

# 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:

<b>УК-3</b>	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
-------------	---

### 1.2. Место компетенции в совокупном ожидаемом результате обучения

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

### 1.3. Структура компетенции

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

#### **знать**

- взаимосвязь и взаимозависимость внешней и внутренней среды предприятия индустрии туризма;
- сущность понятия стратегического и текущего планирования;
- виды управленческих решений и методы их разработки;
- сущность инновационной деятельности в сфере туризма;
- системы коммуникаций;
- виды рисков;
- основные качества, которыми должен обладать современный менеджер;
- о роли конфликтов в управленческой деятельности и способах управления ими;
- основные социальные технологии общения и взаимодействия;
- требования техники безопасности на предприятии;
- правила выполнения экономических расчетов;
- правовые основы деятельности туристского предприятия;
- технологии обслуживания, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений;
- должностные инструкции персонала предприятия;
- правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»;
- требования к качеству, предоставляемых услуг;

#### **уметь**

- дать характеристику системе управления предприятием, вариантам различных организационных структур на предприятиях индустрии туризма;
- применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- анализировать управленческие ситуации, принимать рациональные решения, учитывать их последствия;
- определять риски в индустрии туризма;
- раскрыть сущность и процедуры управления рисками в деятельности менеджеров

- предприятий индустрии туризма;
- применять методы социального, экономического и психологического воздействия на коллективы;
  - определять линию поведения в конфликтах, анализировать конфликтные ситуации;
  - выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере туризма;
  - применять различные методы, модели и инструменты проведения исследований в повседневной профессиональной деятельности;
  - формулировать и обосновывать цели своей практической деятельности на различных этапах исследовательской работы;
  - выполнять разработку проекта услуг (определенного вида деятельности) в соответствии с индивидуальным заданием;
  - оценивать содержание и качество предоставляемых услуг предприятием;
  - применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую туристскую деятельность;
  - вносить предложения по решению конкретных задач предприятия;
  - работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
  - оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий;
  - консультировать клиентов по предоставляемым услугам предприятия;

#### **владеть**

- методикой организации системы мотивации труда персонала;
- способностью работать в трудовых коллективах предприятий туристической индустрии;
- методами организации управленческого процесса;
- социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере туризма;
- профессиональной терминологией;
- навыками организации обслуживания клиентов, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений;
- опытом разработки проектов в туристской индустрии;
- стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.

#### **1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>
1	<b><i>Пороговый (базовый) уровень</i></b> (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Демонстрирует понимание основных научных категорий, описывающих межличностное и социальное взаимодействие. Знает основные теории межличностного и социального взаимодействия. Понимает и может обосновать социально-психологические особенности коллективного взаимодействия.
2	<b><i>Повышенный (продвинутый) уровень</i></b> (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Выражает готовность к социальному взаимодействию, рефлексии и самооценке действий в коллективе. Демонстрирует умение эффективно работать в команде. Может анализировать и обобщать полученные знания, аргументированно доказывать свою точку зрения, при этом правильно ведя дискуссию. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.
3	<b><i>Высокий (превосходный)</i></b>	Имеет опыт участия в принятии групповых решений и

	<p><b>уровень</b> (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)</p>	<p>способен принимать на себя ответственность. Владеет навыками и приемами социального взаимодействия. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия. Способен выступать компетентным разработчиком и экспертом социально значимых программ и проектов, ориентированных на формирование социального взаимодействия различных категорий граждан.</p>
--	---	---

## 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	Менеджмент в туризме	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимосвязь и взаимозависимость внешней и внутренней среды предприятия индустрии туризма</li> <li>– сущность понятия стратегического и текущего планирования</li> <li>– виды управленческих решений и методы их разработки</li> <li>– сущность инновационной деятельности в сфере туризма</li> <li>– системы коммуникаций</li> <li>– виды рисков</li> <li>– основные качества, которыми должен обладать современный менеджер</li> <li>– о роли конфликтов в управленческой деятельности и способах управления ими</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дать характеристику системе управления предприятием, вариантам различных организационных структур на предприятиях индустрии туризма</li> <li>– применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности</li> <li>– анализировать управленческие ситуации, принимать рациональные решения, учитывать их последствия</li> <li>– определять риски в индустрии туризма</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– раскрыть сущность и процедуры управления рисками в деятельности менеджеров предприятий индустрии туризма</li> <li>– применять методы социального, экономического и психологического воздействия на коллективы</li> <li>– определять линию поведения в конфликтах, анализировать конфликтные ситуации</li> <li>владеть: <ul style="list-style-type: none"> <li>– методикой организации системы мотивации труда персонала</li> <li>– способностью работать в трудовых коллективах предприятий туристической индустрии</li> <li>– методами организации управленческого процесса</li> </ul> </li> </ul>	
2	Социальные технологии в туристской деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные социальные технологии общения и взаимодействия</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере туризма</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере туризма</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
3	Производственная практика. Преддипломная практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования техники безопасности на предприятии</li> <li>– правила выполнения экономических расчетов</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять различные методы, модели и инструменты проведения исследований в повседневной профессиональной деятельности</li> <li>– формулировать и обосновывать цели своей практической деятельности на различных этапах исследовательской работы</li> <li>– выполнять разработку проекта услуг (определенного вида деятельности) в соответствии с индивидуальным заданием</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– профессиональной</li> </ul>	

		<p>терминологией</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации обслуживания клиентов, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений</li> </ul>	
4	<p>Производственная практика. Проектно-технологическая</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правовые основы деятельности туристского предприятия</li> <li>– требования техники безопасности на предприятии</li> <li>– технологии обслуживания, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать содержание и качество предоставляемых услуг предприятием</li> <li>– применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую туристскую деятельность</li> <li>– вносить предложения по решению конкретных задач предприятия</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом разработки проектов в туристской индустрии</li> </ul>	
5	<p>Производственная практика. Сервисная</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– должностные инструкции персонала предприятия</li> <li>– правила работы персонала предприятия в «контактной зоне»</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</li> <li>– оптимизировать процесс оказания туристских услуг с помощью интернет-технологий</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании</li> <li>– приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</li> </ul>	
6	<p>Учебная практика. Ознакомительная</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования к качеству, предоставляемых услуг</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– консультировать клиентов по предоставляемым услугам</li> </ul>	

		предприятия владеть: –	
--	--	------------------------------	--

## 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	Менеджмент в туризме		+	+							
2	Социальные технологии в туристской деятельности				+						
3	Производственная практика. Преддипломная практика					+					
4	Производственная практика. Проектно-технологическая					+					
5	Производственная практика. Сервисная				+						
6	Учебная практика. Ознакомительная	+	+								

## 2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Менеджмент в туризме	Тестирование. Реферат. Экзамен.
2	Социальные технологии в туристской деятельности	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы (не менее 2-х в семестр). Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Зачет.
3	Производственная практика. Преддипломная практика	Выполнение заданий руководителей практики. Выполнение индивидуального задания по практике. Статья. Составление отчета. Зачет.
4	Производственная практика. Проектно-технологическая	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
5	Производственная практика. Сервисная	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
6	Учебная практика. Ознакомительная	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.