

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Академия подготовки главных специалистов»

Повышение квалификации / Профессиональная переподготовка:
«Экономика и управление туризмом и гостиничным хозяйством»

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных модулей
Модуль 1	Нормативно-правовые основы экономики и управления туризмом и гостиничным хозяйством
Модуль 2	Теоретические основы экономики и управления туризмом и гостиничным хозяйством
Модуль 3	Основы туристской деятельности
Модуль 4	Основы гостиничной деятельности
Модуль 5	Основы экскурсионной деятельности
Модуль 6	Оформление въездных и выездных виз
Модуль 7	Агентская деятельность в туризме, бронирование и продажи
Модуль 8	Работа с корпоративными клиентами
Модуль 9	Формирование туристского продукта
Модуль 10	Менеджмент направлений туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)
Модуль 11	Основы гостиничного менеджмента
Модуль 12	Организация экскурсий

Рабочая программа

Модуль 1. Нормативно-правовые основы экономики и управления туризмом и гостиничным хозяйством

Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма.

Правила въезда в Российскую Федерацию и выезда из РФ.

Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, в том числе регистрацию и паспортно-визовый режим, а также регулирующие экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц.

Нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания.

Правила предоставления гостиничных услуг и правила содержания жилых и других помещений гостиницы.

Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности.

Правила оказания бытовых и иных видов услуг.

Основы миграционного и таможенного законодательства РФ и иностранных государств.

Международные договоры РФ и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения.

Государственные программы в сфере туризма.

Модуль 2. Теоретические основы экономики и управления туризмом и гостиничным хозяйством

Приоритетные направления развития туризма в РФ.

Основные концепции и организация туристской индустрии.

Терминология, принятая в туристской индустрии.

Экономика и организация туристской деятельности.

Передовой отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного бизнеса и обслуживания. Тенденции развития мирового рынка гостиничных услуг.

Перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства.

Теория и методика обеспечения безопасности участников организуемых мероприятий.

Инновационные технологии организации социокультурной деятельности.

Безопасность туристов. Классификация рисков, виды источников рисков, способы снижения рисков.

Международный опыт и тенденции развития гостиничных предприятий среднего ценового сегмента в РФ.

Модуль 3. Основы туристской деятельности

Изучение и анализ культурных процессов, происходящих в обществе, с целью определения запросов разных социальных групп населения и дальнейшей организации их досуга.

Установление контактов с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями.

Разработка зональных и целевых культурно-досуговых программ.

Организация спортивно-туристской деятельности, применение в ней новейших достижений, современного оборудования, разработка туристских досуговых программ.

Организация физкультурно-оздоровительной деятельности с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики, разработка индивидуальных и групповых досуговых программ для населения и туристов.

Организация зрелищно-развлекательных мероприятий, разработка и реализация зрелищно-развлекательных программ для населения и туристов.

Разработка и внедрение инновационных технологий организации социокультурной деятельности.

Меры по обеспечению безопасности туристов.

Консультирование заказчика (туриста) по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа).

Проверка наличия всех реквизитов заказа.

Идентификация вида заказа.

Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора.

Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.

Контроль своевременного выполнения заказа.

Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

Ведение архива выполненных заказов.

Составление отчета (ежедневный, ежемесячный, ежеквартальный, годовой) о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами.

Модуль 4. Основы гостиничной деятельности

Встреча, приветствие, регистрация и размещение гостей.

Введение данных о размещении гостя в систему управления гостиницей.

Контакт с гостями на иностранном языке по тематике службы. Работа по выдаче ключей от номеров. Оформление гостям разрешения на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Ежедневный контроль списка приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечение данной информацией заинтересованных служб.

Обеспечение проверки номеров, предназначенных для гостей категории VIP, встреча гостей во время заезда, сопровождает их в номер, информирование об услугах, предоставляемых в гостинице.

Контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организация хранения ценностей гостей.

Рассмотрение и анализ жалоб гостей, принятие мер по их устранению.

Подключение междугородней и международной связи в номер и организация оказания других платных услуг, предоставляемых гостиницей.

Отслеживание баланса по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы.

Расчет с гостями при их отъезде.

Выполнение кассовых операций, обеспечение правильного ведения финансовых отчетных документов.

Организация отъезда и проводов гостей.

Оказание первой помощи гостям в экстремальной или чрезвычайной ситуации.

Получение, проверка, сортировка и доставка почты гостям в номер.
Принятие и точная передача информации сообщений по назначению.
Оказание факсимильных услуг.

Информирование гостей о представляемых гостиницей услугах, дополнительных платных услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы.

Содействие достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей.
Выполнение поручений гостя.

Прием и исполнение заказов гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов.

Прием заказов от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформление нарядов и путевых листов водителей.

Прием и исполнение заказов гостей, желающих посетить театры, цирки и т.д.

Оказание помощи в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений, достопримечательностях, музеях, выставках и т.д.

Контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже.

Контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте.

Контроль за передачей дел работниками по окончании смены, ведение журнала и книги сдачи дежурства.

Модуль 5. Основы экскурсионной деятельности

Прием и анализ заявок, ведение деловой переписки, проведение предварительных переговоров с экскурсантами (туристами) по вопросам организации экскурсий и собеседования с целью формирования экскурсионных (туристских) групп.

Классификация экскурсантов (туристов) по группам (возрастным, социальным, по интересам и т.д.).

Определение ключевых позиций программы экскурсии, особых потребностей отдельных видов экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов).

Подготовка предложений по формированию экскурсионных (туристских) групп.

Доведение до экскурсантов (туристов) запрашиваемой информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.

Координация использования различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании.

Обслуживание аудио- и видеоборудования, используемого в течение экскурсии.

Содействие обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов). Проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте.

Организация опроса туристов с целью выявления наиболее удобных туристских направлений, маршрутов, времени проведения туристской поездки, оказание помощь в их выборе.

Предоставление информации туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о

туристских услугах, туристских продуктах и действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.

Оформление заявки на бронирование услуг.
Распространение рекламных материалов (брошюры, буклеты, карты и т.п.).
Составление сметы расходов.
Оформление первичной учетной документации.

Подготовка руководству организации отчета о проделанной работе.
Разработка техники туристских походов.
Изучение списка туристских маршрутов с описанием их особенностей, оценка пригодности маршрута для конкретной туристской группы.
Подготовка маршрутных документов и картографического материала.

Разработка туристского маршрута, графика туристского похода и плана мероприятий, которые предполагается провести на туристском маршруте, наметка контрольных пунктов и сроков выполнения этапов маршрута, изучение сложных участков туристского маршрута, определение способов их преодоления, регистрация туристского маршрута в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий.

Организация всесторонней подготовки участников туристского похода.
Сопровождение туристской группы на туристском маршруте.
Консультирование туристов по вопросам жизнеобеспечения на туристском маршруте.

Организация подготовки и подбора необходимого снаряжения, оборудования и продуктов питания, выявление возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте.

Организация мероприятий по укреплению и развитию материально-технической базы для занятий туризмом.

Контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы.

Организация прохождения туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.

Оказание содействия принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы.

Информирование туристской группы о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др., о валютном и таможенном контроле, об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке, об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов, о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания, об условиях получения неотложной медицинской помощи.

Контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной.

Оформление в установленном порядке ваучеров на обслуживание туристских групп, анкеты.

Получение специального инструктажа у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.

Принятие мер по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением,

представителями правоохранительных и иных органов.

Хранение документов, переданных туристами.

Организация возвращения туристской группы на отправную базу. Обеспечение возврата экскурсантам (туристам) личных вещей, сданных на хранение, проведение протокольных мероприятий при завершении экскурсии.

Ведение систематического учета, анализа, обобщения результатов туристских походов.

Ведение учета обращений туристов по результатам туристских поездок.

Подготовка отчета о туристской поездке директору туристского агентства.

Модуль 6. Оформление въездных и выездных виз

Взаимодействие с дипломатическими и консульскими учреждениями иностранных государств, Министерством иностранных дел Российской Федерации.

Обеспечение оформления документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов.

Обеспечение оказания туристам дополнительных услуг, связанных с получением выездной визы.

Доведение до сведения туристов информации о правилах пребывания в иностранных государствах, правилах поведения туристов при возникновении обстоятельств, серьезно затрудняющих принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации.

Консультация туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.

Шенгенская виза.

На что обратить внимание при приобретении туристической путевки? Как вернуть деньги за туристическую путевку?

Возмещение фактических расходов исполнителя при расторжении договора о реализации туристского продукта как договора возмездного оказания услуг.

Роль судебной практики в защите нарушенных прав потребителей туристских услуг.

Фонд персональной ответственности туроператора как новый способ обеспечения исполнения обязательств в сфере туризма.

Модуль 7. Агентская деятельность в туризме, бронирование и продажи

Продажа туристского продукта путем взаимодействия с туристами и предоставления туристам достоверной и полной информации о туристских продуктах, обеспечивающей возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.

Предоставление туристу информации об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт.

Консультация туристов об особенностях социально-демографических и природно-

климатических условий места отдыха, о возможности возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения организаций туристской индустрии, чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания).

Необходимые рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.

Предоставление путеводителей, карт, схем, планов местности.

Заключение договоров на оказание туристских услуг.

Оформление необходимых туристских документов.

Предоставление возможности дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности.

Необходимые рекомендации по соблюдению правил безопасности.

Работа с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной).

Бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах).

Консультация туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней.

Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов, транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих), страхованию туристов на период туристской поездки.

Подготовка, оформление и визирование документов, необходимых для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами.

Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.

Ведение делопроизводства, установленной отчетности, работа с деловой корреспонденцией.

Изучение конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг.

Изучение и анализ спроса на реализуемые туристские продукты, потребности туристов.

Организация приема запросов от туристов, оформление платежных документов.

Организация ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программа пребывания и маршруты путешествия, дата начала и окончания путешествия, его продолжительность, порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг, цены на туристские продукты и оказываемые услуги, минимальное количество туристов в группе, способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств.

Обеспечение заключения договоров о реализации туристских продуктов, оказании туристских услуг.

Организация контроля за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам.

Изучение жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, ведение статистического анализа жалоб и претензий, принятие мер по устранению недостатков в обслуживании туристов.

Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).

Проведение инструктажа работников туристского агентства о необходимости обеспечения качества и безопасности продаваемых туристских продуктов и предоставляемых отдельных туристских услуг.

Руководство бронированием и продажей билетов на транспорт, бронированием мест в гостиницах.

Контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления.

Обеспечение взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.

Ведение установленной документации и подготовка отчетности в установленные сроки.

Современные информационные технологии в сфере туризма.

Модуль 8. Работа с корпоративными клиентами

Разработка предложений для корпоративных клиентов и расчет туристского продукта.

Ведение деловой переписки с партнерами на английском языке.

Организация бронирования проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания для больших групп туристов (от 100 до 1000 человек).

Организация разработки программ корпоративных тренингов и развлекательных программ (вечерних программ и банкетов) по запросу корпоративного заказчика.

Сопровождение туристских групп на конференции, семинары, конгрессы.

Контроль на месте четкости соблюдения сроков и расписания деловой, экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещения туристов и трансферов.

Участие в работе выставок и семинаров по туризму.

Ведение работы со средствами массовой информации.

Экологический туризм.

Корпоративное обслуживание в туризме.

Модуль 9. Формирование туристского продукта

Подбор справочных материалов по туризму.

Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов.

На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на

туристские продукты разработка концепции и программы туристского продукта.

Ведение переговоров с контрагентами, согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.

Изучение требования к оформлению виз и разработка схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту.

Разработка предложений по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников туристской организации в странах, в которых туроператор организует реализацию туристского продукта, организация реализации ознакомительных туристских продуктов.

Прием заказов отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформление их в установленном порядке.

Разработка схем бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления.

Определение стоимости туристского продукта.

Ведение статистики реализованных туристских продуктов, подготовка отчетности и представление ее руководству организации.

Обеспечение создания базы данных по туристским продуктам.

Модуль 10. Менеджмент направлений туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)

Анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты, организация изучения потребностей туристов.

Ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключение.

Определение по согласованию с туроператором цены туристского продукта.

Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).

Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе.

Изучение причин направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.

Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.

Поддержка контактов с постоянными клиентами.

Управление доходностью направления.

Формирование собственных информационных баз по туроператорам на основе справочников по туризму, каталогам и иным источникам информации.

Изучение требований туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Участие в формировании туристских продуктов.

Разработка предложений по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания.

Разработка стандартов предоставления информации о туристских продуктах туристам.
Проведение инструктажа менеджеров и агентов по продажам туристских продуктов.

Обеспечение менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами, необходимыми для информирования клиентов о туристских продуктах.
Обеспечение бронирования услуг, их подтверждение и оформление.

Участие в разработке методики продаж туристских продуктов.
Контроль реализации туристских продуктов, выполнения туроператором обязательств по заключенным договорам.

Изучение жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, ведение статистического анализа жалоб и претензий, разработка предложений по устранению недостатков в обслуживании клиентов.

Заключение договоров о реализации туристского продукта.
Подготовка отчетов о проделанной работе, представление их руководству организации.

Модуль 11. Основы гостиничного менеджмента

Подготовка рабочих мест и организация работы службы приема и размещения, передача дел по окончании смены.

Координация работы работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице.

Координация работы по хранению и извлечению информации из файловой системы.

Контроль за работой по выдаче и хранению ключей от номеров.

Координация работы по сопровождению гостей к их номерам.

Организация работы по передаче информации для гостей.

Координация работы по хранению ценностей гостей.

Работа с жалобами и претензиями гостей, принятие по ним решения.

Оказание первой помощи гостям в экстремальной ситуации.

Координация работы работников службы по проведению расчетов с гостями при выезде.

Модуль 12. Организация экскурсий

Определение и удовлетворение потребности экскурсантов (туристов) в экскурсионных

услугах.

Общение с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей, ведение деловой переписки по вопросам организации экскурсий.

Прием и анализ заявки на организацию и проведение экскурсий.

Разработка новых форм и методов проведения экскурсий: пешеходных экскурсий в музеи, парковые ансамбли, сады и др., обзорных и тематических автобусных экскурсий, экскурсий по рекам, каналам и пр.

Анализ программы экскурсий.

Определение ключевых позиций программы экскурсии, особых потребности отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов.

Планирование экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные.

Разработка программы экскурсий, организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии, разработка методики осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии.

Получение и сверка необходимых документов.

Обеспечение своевременного и качественного доведения до экскурсоводов (туристов) информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.

Организация использования различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании, проведение инструктажа о правилах поведения на определенном виде транспорта, учёт физиологических потребностей экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта.

Обеспечение сопровождения экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ, предоставление полной информации об экскурсии, инструктаж экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа.

Контроль: экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий.

В процессе экскурсионного обслуживания поддержка связи с главным офисом экскурсионного бюро для решения текущих организационных вопросов.

Обеспечение безопасности экскурсантов (туристов): проведение инструктажа по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принятие мер по обеспечению безопасности при проведении экскурсии, контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами.

Организация возвращения экскурсантов (туристов) с экскурсии, организация возврата личных вещей, проведение протокольных мероприятий при завершении экскурсии.

Взаимодействие с заинтересованными организациями региона в создании и дальнейшем развитии экскурсионной деятельности.

Организация работы с жалобами экскурсантов (туристов) (прием и анализ сведений, содержащихся в жалобах, принятие мер по жалобам, ведение установленной отчетности).