

Паспорт и программа формирования компетенции

Направление 43.03.02 «Туризм»
Профиль «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт компетенции

1.1. Формулировка компетенции

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

ПКО-3	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
--------------	--

1.2. Место компетенции в совокупном ожидаемом результате обучения

Компетенция относится к блоку `{!404_DOCXTemplate_cmp_unit}` компетенций и является обязательной для всех выпускников в соответствии с требованиями ОПОП.

1.3. Структура компетенции

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

знать

- типологию анимационного сервиса и особенности работы с разными возрастными группами отдыхающих;
- методику организации анимационного сервиса;
- принятые схемы классификации видов туризма;
- особенности развлекательного туризма;
- особенности географии пляжно-купального туризма;
- виды и методы лечебно-оздоровительного туризма;
- мировые центры познавательного туризма;
- основные дестинации религиозного туризма;
- виды делового и образовательного туризма;
- виды экологического туризма;
- виды туризма в форме активного отдыха и его мировые центры;
- особенности круизного туризма;
- систему рекреационных комплексов, курортный фонд России;
- основные направления курортного дела как отдельной отрасли;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- критерии и составляющие качества услуг;
- понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- категории потребителей и особенности их обслуживания;
- прогрессивные формы обслуживания;
- действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию;
- основы теории социальных технологий;
- основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия;
- основные социальные технологии общения и взаимодействия;

- основы организации экскурсионного сервиса;
- теоретические основы экскурсионного дела;
- этапы подготовки экскурсии и технологию ее организации;
- основы организации транспортного обслуживания в туризме;
- правовые основы транспортного обеспечения туров;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на авиационном транспорте;
- основные принципы документационного обеспечения транспортных перевозок туристов;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте;
- особенности организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте;
- сущность этнокультурных аспектов туристской деятельности;
- основы этнологии;
- основы этнической психологии;
- культуру, традиции и обычаи народов России;
- содержание праздников и обрядов народов России;
- особенности использования этнокультурного потенциала, традиций народов России в организации туризма;
- 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»;
- рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира;
- требования к оформлению результатов исследовательской работы;

уметь

- использовать инновационные подходы в организации анимационного сервиса;
- осуществлять расчет стоимости анимационной программы;
- классифицировать туризм по различным параметрам;
- оценивать перспективы развития и инвестиционную привлекательность;
- систематизировать различные показатели развития лечебно-оздоровительного туризма;
- оценить визовые, транспортные и прочие сложности, связанные с предполагаемой паломнической поездкой;
- дать прогноз развития деловому и образовательному туризму;
- дать прогноз развития экологического туризма в ведущих туристских регионах мира;
- определять дополнительные услуги, оказываемые в санаторно-курортных комплексах;
- определять типы потребителей, выявлять потребности человека;
- находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности;
- пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса;
- разрабатывать и применять социальные технологии;
- выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере туризма;
- оценивать экскурсионное пространство;
- разрабатывать проекты экскурсий по конкретной теме;
- планировать и организовывать туристские перевозки;
- обеспечить должную безопасность и необходимый уровень комфорта туристов и экскурсантов в процессе перевозки;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на

авиационном транспорте;

- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на автомобильном транспорте;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на железнодорожном транспорте;
- планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на водном транспорте;
- определять условия этнокультурной, рекреационной среды;
- осуществлять этнокультурную деятельность в профессиональной сфере;
- раскрывать содержание популярных праздников и традиций народов России;
- использовать этнокультурные знания при формировании туристского продукта;
- 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;
- планировать и организовать исследовательскую работу;
- использовать методы исследования для решения исследовательских задач в области туризма;

владеть

- опытом применения в современной досуговой деятельности народных традиций, мудрости, игр, ремесел и т.п.;
- навыками поректирования анимационного сервиса;
- навыками использования информации в составлении прогнозов и оценке перспектив;
- навыками анализа состояния и перспектив развития делового и образовательного туризма;
- навыками анализа состояния и перспектив развития экологического туризма;
- навыками оценки уровня сервиса в зоне использования курортно-рекреационных ресурсов;
- навыками анализа состояния и перспектив развития санаторно-курортного сервиса в России;
- навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом;
- умением управлять конфликтами в процессе оказания услуг;
- процессом организации обслуживания потребителей услуг;
- навыками консультирования и согласования вида, формы, объема сервисного обслуживания;
- социальными технологиями в туристской деятельности;
- управленческими социальными технологиями;
- социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере туризма;
- навыками организации процесса обслуживания потребителя;
- методикой проведения экскурсий;
- навыками организации проектной деятельности в области транспортной логистики;
- способами совершенствования туристской деятельности путем использования возможностей этнокультурной среды региона, области, страны;
- профессиональной терминологией;
- навыками организации обслуживания клиентов, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений;
- методами поиска, обработки и анализа информации из различных источников, а также систематизации и представления полученной информации в виде отчета по практике;
- навыками использования полученных исследовательских результатов для повышения

эффективности деятельности предприятия;

- опытом разработки проектов в туристской индустрии;
- стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- навыками выполнения исследовательской работы;
- навыками публичного представления и защиты результатов исследовательской работы.

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 ограниченными навыками формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий. Имеет теоретические представления о способах продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг. Осознает значимость процесса переговоров с партнерами и согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов.
2	Повышенный (продвинутый) уровень (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Владеет опытом формирования туристского продукта с использованием современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Может предложить эффективные способы продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг. Обладает навыками ведения переговоров с партнерами и согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов.
3	Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Самостоятельно формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. Владеет готовностью к ведению переговоров с партнерами, умеет согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

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	Анимационный сервис в туризме	знать: – типологию анимационного сервиса и особенности работы с разными возрастными группами отдыхающих – методику организации анимационного сервиса	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать инновационные подходы в организации анимационного сервиса – осуществлять расчет стоимости анимационной программы <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – опытом применения в современной досуговой деятельности народных традиций, мудрости, игр, ремесел и т.п – навыками поректирования анимационного сервиса 	
2	Виды и тенденции развития туризма	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принятые схемы классификации видов туризма – особенности развлекательного туризма – особенности географии пляжно-купального туризма – виды и методы лечебно-оздоровительного туризма – мировые центры познавательного туризма – основные дестинации религиозного туризма – виды делового и образовательного туризма – виды экологического туризма – виды туризма в форме активного отдыха и его мировые центры – особенности круизного туризма <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – классифицировать туризм по различным параметрам – оценивать перспективы развития и инвестиционную привлекательность – систематизировать различные показатели развития лечебно-оздоровительного туризма – оценить визовые, транспортные и прочие сложности, связанные с предполагаемой паломнической поездкой – дать прогноз развития деловому и образовательному туризму – дать прогноз развития экологического туризма в ведущих туристских регионах мира 	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками использования информации в составлении прогнозов и оценке перспектив – навыками анализа состояния и перспектив развития делового и образовательного туризма – навыками анализа состояния и перспектив развития экологического туризма 	
3	Санаторно-курортный сервис	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – систему рекреационных комплексов, курортный фонд России – основные направления курортного дела как отдельной отрасли <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять дополнительные услуги, оказываемые в санаторно-курортных комплексах <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками оценки уровня сервиса в зоне использования курортно-рекреационных ресурсов – навыками анализа состояния и перспектив развития санаторно-курортного сервиса в России 	лекции, практические занятия, экзамен
4	Сервисная деятельность	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности – сущность услуги как специфического продукта – критерии и составляющие качества услуг – понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия – нормы и правила профессионального поведения и этикета – категории потребителей и особенности их обслуживания – прогрессивные формы обслуживания – действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять типы потребителей, 	лекции, практические занятия

		<p>выявлять потребности человека</p> <ul style="list-style-type: none"> – находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания – выполнять требования этики в профессиональной деятельности – пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом – умением управлять конфликтами в процессе оказания услуг – процессом организации обслуживания потребителей услуг – навыками консультирования и согласования вида, формы, объема сервисного обслуживания 	
5	Социальные технологии в туристской деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы теории социальных технологий – основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия – основные социальные технологии общения и взаимодействия <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать и применять социальные технологии – выбирать необходимые социальные технологии для осуществления эффективной деятельности в сфере туризма <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – социальными технологиями в туристской деятельности – управленческими социальными технологиями – социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере туризма 	лекции, практические занятия
6	Стандартизация и сертификация в туризме	???	лекции, практические занятия, экзамен

7	Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания	???	лекции, практические занятия, экзамен
8	Технологии и организация экскурсионных услуг	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организации экскурсионного сервиса – теоретические основы экскурсионного дела – этапы подготовки экскурсии и технологию ее организации <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать экскурсионное пространство – разрабатывать проекты экскурсий по конкретной теме <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации процесса обслуживания потребителя – методикой проведения экскурсий 	лекции, практические занятия, экзамен
9	Транспортное обслуживание в туризме	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы организации транспортного обслуживания в туризме – правовые основы транспортного обеспечения туров – особенности организации перевозки и обслуживания туристов на авиационном транспорте – основные принципы документационного обеспечения транспортных перевозок туристов – особенности организации перевозки и обслуживания туристов на автомобильном транспорте – особенности организации перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте – особенности организации перевозки и обслуживания туристов на водном транспорте <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать и организовывать туристские перевозки – обеспечить должную безопасность и необходимый уровень комфорта туристов и 	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>экскурсантов в процессе перевозки</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на авиационном транспорте – планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на автомобильном транспорте – планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на железнодорожном транспорте – планировать и организовывать туристские перевозки и обслуживание туристов на водном транспорте <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации проектной деятельности в области транспортной логистики 	
10	Этнокультурные основы туристского сервиса	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность этнокультурных аспектов туристской деятельности – основы этнологии – основы этнической психологии – культуру, традиции и обычаи народов России – содержание праздников и обрядов народов России – особенности использования этнокультурного потенциала, традиций народов России в организации туризма <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять условия этнокультурной, рекреационной среды – осуществлять этнокультурную деятельность в профессиональной сфере – раскрывать содержание популярных праздников и традиций народов России – использовать этнокультурные знания при формировании туристского продукта <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способами совершенствования туристской деятельности путем использования возможностей этнокультурной среды региона, 	лекции, практические занятия, экзамен

		области, страны	
11	Производственная (Преддипломная) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования техники безопасности на предприятии – правила выполнения экономических расчетов <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – профессиональной терминологией – навыками организации обслуживания клиентов, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений – методами поиска, обработки и анализа информации из различных источников, а также систематизации и представления полученной информации в виде отчета по практике – навыками использования полученных исследовательских результатов для повышения эффективности деятельности предприятия 	
12	Производственная (Проектно-технологическая) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правовые основы деятельности туристского предприятия – требования техники безопасности на предприятии – технологии обслуживания, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать содержание и качество предоставляемых услуг предприятием – применять нормативно-технологическую документацию, 	

		<p>регламентирующую туристскую деятельность</p> <ul style="list-style-type: none"> – вносить предложения по решению конкретных задач предприятия <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – опытом разработки проектов в туристской индустрии 	
13	Производственная (Сервисная) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – должностные инструкции персонала предприятия – правила работы персонала предприятия в «контактной зоне» <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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"> – стандартами общения и взаимодействия внутри отделов туристской компании – приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности 	
14	Учебная (Исследовательская) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира – требования к оформлению результатов исследовательской работы <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать и организовать исследовательскую работу – использовать методы исследования для решения исследовательских задач в области туризма <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками выполнения исследовательской работы – навыками публичного представления и защиты результатов исследовательской работы 	

2.2. Календарный график формирования компетенции

№	Наименование учебных	Семестры
---	----------------------	----------

п/п	дисциплин и практик	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Анимационный сервис в туризме			+							
2	Виды и тенденции развития туризма	+									
3	Санаторно-курортный сервис								+		
4	Сервисная деятельность				+						
5	Социальные технологии в туристской деятельности					+	+				
6	Стандартизация и сертификация в туризме			+							
7	Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания			+							
8	Технологии и организация экскурсионных услуг				+	+					
9	Транспортное обслуживание в туризме		+								
10	Этнокультурные основы туристского сервиса							+			
11	Производственная (Преддипломная) практика								+		
12	Производственная (Проектно-технологическая) практика							+			
13	Производственная (Сервисная) практика						+				
14	Учебная (Исследовательская) практика				+						

2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Анимационный сервис в туризме	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Учебный проект анимационной программы. Зачет.
2	Виды и тенденции развития туризма	Конспект лекций. Участие в практических занятиях. Реферат. Тестирование. Зачёт.
3	Санаторно-курортный сервис	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Реферат. Презентация к реферату. Экзамен.
4	Сервисная деятельность	Тестирование. Участие в практических занятиях. Реферат. Конспект лекций. Экзамен.
5	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.

6	Стандартизация и сертификация в туризме	???
7	Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания	???
8	Технологии и организация экскурсионных услуг	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Учебное исследование "Характеристика организации экскурсионного сервиса в регионе". Зачет. Написание индивидуального текста экскурсии. Экзамен.
9	Транспортное обслуживание в туризме	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы (не менее 2-х в семестр). Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Экзамен.
10	Этнокультурные основы туристского сервиса	Присутствие на лекционных занятиях. Работа на практических занятиях. Контрольные работы (не менее 2-х в семестр). Реферат. Разработка презентации по материалам реферата. Зачет.
11	Производственная (Преддипломная) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Выполнение индивидуального задания по практике. Составление отчета. Зачет.
12	Производственная (Проектно-технологическая) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
13	Производственная (Сервисная) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
14	Учебная (Исследовательская) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.