенции.

В курсе Программы приведены тесты, задачи и упражнения, которые без особых затруднений могут быть трансформированы для применения в системе ЭОС учебного учреждения.

Программа предполагает обучение как по очной, очной-заочной форме, так и в интерактивном режиме с помощью дистанционных образовательных технологий.

Нормативные правовые документы для разработки программы:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 1 декабря 2007 года N 309-ФЗ «Об утверждении новой структуры Федеральных Государственных образовательных стандартов»;

Федеральный закон от 02.05.2015 N 122-ФЗ "О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. №23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Методические рекомендации Минобрнауки России от 21.04.2015 г. № ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ»;

Разъяснения об особенностях законодательного и нормативного правового обеспечения дополнительного профессионального образования (письма Минобрнауки России от 25 августа 2015 г. № АК-2453/06, № АК-2454/06, ; АК-2455/06);

Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письма Минобрнауки России от 21.04.2015 г. № ВК-1013/06, № ВК-1014/06, № ВК-10115/06);

Устав Негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «АКАДЕМИЯ» Российского союза офицеров запаса;

Локальные акты Негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «АКАДЕМИЯ» Российского союза офицеров запаса; иные нормативные акты и регламентирующие документы.

4. Задачи программы

Основная задача Программы состоит в подготовке слушателей к выполнению новых трудовых функций: разработке и реализации туристского продукта, становлению и успешному конкурентоспособному развитию турфирмы,

Программа направлена на оказание помощи слушателям в приобретении необходимых *знаний* в области современных туристских тенденций, потребительских свойствах и качестве туристического продукта; в области ценообразования и калькуляции туруслуг; в правовых вопросах предоставления туристических услуг; правил безопасности при проведении экскурсий.

Программа направлена на выработку у слушателей *умений*:

- разработки предложений по координации турпродуктов с учетом индивидуальных и специальных требований клиентов,

- умение работать в команде, способность генерировать новые идеи;

- планирования мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.);

- по составлению туристской документации

- соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком.

Программа призвана сформировать *навыки* в подготовке и организации экскурсий; в организации досуга туристов; в работе с картами, путеводителями, схемами.

5. Планируемые результаты освоения программы

Программа профессиональной переподготовки направлена на получение

компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации.

В структуре Программы учтен планируемый результат обучения, который формулируется в компетентностной форме.

При усвоении программы профессиональной переподготовки слушатель должен овладеть следующими профессиональными компетенциями (ПК), необходимыми для деятельности специалиста в сфере туризма:

- ПК-1- способность к организации и планированию, формирование собственных информационных баз по туроператорам; разработка и управление проектами; навыки самообразования.

- ПК-2- навыки разработки предложений по координации турпродуктов с учетом индивидуальных и специальных требований клиентов, умение работать в команде, способность генерировать новые идеи;

- ПК-3 - знать основы планирования мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.).

- ПК-4 способность к анализу маркетинговых исследований спроса на туристские услуги, способность и готовность решать управленческие задачи;

- ПК-5 – формирование навыков по составлению туристской документации (проектов договоров; ваучеров; иных туристских документов) и контроль за правильностью оформления туристской документации, навыки межличностных взаимоотношений;

- ПК-6 - формирование способности осуществлять контроль за:

— реализацией турпродуктов и послепродажным обслуживанием;

— выполнением туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; по оказанию услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период турпоездки; услуг гидов-переводчиков и сопровождающих; др.).

И общекультурными компетенциями (ОК):

- ОК-1 способность к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию;

- ОК-2 готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности;

- ОК-3 готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, толерантное отношение к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии.

6. Категория слушателей и трудоемкость обучения

Прием на обучение по Программе подготовки специалистов в сфере туризма проводится в соответствии с положениями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ. Осуществлять деятельность специалиста в сфере туризма на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста **двадцати двух лет**, имеющие

высшее профессиональное образование, не имеющие судимости.

Слушателями НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ становятся лица, зачисленные на обучение приказом директора, на основании заключенного Договора на оказание платных образовательных услуг.

Трудоемкость обучения

Срок освоения программы профессиональной переподготовки менеджеров в сфере туризма составляет - 144 часа.

Программа состоит из трех **3 зачетных единиц**:

1 зачетная единица: **Туристический продукт**. Базовые категории. Основные понятия. –
72 часа

2 зачетная единица: **Туристический бизнес**. Структура индустрии туризма – 45 часов

3 зачетная единица. **Культура управленческого труда**. Устойчивое развитие турфирмы –
27 часов.

Обучение по данной дополнительной профессиональной образовательной программе осуществляется одновременно и непрерывно, с применением или без применения сетевой формы обучения, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в порядке, установленном дополнительной образовательной программой и (или) договором об образовании.

НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ использует следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия, круглые столы, мастер-классы, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары (вебинары) по обмену опытом, консультации, тесты, написание контрольных письменных работ и другие виды учебных занятий и учебных работ.

Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут. Организация учебного процесса в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ регламентируется расписанием занятий и дополнительной образовательной программой, утвержденных в установленном порядке.

7. Форма обучения.

В соответствии с Федеральным законом РФ "Об образовании в Российской Федерации", N 273-ФЗ, ст. 17, Программа переподготовки специалистов в сфере туризма реализуется в очно-заочной форме с использованием дистанционных образовательных технологий.

8. Рабочая программа подготовки специалистов в сфере туризма

Модуль 1. Базовые категории туризма. Туристический продукт. Основные понятия и термины.

Тема 1.1 Основные понятия и особенности туризма.

Туристическая терминология. Классификация видов туризма. Функции туризма. Туристический рынок. Индустрия туризма. Турпродукт. Потребительские свойства и качества туристического продукта. Методы формирования и анализа турпродукта

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.2 Работа с туристическим продуктом как основная задача менеджера по туризму

Лекционные занятия.

Работа с туристическим продуктом. Правовые вопросы предоставления туристических услуг. Тур, дополнительные туристско-экскурсионные услуги, товары. Модель «Мак-Кинзи 7-S». Формы STEP/PEST-анализа.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.3 Калькуляция и расчет рентабельности нового турпродукта

Лекционные занятия.

Особенности ценообразования в туристической деятельности: высокая степень влияния конкурентов, сезонная дифференциация цен и тарифов, необходимость ориентации цены турпродукта на определенные типовые группы, зависимость ценообразования от вида тура и т.д.

Этапы разработки, калькуляция, расчет рентабельности нового турпродукта.

Планирование, организация и продвижение турпродукта.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.4 Качество туристического продукта

Лекционные занятия.

Свойства туруслуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов. Жизненный цикл и качество туристического продукта как фактор конкуренции.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.5 Основы туropolерейтинга

Лекционные занятия.

Основы туropolерейтинга. Программные экскурсии. Туropolераторы - изготовители туристского продукта. Роль, функции и виды туropolераторов. Умения, навыки и профессиональные компетенции туropolератора.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.6 Технологии подготовки и организации экскурсий

Лекционные занятия.

Технология подготовки и организации экскурсий. Предварительная работа. Непосредственная работа: составление экскурсионного маршрута; обработка фактического материала; работа над содержанием экскурсии, ее основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов; написание контрольного текста; работа над методикой проведения экскурсии; выбор наиболее эффективных методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовка методической разработки новой экскурсии; написание экскурсоводами индивидуальных текстов.

Правила безопасности при проведении экскурсий. «Портфель экскурсовода»

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 1.7. Информационная база в туризме

Лекционные занятия

Источники информации в туризме.

Туристские сайты, профессиональные форумы, специальная литература, поисковые системы, программы для турагентств.

Самостоятельная работа.

Тема 1.8. Гостиничный бизнес

Лекционные занятия

Системы резервирования; использование туроператором информационных технологий

Особенность метода ABC в гостиничном бизнесе.

Практические занятия/ Самостоятельная работа.

Модуль 2. Туристический бизнес. Структура индустрии туризма;
факторы и ресурсы туризма, туристическая нагрузка.

Тема 2.1. Ценообразование в туризме

Лекционные занятия

Ценообразование, калькуляция туруслуг. Балансовая прибыль. Сметная себестоимость туристских продуктов. Объект калькуляции себестоимости. Рентабельность и прибыль фирмы.

Практические занятия. Упражнения и деловые игры. Самостоятельная работа.

Тема 2.2 Методы ценообразования

Лекционные занятия

Методы ценообразования в туристических фирмах:

- 1) затратный метод;
- 2) метод с ориентацией на уровень конкуренции;
- 3) метод с ориентацией на спрос;
- 4) ценностный метод.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 2.3. Виды экскурсий.

Лекционные занятия

Виды экскурсий. Их классификация: а) по содержанию; б) по составу и количеству участников; в) по месту проведения; г) по способу передвижения; д) по продолжительности; е) по форме проведения.

Обзорные, тематические, исторические и др. Технология подготовки и организации экскурсий.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 2.4. Оказание вторичных туристических услуг

Лекционные занятия

Сопровождение, размещение, оказание вторичных туристических услуг. Предприятиями вторичных услуг являются предприятия общественного питания, некоторые транспортные предприятия, а также производственные, торговые предприятия и предприятия сферы бытовых услуг. Разрешение конфликтных ситуаций. Навыки работы с картами, путеводителями, схемами.

Упражнения и деловые игры. Самостоятельная работа.

Тема 2.5. Роль экскурсовода, сопровождающего группы

Лекционные занятия

Роль экскурсовода, сопровождающего группы. Наличие темы, цели и конкретных задач; целенаправленность, доходчивость, убедительность. Организация досуга туристов или анимация обслуживания туристов. Правила безопасности при проведении экскурсий.

Практические занятия

Упражнения и деловые игры.

Модуль 3. Культура управленческого труда. Устойчивое развитие турфирмы.

Тема 3.1 Цикл менеджмента в туризме

Лекционные занятия

Цикл менеджмента в туризме (планирование, организация, мотивация и контроль). Жизнеспособность и конкурентоспособность туристской фирмы. Деятельность турфирмы на рынке. Эффективное использование персонала предприятия. Анализ деятельности фирмы.

Практические занятия. Самостоятельная работа.

Тема 3.2 Требования к личности менеджера

Лекционные занятия

Требования к личности менеджера. Профессиональное развитие менеджера по туризму. Круг функциональных ролей в зависимости от типа туристской организации. Принятие управленческих решений и ответственность за их последствия.

Практические занятия

Упражнения и деловые игры. Самостоятельная работа.

Тема 3.3 Туристская реклама

Лекционные занятия

Туристская реклама. Виды рекламы, требования к рекламе. Правила проведения рекламной кампании. Участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и т.п.

Практическое занятие.

Итоговая самостоятельная работа (эссе)

Темы рефератов. Практические задания

1. Профессиональные, нравственные и психологические аспекты общения с клиентом.
2. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов предприятия (правовые аспекты туристической деятельности).
3. Медицинская страховка. Другие виды страхования в туризме.
4. Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев. Правовые и морально-

- этические аспекты.
5. Гостиничный сервис. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению.
 6. Организация питания туристов. Виды питания. Требования к качеству и безопасности питания.
 7. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).
 8. Транспортное обслуживание туристов. Трансферы.
 9. Технология подготовки и организации экскурсий (плановых и дополнительных).
 10. Роль экскурсовода, руководителя группы. Порядок рассмотрения претензий.
 11. Паспортно-визовые вопросы. Порядок оформления и получения выездных виз.
 12. Конкурентоспособность туристской фирмы.
 13. Подготовка турпродукта к реализации.
 14. Ценообразование, калькуляция туруслуг.
 15. Рентабельность и прибыль в туристическом бизнесе.
 16. Туристская реклама. Виды рекламы, правила проведения рекламной кампании. Требования к рекламе.
 17. Анализ туристской рекламы на примере турфирмы «1001 тур» (или любой другой)
 18. Международный и внутренний туризм в современных условиях. Тенденции и перспективы развития.
 19. Изучение компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами.

9. Материально-технические условия

Фактическое материально-техническое обеспечение НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСООЗ формируется на основе требований к условиям реализации дополнительной образовательной Программы. Для реализации Программы перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- лекционные аудитории (классы) оборудованные необходимой мебелью и видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещение для аудио-видео записи учебных материалов и проведения вебинаров;
- помещение для проведения кофе-брейков в перерывах учебных занятий, оборудованное необходимой техникой и оборудованием;
- помещение для оказания срочной медицинской неотложной помощи, оборудованное медицинской аптечкой.

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория № 1	Лекции, практические занятия, тренинги, мастер-классы, тестирование.	Учебные столы, стулья. ЭОС СДО платформа iSpring Online (Реестр ПО: https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/73744/) С INTERNET: RiNet; беспроводной маршрутизатор TR-LINK; компьютер: SONY PCG-71315L; Проектор Panasonic PT-LW280; экран- Da-Lite Model B; документ-камера WolfVision VZ-7D

Комната № 2	Комната для преподавателей	Стол, стул, тумба Сеть INTERNET: RiNet; Компьютер Sony PCG 5111V; Видеокамера Panasonic 4K HC-X1; СДО iSpring Online
Комната № 3	Комната для кофе-брейков	Кулер для воды, чайник, чай кофе, печенье, конфеты, сахар, приборы, чашки, посуда.

10. Организационно-педагогические условия реализации программы

Реализация данной Программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое педагогическое образование, соответствующее профилю преподавания дисциплины, и систематически занимающимися научной и научно-методической деятельностью. Доля преподавателей, имеющих ученую степень и (или) звание обеспечивающих учебный процесс по профессиональному циклу данной Программы составляет 75%, из которых 50% имеют ученую степень доктора наук и 50 % имеют ученую степень кандидата наук.

Руководство научным содержанием и образовательной частью Программы подготовки менеджеров в сфере туризма осуществляется научно-педагогическим работником, имеющим ученую степень кандидата философских наук, доцентом, менеджером социальной сферы, имеющим стаж работы в образовательных учреждениях высшего профессионального образования более 12 лет.

11. Учебно - методическое и информационное обеспечение

В ходе обучения по Программе подготовки менеджеров в сфере туризма в учебном процессе широко применяются активные и интерактивные формы проведения занятий (семинары в диалоговом режиме, дискуссии, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, групповые дискуссии в сочетании с самостоятельной работой) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет более 30% аудиторных занятий.

Документирование учебного процесса в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ организовано как на бумажных, так и в электронной форме. Электронный документ оформляется по общим правилам делопроизводства и имеет реквизиты, установленные для аналогичного документа на бумажном носителе.

Слушатели пользуются библиотечным фондом НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ, имеют доступ к справочной, научной литературе, периодическим научным изданиям по профилю образовательной программы.

Преподаваемый курс является авторским, составленным на основании образовательной программы ВПО (ФГОС ДПО). Внеаудиторная (самостоятельная) работа сопровождается разработанным методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ, которая содержит различные издания по основным научным дисциплинам и сформирована с правообладателями учебно-методической литературы.

Электронная библиотека, помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания и обеспечивает широкий доступ обучающихся к отечественным и зарубежным изданиям и журналам и изданиям научно-технической информации.

Условия реализации Программы обеспечены:

- учебно-методическим и информационным обеспечением (учебно-методические материалы (учебными пособиями, периодические издания, раздаточный материал, нормативная документация и др.);
- электронными образовательными ресурсами, свободными (для слушателей и преподавателей) условиями доступа к учебной литературе, профильным периодическим изданиям, научным журналам к сетям Интернет и т. д.).

НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ использует электронную научную библиотеку eLIBRARY.RU, встроенную в систему дистанционного обучения: iSpring Online и платформу: iSpring Sute, приобретенные и арендованные у правообладателей на основании договоров. Доступ к СДО по паролю из любой точки, где есть Интернет.

Сайт НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ: www.akademiyrsoz.ru

В настоящее время осуществляется загрузка информационных ресурсов- электронных материалов по Программе обучения.

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочникам и поисковым системам.

Для преподавателей и обучающихся сформированы картотеки обеспеченности учебного процесса информационными ресурсами.

В связи с использованием НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ электронных изданий каждый преподаватель и слушатель обеспечен доступом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемой дисциплины.

12. Нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения обучающимися дополнительной образовательной Программы подготовки менеджеров в сфере туризма.

В соответствии с ФГОС ДПО и Положением об образовательном процессе в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ - Программа подготовки включает: текущий контроль успеваемости; промежуточный контроль успеваемости и итоговую аттестацию обучающихся.

12.1. Текущий, промежуточный контроль успеваемости и итоговая аттестация.

Нормативно-методическое обеспечение текущего, промежуточного контроля успеваемости и итоговая аттестация обучающихся осуществляется в соответствии с утвержденными в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ Положением «О внутреннем контроле качества учебного процесса в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ». Приказ № ___ от «___» ноября 2016 г.

Для контроля качества обучения по образовательной Программе подготовки менеджеров в сфере туризма их итоговой аттестации на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям Программы НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ создает и утверждает фонды оценочных средств для проведения текущего, промежуточного контроля успеваемости и итоговой аттестации. Эти фонды включают: контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий, контрольных письменных работ и итоговой контрольной работы-эссе; тест для компьютерных тестирующих программ; примерную тематику рефератов и контрольных работ, а также иные формы контроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

12.2. Итоговая аттестация обучающихся по Программе подготовки менеджеров в сфере туризма является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ на основе Положения об итоговой аттестации окончивших обучение, требований ФГОС ДПО и рекомендаций примерных образовательных программ по соответствующему направлению подготовки, разрабатывает и утверждает требования к содержанию, объему и структуре выпускных квалификационных работ, а также требования к содержанию и процедуре и форме проведения итоговой аттестации.

В НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ утверждено Положение «Об итоговой аттестации» выпускников, окончивших обучение по Программе, утвержденное Приказом директора №___ от «___» 2017 г.

Целью итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС.

Итоговая аттестация, окончившего обучение по Программе подготовки менеджера в сфере туризма, осуществляется в форме написания и защиты итоговой письменной работы-эссе.

Эссе – сочинение по выбранной и согласованной с тьютором теме небольшого объема, в котором слушатель выражает полученные знания по конкретному, определенному вопросу. Для того чтобы написать эссе, слушатель обязан грамотно, интересно изложить в эссе выраженную авторскую позицию по предложенной теме, умение пользоваться широким спектром изобразительно-выразительных средств языка и языковыми приемами, понимание цели написания эссе по выбранной теме.

Особенностью эссе является и то, что оно позволяет слушателю продемонстрировать не только полученные по курсу менеджмента в туризме знания, но и показать навыки самообразования, творчества, используя знания из различных предметных областей социологии, культурологии (межкультурные коммуникации), психологии, права, и т.д..

Целью итоговой аттестации по специальности является выявление уровня знаний выпускников, обучавшихся по направлениям подготовки: «Программа подготовки менеджеров в сфере туризма», способности самостоятельно анализировать социально-культурные особенности деятельности профессионального специалиста в туристической сфере, а также степени приобретения ими навыков и умений применять полученные знания в процессе практической деятельности.

Проведению защиты выпускной аттестационной письменной работы предшествует необходимая подготовительная, организационная и учебно-методическая работа профессорско-преподавательского состава НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ. Утверждаются темы выпускных квалификационных работ, ведется изучение соответствующей учебно-методической литературы и практического материала.

При оценке знаний выпускника основным показателем является его умение систематизировать знания современных подходов к туристическому бизнесу, применять полученные знания в практической деятельности, анализировать мотивационную сферу покупателей туристских услуг, прогнозировать тенденции развития сферы туризма.

13. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся может рассматриваться как организационная форма обучения — система педагогических условий, обеспечивающих управление учебной деятельностью слушателей по освоению знаний и умений учебной деятельностью без посторонней помощи. Самостоятельная работа обучающихся проводится в целях: систематизации и закрепления знаний и практических умений слушателей; углубления и расширения теоретических знаний; формирования умений использовать, учебную, специальную, справочную литературу; развития познавательных способностей и

активности слушателей; творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; формирования самостоятельности мышления; способностей к самообразованию; самосовершенствованию и самореализации; формирования практических умений и навыков; выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной деятельности на уровне мировых стандартов.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа слушателей, это работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа обучающихся в соответствии с ФГОС ДПО должна составлять не менее 30% времени, предусмотренного для выполнения образовательной Программы.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, вебинарам и др.) и выполнение соответствующих заданий; самостоятельную работу над отдельными темами учебных модулей в соответствии с учебно-тематическим планом, выполнение письменных и контрольных работ, подготовку к итоговой письменной работе и ее защите. Технология организации самостоятельной работы слушателей включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: учебно-методическую базу, библиотеку, возможность работы в INTERNET; учебную и учебно-методическую литературу.

Формы самостоятельной работы определяются содержанием учебной программы, степенью подготовленности слушателей. Они могут быть тесно связаны с теоретическими занятиями и иметь учебный, учебно-исследовательский характер. Форму самостоятельной работы определяет преподаватель при разработке рабочей программы.

Формы контроля самостоятельной работы выбираются преподавателем из следующих вариантов: текущий контроль освоения знаний на основе оценки устного ответа на вопрос, сообщения, доклада, и т. д. (на практических занятиях); решения ситуационных задач по обозначенным темам; выполнение письменной контрольной работы по изучаемой теме; тезисам, выступлениям, и др.

Критерии оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы слушателя являются: уровень освоения обучающимся учебного материала; умения слушателя использовать теоретические знания при выполнении практических задач; умения слушателя активно использовать электронные образовательные ресурсы; находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике; умение четко формулировать проблему и варианты ее решения; умение проанализировать альтернативные возможности, варианты действий; умение сформировать свою позицию оценку и аргументировать ее.

14. Характеристика среды образовательного учреждения, обеспечивающей развитие общекультурных (социально-культурных) компетенций обучающихся.

В НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ созданы и поддерживаются условия для развития личности и регулирования социально-культурных процессов, способствующих укреплению нравственных, общекультурных качеств обучающихся для формирования общекультурных компетенций выпускников.

В НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ развивается и улучшается сфера материально-бытового обеспечения и обслуживания. Существенной характеристикой среды НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ является ее способность к созданию благоприятных условий для использования свободного времени как фактора обеспечивающего всестороннее развитие личности, высокая доступность к информации, обеспечение рационального порядка и режима работы образовательного учреждения, регулирующего поведение и деятельность коллектива сотрудников и слушателей.

Особенности внутренней среды НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ позволяют считать, что она имеет достаточные возможности для проведения целенаправленной работы с

обучающимися, эффективно реализовывать задачи по созданию условий формирования социально адаптированной, гармоничной личности слушателя с активной жизненной позицией.

Учебную деятельность слушателей регламентируют:

«Правила внутреннего распорядка обучающихся в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ». Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016г.

Положение «Об итоговой аттестации обучающихся» в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ».

Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016 г.

Положение «О порядке подготовки и защите выпускных квалификационных работ» в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ».

Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016 г.

Компетентность преподавателей отслеживается и оценивается на основе действующих в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ локальных актов.

Положение «О повышении квалификации работников НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ».

Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016 г.

Положение о контроле качества учебного процесса в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ».

Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016 г.

Положение «О порядке использования компьютерной техники и технических средств в НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ». Приказ директора № ___ от «___» ноября 2016г.

15. Список литературы

Основная:

1. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 256 с.
2. Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. Учебник для специальности «менеджмент туризма». М., 2013.
3. Баумгартен Л.В.: Управление качеством в туризме. - М.: Академия, 2015.

Дополнительная:

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. Буйленко В.Ф. Туризм. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 416 с.
- 4.
5. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление. Учебное пособие. Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б, Юнити-Дана 2015 г. 988 с.

16. Интернет ресурсы

1. Туристическая библиотека. Все о туризме. <http://tourlib.net>
2. Вахмистров В.П. Правовое обеспечение туризма <http://blog-p.ru/knigi-poturizmu/item/vahmistrov-pravo-voe>
3. Международный туризм. Уч.пособие [/http://www.iprbookshop.ru/25559.html](http://www.iprbookshop.ru/25559.html)
4. Экономика туризма. Уч-методич.комплекс./ <http://www.iprbookshop.ru/25559.html>
5. Страхование в туризме. Уч.пособ./ <http://www.iprbookshop.ru/25559.html>
6. Туризм. Междисциплинарный аспект. Конс.лекций <http://www.iprbookshop.ru/366.html>
7. Маркетинговые технологии в туризме. Курс лекций./ <http://www.iprbookshop.ru/366.html>
8. Туризм. Управление. Экономика. Устойчивое развитие./ <http://www.iprbookshop.ru/366.html>
9. Программный комплекс «Мастер-Тур». Рабочая тетрадь по дисциплине

«Информационные технологии в туризме»/ <http://www.iprbookshop.ru/366.html>

НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ использует для организации обучения как традиционные образовательные технологии, так и дистанционные образовательные технологии (ДОТ), т.е технологии, реализуемые с применением информационных и телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) или не полностью опосредованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника.

Информационно-образовательная среда (ИОС) образована с помощью система дистанционного обучения: iSpring Online. К основным компонентам этой системы относится: электронная информационно-образовательная среда, информационно-образовательные ресурсы, компьютерные средства обучения и система управления образовательным процессом, основанная на платформе: iSpring Suit.

Электронная образовательная среда (ЭОС) НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ обеспечивает освоение обучающимися образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся и включающая в себя:

- электронные информационные ресурсы;
- электронные образовательные ресурсы;
- совокупность информационных и телекоммуникационных технологий;
- совокупность средств, обеспечивающих реализацию информационных и телекоммуникационных технологий.

В НОУ ДПО «АКАДЕМИЯ» РСОЗ создаются электронные учебно-методические ресурсы (ЭУМР)- учебно-методические материалы на электронных носителях, содержащие систему обязательных для усвоения обучающимся базовых знаний по дисциплине и удовлетворяющие требованиям образовательных стандартов.

17. Приложения

Приложение № 1: Учебный план Программы профессиональной переподготовки менеджеров в сфере туризма

Приложение № 2: Примерная тематика рефератов, письменных работ.

Приложение № 3: Тест