

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:

| | |
|-------------|---|
| УК-6 | способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
|-------------|---|

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

- сущность, особенности, функции менеджмента;
- 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 категории и понятия научной психологии; особенности психических процессов человека: познавательных, индивидуально-личностных, эмоционально-волевых;
- систему категорий и понятий, описывающих психологическую сущность функций управления структурными подразделениями объектов туристской сферы, основы психологии межкультурного 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»;
- 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

- определить возможности использования зарубежного опыта менеджмента в России, в том числе на предприятиях индустрии туризма;
- 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;
- анализировать свои психологические особенности, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития;
- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- 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;
- 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

- методикой организации системы мотивации труда персонала;
- способностью работать в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии;
- методами организации управленческого процесса;
- способностью управлять своим временем, способностью оптимизировать свою деятельность для наиболее эффективного достижения целей;
- способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- 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;
- 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 | Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП) | Имеет теоретические представления о деятельности саморазвития, эмоционально-волевых процессах человека, о способах личностного саморазвития. Умеет осуществлять самонаблюдение в профессиональных ситуациях с целью постановки задач по самообразованию. Знает особенности проектирования программы самообразования. |
| 2 | Повышенный (продвинутый) уровень (превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам) | Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами. Осуществляет обоснование программы профессионального самообразования и личностного самосовершенствования на основе самонаблюдения. Обладает опытом оценки реализации программы личностного и профессионального самообразования. |
| 3 | Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции) | Способен выбрать наиболее оптимальный способ профессионального и личностного саморазвития, научно обосновывает систему самообразования для достижения профессиональных и личностных целей. Владеет способностью модифицировать программы профессионального самообразования и личностного самосовершенствования в соответствии с различными контекстами (социальными, культурными, национальными), в которых протекают процессы обучения, воспитания и социализации. Владеет навыками решения практических педагогических задач самоорганизации и самообразования, используя психологические знания, полученные в ходе изучения психологии. |

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 | знать: | лекции, |

| | | |
|--|---|-----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> – сущность, особенности, функции менеджмента – 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 уметь: <ul style="list-style-type: none"> – определить возможности использования зарубежного опыта менеджмента в России, в том числе на предприятиях индустрии туризма – 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 владеть: | <p>практические занятия</p> |
|--|---|-----------------------------|

| | | | |
|---|---|---|------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> – методикой организации системы мотивации труда персонала – способностью работать в трудовых коллективах предприятий туриндустрии – методами организации управленческого процесса | |
| 2 | Психология в туристской деятельности | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия научной психологии; особенности психических процессов человека: познавательных, индивидуально-личностных, эмоционально-волевых – систему категорий и понятий, описывающих психологическую сущность функций управления структурными подразделениями объектов туристской сферы, основы психологии межкультурного взаимодействия <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать свои психологические особенности, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития – использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью управлять своим временем, способностью оптимизировать свою деятельность для наиболее эффективного достижения целей – способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | лекции, практические занятия |
| 3 | 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 | |
| 4 | 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, регламентирующую туристскую деятельность – вносить предложения по решению конкретных задач предприятия <p>владеть:</p> | |

| | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|
| | | – опытом разработки проектов в туристской индустрии | |
| 5 | 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 | |
| 6 | 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 | |
| 7 | Учебная (Ознакомительная) практика | <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования техники безопасности на предприятии – содержание и качество предоставляемых услуг предприятием – требования к качеству, предоставляемых услуг <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соотносить виды и содержание организационных документов | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>предприятия с правовыми нормами</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять преимущества и недостатки конкретных туристских ресурсов, видов туризма, туристских услуг – консультировать клиентов по предоставляемым услугам предприятия <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – опытом взаимодействия с работниками предприятия – навыками использования различных источников 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 | Менеджмент в туризме | | | + | | | | | | | |
| 2 | Психология в туристской деятельности | | | | | + | | | | | |
| 3 | Производственная (Преддипломная) практика | | | | | | | | + | | |
| 4 | Производственная (Проектно-технологическая) практика | | | | | | | + | | | |
| 5 | Производственная (Сервисная) практика | | | | | | + | | | | |
| 6 | Учебная (Исследовательская) практика | | | | + | | | | | | |
| 7 | Учебная (Ознакомительная) практика | | + | | | | | | | | |

2.3. Матрица оценки сформированности компетенции

| № п/п | Наименование учебных дисциплин и практик | Оценочные средства и формы оценки |
|-------|---|---|
| 1 | Менеджмент в туризме | Тестирование. Реферат. Участие в практических занятиях. Конспект лекций. Аттестация с оценкой. |
| 2 | Психология в туристской деятельности | Кейс-задача. Дискуссия. Контрольная работа. Тест. Аттестация с оценкой. |
| 3 | Производственная (Преддипломная) практика | Выполнение заданий руководителей практики. Выполнение индивидуального задания по практике. Составление отчета. Зачет. |
| 4 | Производственная (Проектно- | Выполнение заданий руководителей практики. |

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| | технологическая) практика | Составление отчета. Аттестация с оценкой. |
| 5 | Производственная (Сервисная) практика | Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой. |
| 6 | Учебная (Исследовательская) практика | Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой. |
| 7 | Учебная (Ознакомительная) практика | Выполнение заданий руководителей практики. Составление отчета. Аттестация с оценкой. |