

# 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:

<b>ПКО-4</b>	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
--------------	--

### 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*

- правила составления и оформления документов;
- теоретические основы организации мероприятий;
- технологии организации и проведения мероприятий;
- этикет деловых отношений;
- 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;
- системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах;
- структуру управления гостиницей;
- функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы;
- организацию обслуживания в гостиницах;
- типы предприятий питания и историю их развития;
- формы сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания;
- сущность туроперейтинга;
- основы договорных взаимоотношений при организации и реализации туристских путешествий;
- особенности работы туроператора с турагентами;
- виды заграничных паспортов и особенности их действия;
- порядок оформления визовых запросов и приглашений;

- основные виды и особенности страхования;
- основные платежные средства;
- порядок организации транспортных перевозок в туристских целях;
- таможенные формальности;
- требования техники безопасности на предприятии;
- правила выполнения экономических расчетов;
- 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;
- содержание и качество предоставляемых услуг предприятием;
- требования к качеству, предоставляемых услуг;

### ***уметь***

- оформлять документы в соответствии с требованиями государственного стандарта;
- оформлять документацию необходимую в туристской деятельности;
- выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий;
- соблюдать такт и последовательность в деловом общении;
- 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 качество гостиничных услуг;
- определять технологические процедуры обслуживания клиентов;
- обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов;
- осуществлять комплексное изучение рынка услуг питания;
- компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта;
- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия туроператора с поставщиками услуг;
- работать с каталогами туроператоров;
- выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;
- 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;
- 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;
- соотносить виды и содержание организационных документов предприятия с правовыми нормами;
- выявлять преимущества и недостатки конкретных туристских ресурсов, видов туризма, туристских услуг;
- консультировать клиентов по предоставляемым услугам предприятия;

### ***владеть***

- навыками разработки технологической документации на туристские услуги;
- навыками разработки мероприятий;
- культурой межличностного общения;
- культурой межнационального общения;
- 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 определения соответствия услуг заявленному уровню;
- навыками общения с персоналом гостиничных предприятий;
- навыками определения необходимого ассортимента услуг питания и составления меню для обслуживания туристов;
- навыками анализа и составления договорной документации;
- основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности;
- оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и зарубежом;
- 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;
- 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;
- опытом взаимодействия с работниками предприятия;
- навыками использования различных источников информации по туристским объектам.

#### 1.4. Планируемые уровни сформированности компетенции

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
1	<b>Пороговый (базовый) уровень</b> (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Имеет теоретические представления о процессах обслуживания потребителей, умеет сопоставлять их с результатами анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Знает методы определения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Владеет ограниченными навыками применения клиентоориентированных технологий туристского обслуживания.
2	<b>Повышенный (продвинутый) уровень</b> (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по	Владеет навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Владеет опытом изучения требований туристов, анализа

	одному или нескольким существенным признакам)	мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Проявляет умение осуществлять выбор и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
3	<b>Высокий (превосходный) уровень</b> (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Эффективно организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Использует разнообразные способы и методы изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. Умеет адекватно выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

## 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	Документационное обеспечение в туризме	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правила составления и оформления документов</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оформлять документы в соответствии с требованиями государственного стандарта</li> <li>– оформлять документацию необходимую в туристской деятельности</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки технологической документации на туристские услуги</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен
2	Организация деловых мероприятий	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы организации мероприятий</li> <li>– технологии организации и проведения мероприятий</li> <li>– этикет деловых отношений</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий</li> <li>– соблюдать такт и последовательность в деловом общении</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки мероприятий</li> <li>– культурой межличностного общения</li> </ul>	лекции, практические занятия

		– культурой межнационального общения	
3	Сервисная деятельность	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг</li> <li>– понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия</li> <li>– нормы и правила профессионального поведения и этикета</li> <li>– категории потребителей и особенности их обслуживания</li> <li>– прогрессивные формы обслуживания</li> <li>– действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять типы потребителей, выявлять потребности человека</li> <li>– находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания</li> <li>– выполнять требования этики в профессиональной деятельности</li> <li>– пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом</li> <li>– умением управлять конфликтами в процессе оказания услуг</li> <li>– процессом организации обслуживания потребителей услуг</li> <li>– навыками консультирования и согласования вида, формы, объема сервисного обслуживания</li> </ul>	лекции, практические занятия
4	Социальные технологии в туристской деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы теории социальных</li> </ul>	лекции, практические

		<p>технологий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные социальные технологии в управлении персоналом предприятия</li> <li>– основные социальные технологии общения и взаимодействия</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать и применять социальные технологии</li> <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 в туристской деятельности</li> <li>– управленческими социальными технологиями</li> <li>– социальными технологиями общения и взаимодействия в сфере туризма</li> </ul>	занятия
5	Технологии и организация гостиничных услуг	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– системы классификаций гостиниц и классы обслуживания в гостиничных комплексах</li> <li>– структуру управления гостиницей</li> <li>– функции и взаимосвязь подразделений и служб гостиницы</li> <li>– организацию обслуживания в гостиницах</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать качество гостиничных услуг</li> <li>– определять технологические процедуры обслуживания клиентов</li> <li>– обосновывать выбор действий и предметов в планировании организации комфортной среды для клиентов</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками определения соответствия услуг заявленному уровню</li> <li>– навыками общения с персоналом гостиничных предприятий</li> </ul>	лекции, практические занятия
6	Технологии и организация услуг питания	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– типы предприятий питания и историю их развития</li> <li>– формы сервисного</li> </ul>	лекции, практические занятия, экзамен

		<p>обслуживания на предприятиях общественного питания</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять комплексное изучение рынка услуг питания</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками определения необходимого ассортимента услуг питания и составления меню для обслуживания туристов</li> </ul>	
7	Технологии туроператорской и турагентской деятельности	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность туроперейтинга</li> <li>– основы договорных взаимоотношений при организации и реализации туристских путешествий</li> <li>– особенности работы туроператора с турагентами</li> <li>– виды заграничных паспортов и особенности их действия</li> <li>– порядок оформления визовых запросов и приглашений</li> <li>– основные виды и особенности страхования</li> <li>– основные платежные средства</li> <li>– порядок организации транспортных перевозок в туристских целях</li> <li>– таможенные формальности</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта</li> <li>– анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия туроператора с поставщиками услуг</li> <li>– работать с каталогами туроператоров</li> <li>– выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками анализа и составления договорной документации</li> <li>– основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности</li> <li>– оперативной информацией о</li> </ul>	лекции, практические занятия

		текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и зарубежом	
8	Производственная (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 терминологией</li> <li>– навыками организации обслуживания клиентов, производства туристского продукта и выстраивания партнерских отношений</li> <li>– методами поиска, обработки и анализа информации из различных источников, а также систематизации и представления полученной информации в виде отчета по практике</li> <li>– навыками использования полученных исследовательских результатов для повышения эффективности деятельности предприятия</li> </ul>	
9	Производственная (Сервисная) практика	<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>	
10	Учебная (Исследовательская) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– рынок туристических услуг и туристско-рекреационные возможности регионов РФ и стран мира</li> <li>– требования к оформлению результатов исследовательской работы</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать и организовать исследовательскую работу</li> <li>– использовать методы исследования для решения исследовательских задач в области туризма</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выполнения исследовательской работы</li> <li>– навыками публичного представления и защиты результатов исследовательской работы</li> </ul>	
11	Учебная (Ознакомительная) практика	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования техники безопасности на предприятии</li> <li>– содержание и качество предоставляемых услуг предприятием</li> <li>– требования к качеству, предоставляемых услуг</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соотносить виды и содержание организационных документов предприятия с правовыми нормами</li> <li>– выявлять преимущества и недостатки конкретных туристских ресурсов, видов туризма, туристских услуг</li> <li>– консультировать клиентов по предоставляемым услугам предприятия</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– опытом взаимодействия с работниками предприятия</li> <li>– навыками использования различных источников</li> </ul>	

	информации по туристским объектам	
--	-----------------------------------	--

## 2.2. Календарный график формирования компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Документационное обеспечение в туризме			+							
2	Организация деловых мероприятий						+				
3	Сервисная деятельность				+						
4	Социальные технологии в туристской деятельности					+	+				
5	Технологии и организация гостиничных услуг					+					
6	Технологии и организация услуг питания								+		
7	Технологии туроператорской и турагентской деятельности				+						
8	Производственная (Преддипломная) практика								+		
9	Производственная (Сервисная) практика						+				
10	Учебная (Исследовательская) практика				+						
11	Учебная (Ознакомительная) практика		+								

## 2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

№ п/п	Наименование учебных дисциплин и практик	Оценочные средства и формы оценки
1	Документационное обеспечение в туризме	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Контрольная работа. Аттестация с оценкой.
2	Организация деловых мероприятий	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Учебный проект делового мероприятия. Зачет.
3	Сервисная деятельность	Тестирование. Участие в практических занятиях. Реферат. Конспект лекций. Экзамен.
4	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.
5	Технологии и организация гостиничных услуг	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Реферат.

		Зачет.
6	Технологии и организация услуг питания	Посещение лекций. Выполнение заданий практических занятий. Тестирование. Реферат. Экзамен.
7	Технологии туроператорской и турагентской деятельности	Тестирование. Реферат. Участие в практических занятиях. Конспект лекций. Экзамен.
8	Производственная (Преддипломная) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Выполнение индивидуального задания по практике. Составление отчета. Зачет.
9	Производственная (Сервисная) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
10	Учебная (Исследовательская) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.
11	Учебная (Ознакомительная) практика	Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой.