

Паспорт и программа формирования компетенции

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

1. Паспорт компетенции

1.1. Формулировка компетенции

Выпускник, освоивший основную профессиональную образовательную программу, должен обладать компетенцией:

ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов
--------------	--

1.2. Место компетенции в совокупном ожидаемом результате обучения

Компетенция относится к блоку профессиональных компетенций и является обязательной для всех выпускников в соответствии с требованиями ОПОП.

Вид деятельности, на которую ориентирована компетенция: сервисная деятельность.

1.3. Структура компетенции

Структура компетенции в терминах «знать», «уметь», «владеть»

знать

- основные категории и понятия психологии делового общения; основные направления и современные тенденции развития психологии делового общения;
- особенности продажи туристского продукта;
- этапы продажи туристского продукта;
- стратегии продаж в туризме;
- виды и технику задавания вопросов в работе с клиентом;
- техники коммуникаций;
- особенности продажи дополнительных услуг;
- требования, предъявляемые к менеджеру по продаже туристского продукта;
- сущностные характеристики и основные подходы к исследованию понятия «человек»;
- теоретические основы современного научного знания о человеке;
- специфику взаимодействия человека и природы, человека и культуры, теоретические основы учения о биосфере и ноосфере;
- порядок организации социальных систем, сущность социальных ролей и статусов личности;
- индивидуальные потребности и их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- структуру обслуживания потребностей с учетом природных и социальных факторов;
- основные модели типологии потребностей;
- основные критерии классификации потребностей;
- специфику и динамику иерархической структуры потребностей;
- методы постановки целей и основные принципы целеполагания в жизнедеятельности человека;
- сущность и типологию понятия «деятельность»;
- теорию и классификацию мотивов человеческого поведения;
- структуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов; разновидности туристских услуг на рынке и их характеристику;
- теоретические и практические основы поведения современного потребителя;

- организацию и планирование туристской деятельности с учетом потребностей человека;
- образовательные программы и учебники по культуре питания народов мира, педагогические системы и технологии, основные методы, приемы и средства обучения, формы организации учебно-воспитательного процесса в образовательном учреждении, внеурочной и внеклассной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов;
- содержание и формы культурно-просветительской деятельности для различных категорий населения;
- предметное содержание в объеме, необходимом для преподавания в основной, старшей, в том числе и профильной школе;
- значение понятий «труд», «профессия», «профориентация», «профессиональная этика», «деловое общение», «этика делового общения»;
- исторические этапы формирования этических норм и кодексов профессий в истории культуры и виды профессиональной этики;
- историю развития этикетных норм в человеческой истории;
- содержание современных норм и правил делового этикета;
- критерии иерархических отношений на службе;
- специфику существующих стилей и моделей управления;
- основные требования делового стиля в одежде;
- типологию имиджей делового человека;
- особенности речевой деятельности человека;
- специфику речевых жанров, используемых в деловом общении в сфере туризма;
- основные виды и закономерности невербальной коммуникации;
- специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов;
- основные способы ведения спора;
- основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения в сфере туризма;
- основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере;
- должностные инструкции персонала предприятия;
- правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»;
- рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира;
- требования к оформлению результатов практики;

уметь

- выделять различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения;
- выбирать и применять эффективные технологии продаж;
- работать с возражениями клиентов;
- донести информацию до клиента;
- разрешать спорные вопросы;
- управлять процессом продажи;
- различать современные и традиционные философские представления о сущности человека и его потребностях, концептуализировать антропологическое понимание сущности человека и его потребностей;
- составлять структуру междисциплинарных связей между науками в их комплексном изучении человека;
- различать природное и социальное в человеке; анализировать экологические проблемы и выявлять пути их решения;
- использовать полученные знания для анализа принципов функционирования биологических, экологических и социальных систем; давать экспертную оценку роли человека в природе и обществе;
- компетентно обосновывать основные антропологические характеристики потребностей и сферу их применения в образовательной деятельности;

- классифицировать потребности по различным основаниям;
- применять различные модели типологии потребностей к личности потребителя;
- различать виды целей жизнедеятельности потребителя;
- анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя;
- выявлять теоретические аспекты мотивации, анализировать мотивационные особенности личности в сфере туризма;
- связывать мотивы и интересы потребителя с особенностями его культуры и менталитета;
- оценивать психические, физиологические и социальные особенности потребителя, стили его поведения в сфере туризма;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации туристской деятельности;
- определять стратегию потребительского спроса в сфере туризма;
- прогнозировать спрос предложения на туристские услуги с учетом потребностей личности;
- получать, хранить и перерабатывать информацию в основных программных средах и глобальных компьютерных сетях;
- решать простые, наиболее часто встречающиеся задачи теоретического и практического характера;
- применять предметные, психолого-педагогические и методические знания при написании конспекта урока, при планировании внеклассной воспитательной и профориентационной работы, организации культурно-просветительской деятельности;
- выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты профессиональной деятельности;
- различать правовой и этический аспекты регуляции профессиональной деятельности и компетентно обосновывать ценностные характеристики своей профессии, ее социальный престиж;
- распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них;
- применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали;
- компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения;
- избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации;
- различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода;
- согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма в сфере организации туристской деятельности;
- применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях;
- адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации;
- применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике в сфере туризма;
- этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта;
- планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте;
- применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности в сфере туризма;
- организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета;
- работать с организационными документами предприятия;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий;

владеть

- навыками анализировать и учитывать психологические особенности эффективной организации делового общения в собственной профессиональной деятельности;
- методами персональных продаж;
- навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;
- навыками работы менеджера по продажам;
- комплексом теоретических знаний о человеке в современной науке и философии, применяя их

- к личности потребителя;
- технологией анализа биологических и социальных систем;
- технологией профессиональной деятельности с учетом индивидуальных потребностей человека;
- методами диагностики индивидуальных и социальных потребностей применительно к отдельному потребителю;
- технологией анализа взаимосвязей целей, потребностей потребителя, особенностей его жизненных установок;
- технологией анализа мотивов поведения личности потребителя в сфере услуг;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе обслуживания потребителя на рынке туристских услуг;
- приемами изучения личности потребителя;
- грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью, основами речевой профессиональной культуры педагога;
- актуализированными и закреплёнными базовыми понятиями и приемами по разделам дисциплины, в том числе с использованием средств информационных технологий;
- комплексом теоретических знаний о ценностной сущности профессионального труда и применять их в практике профессиональной деятельности в сфере туризма;
- навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации;
- комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого;
- навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач в сфере туристской деятельности;
- технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения в сфере туризма;
- навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами;
- навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в учреждениях и организациях сферы туризма;
- навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов;
- методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении сферы туризма, осознавая гуманистическое значение её для работников;
- навыками толерантного и этически и этикетно корректного поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании;
- навыками оформления отчетов.

1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
1	Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Владеет ограниченным опытом общения с потребителями туристского продукта; частично владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

2	Повышенный (продвинутый) уровень (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.
3	Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; умеет определять и обосновывать требования потребителей.

2. Программа формирования компетенции

2.1. Содержание, формы и методы формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Содержание образования в терминах «знать», «уметь», «владеть»	Формы и методы
1	Психология делового общения	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия психологии делового общения; – основные направления и современные тенденции развития психологии делового общения <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделять различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками анализировать и учитывать психологические особенности эффективной организации делового общения в собственной профессиональной деятельности 	лекции, практические занятия, экзамен
2	Технологии продаж	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности продажи туристского продукта – этапы продажи туристского продукта – стратегии продаж в туризме – виды и технику задавания вопросов в работе с клиентом – техники коммуникаций – особенности продажи дополнительных услуг – требования, предъявляемые к 	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>менеджеру по продаже туристского продукта уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выбирать и применять эффективные технологии продаж – работать с возражениями клиентов – донести информацию до клиента – разрешать спорные вопросы – управлять процессом продажи <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами персональных продаж – навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта – навыками работы менеджера по продажам 	
3	Человек и его потребности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущностные характеристики и основные подходы к исследованию понятия «человек» – теоретические основы современного научного знания о человеке – специфику взаимодействия человека и природы, человека и культуры, теоретические основы учения о биосфере и ноосфере – порядок организации социальных систем, сущность социальных ролей и статусов личности – индивидуальные потребности и их взаимосвязь с социальной активностью человека – структуру обслуживания потребностей с учетом природных и социальных факторов – основные модели типологии потребностей – основные критерии классификации потребностей – специфику и динамику иерархической структуры потребностей – методы постановки целей и основные принципы целеполагания в жизнедеятельности человека – сущность и типологию понятия «деятельность» 	лекции, практические занятия, экзамен

	<ul style="list-style-type: none">– теорию и классификацию мотивов человеческого поведения– структуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов; разновидности туристских услуг на рынке и их характеристику– теоретические и практические основы поведения современного потребителя– организацию и планирование туристской деятельности с учетом потребностей человека уметь: <ul style="list-style-type: none">– различать современные и традиционные философские представления о сущности человека и его потребностях, концептуализировать антропологическое понимание сущности человека и его потребностей– составлять структуру междисциплинарных связей между науками в их комплексном изучении человека– различать природное и социальное в человеке; анализировать экологические проблемы и выявлять пути их решения– использовать полученные знания для анализа принципов функционирования биологических, экологических и социальных систем; давать экспертную оценку роли человека в природе и обществе– компетентно обосновывать основные антропологические характеристики потребностей и сферу их применения в образовательной деятельности– классифицировать потребности по различным основаниям– применять различные модели типологии потребностей к личности потребителя– различать виды целей жизнедеятельности потребителя– анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с	
--	--	--

		<p>ценностями потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять теоретические аспекты мотивации, анализировать мотивационные особенности личности в сфере туризма – связывать мотивы и интересы потребителя с особенностями его культуры и менталитета – оценивать психические, физиологические и социальные особенности потребителя, стили его поведения в сфере туризма – работать в «контактной зоне» как сфере реализации туристской деятельности – определять стратегию потребительского спроса в сфере туризма – прогнозировать спрос предложения на туристские услуги с учетом потребностей личности <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических знаний о человеке в современной науке и философии, применяя их к личности потребителя – технологией анализа биологических и социальных систем – технологией профессиональной деятельности с учетом индивидуальных потребностей человека – методами диагностики индивидуальных и социальных потребностей применительно к отдельному потребителю – технологией анализа взаимосвязей целей, потребностей потребителя, особенностей его жизненных установок – технологией анализа мотивов поведения личности потребителя в сфере услуг – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе обслуживания потребителя на рынке туристских услуг – приемами изучения личности потребителя 	
--	--	--	--

4	Традиции и культура питания народов мира	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – образовательные программы и учебники по культуре питания народов мира, педагогические системы и технологии, основные методы, приемы и средства обучения, формы организации учебно-воспитательного процесса в образовательном учреждении, внеурочной и внеклассной работы, требования к оснащению и оборудованию учебных кабинетов – содержание и формы культурно-просветительской деятельности для различных категорий населения – предметное содержание в объеме, необходимом для преподавания в основной, старшей, в том числе и профильной школе <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – получать, хранить и перерабатывать информацию в основных программных средах и глобальных компьютерных сетях – решать простые, наиболее часто встречающиеся задачи теоретического и практического характера – применять предметные, психолого-педагогические и методические знания при написании конспекта урока, при планировании внеклассной воспитательной и профориентационной работы, организации культурно-просветительской деятельности <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью, основами речевой профессиональной культуры педагога – актуализированными и закрепленными базовыми понятиями и приемами по разделам дисциплины, в том числе с использованием средств информационных технологий 	лекции, практические занятия, экзамен
5	Этика делового общения	знать:	лекции,

	<ul style="list-style-type: none"> – значение понятий «труд», «профессия», «профорентация», «профессиональная этика», «деловое общение», «этика делового общения» – исторические этапы формирования этических норм и кодексов профессий в истории культуры и виды профессиональной этики – историю развития этикетных норм в человеческой истории – содержание современных норм и правил делового этикета – критерии иерархических отношений на службе – специфику существующих стилей и моделей управления – основные требования делового стиля в одежде – типологию имиджей делового человека – особенности речевой деятельности человека – специфику речевых жанров, используемых в деловом общении в сфере туризма – основные виды и закономерности невербальной коммуникации – специфику, типологию, формы протекания и разрешения конфликтов – основные способы ведения спора – основные нормы и правила цветовой, световой, санитарно-гигиенической, звуковой и т.д. организации пространства учреждения в сфере туризма – основные особенности этнокультурного менталитета, влияющие на характер отношений между людьми в профессионально-деловой сфере уметь: <ul style="list-style-type: none"> – выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты профессиональной деятельности – различать правовой и этический аспекты регуляции профессиональной деятельности и компетентно обосновывать ценностные характеристики 	<p>практические занятия, экзамен</p>
--	--	--------------------------------------

		<p>своей профессии, ее социальный престиж</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать этикетные ситуации и ориентироваться в них – применять в этикетных ситуациях нормы деловой и общечеловеческой морали – компетентно определять этичную модель поведения в отношениях соподчинения – избирать и обосновывать этически предпочтительную стратегию своего профессионального поведения в отношениях субординации – различать общие требования к внешнему облику и строгие правила дресс-кода – согласовывать функциональные и социально-ролевые особенности делового костюма в сфере организации туристской деятельности – применять знание о речевых жанрах деловой коммуникации в профессионально-деловом общении на всех уровнях – адекватно интерпретировать знаки и символы неречевого поведения коллег и партнёров в профессионально-деловой коммуникации – применять теоретические знания при анализе конкретных спорных и конфликтных ситуаций в профессиональной практике в сфере туризма – этически корректно вести спор и достойно выходить из спора и конфликта – планировать пространственную среду в учреждении и на своем рабочем месте – применять знания о межкультурных различиях в профессиональной деятельности в сфере туризма – организовывать деловые встречи, переговоры, приемы с учетом особенностей национального этикета <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – комплексом теоретических 	
--	--	---	--

		<p>знаний о ценностной сущности профессионального труда и применять их в практике профессиональной деятельности в сфере туризма</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения норм и принципов современного делового этикета при решении профессиональных задач на всех уровнях профессиональной коммуникации – комплексом теоретических знаний о правовых и этических границах поведения руководителя и подчинённого – навыками лояльного поведения на уровне профессионального общения при решении практических профессиональных задач в сфере туристской деятельности – технологией применения теоретических знаний о стиле и имидже делового человека в профессиональной практике, осознавая ценностное значение внешне-атрибутивных критериев профессионального поведения в сфере туризма – навыками эффективного и этически корректного речевого (устного и письменного) поведения при решении профессиональных задач во взаимодействии с партнёрами и коллегами – навыками применения знаний об этичном невербальном поведении в профессиональном общении в учреждениях и организациях сферы туризма – навыками ведения продуктивного делового спора предотвращения и успешного разрешения профессиональных конфликтов – методами обустройства и корректировки пространственной среды в организации или учреждении сферы туризма, осознавая гуманистическое значение её для работников – навыками толерантного и этически и этикетно корректного 	
--	--	---	--

		поведения в ситуации межкультурного взаимодействия в сфере деловых отношений	
6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – должностные инструкции персонала предприятия – правила работы персонала предприятия в «контактной зоне» – рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира – требования к оформлению результатов практики <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – работать с организационными документами предприятия – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности – оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности – стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании – навыками оформления отчетов 	

2.2. Календарный график формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Курсы									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Психология делового общения				+						
2	Технологии продаж				+						
3	Человек и его потребности		+								
4	Традиции и культура питания народов мира					+					
5	Этика делового общения					+					
6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)					+					

2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Психология делового общения	Опрос. Контрольная работа. Дискуссия. Ситуационное задание. Кейс-задача. Тест. Зачет.
2	Технологии продаж	Тестирование. Реферат. Зачет.
3	Человек и его потребности	Участие в практических занятиях. Тестирование. Глоссарий по ключевым терминам дисциплины. Учебный проект. Зачет.
4	Традиции и культура питания народов мира	Проверочные работы на лекционных занятиях. Решение задач на практических занятиях. Реферат. Зачет.
5	Этика делового общения	Подготовка доклада по вопросам практических занятий. Выполнение тестовых заданий. Выполнение письменной проверочной работы. Написание реферата (или эссе). Составление глоссария по ключевым терминам дисциплины. Итоговый учебный проект. Зачет.
6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)	Выполнение заданий руководителя практики. Отчет. Аттестация с оценкой.