

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)
**Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии
туризма и гостеприимства**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для индустрии
туризма и гостеприимства



Е. И. Родионов
(Ф. И. О.)

М.П.
« 07 » *сентября* 2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**«ТЕХНОЛОГИИ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И ТУРАГЕНТСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ)»**

(название программы)

(наименование присваиваемой квалификации/уровень и наименование профессиональной деятельности в сфере (по проф. стандарту))

Московская область, 2023

РЕЦЕНЗИЯ

на программу профессиональной переподготовки «Технологии туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)» (руководитель – Наталия Валериевна Сирик)

Туризм представляет собой одну из крупнейших и динамичных отраслей экономики. Высокие темпы его развития, активно влияют на различные сектора хозяйства, что способствует формированию туристской индустрии. В условиях экономической и политической нестабильности необходимость переориентации потока международного выездного российского туризма на развитие внутреннего туризма очевидна, тем самым подводя к необходимости быть готовыми удовлетворить потребности иностранных и внутренних туристов в области или регионе пребывания.

В этих условиях в нашей стране, прежде всего в вузах туристской специализации, без промедления должна разворачиваться подготовка и переподготовка кадров, способных осуществлять современные способы формирования туристских пространств регионов нашей страны, создавать и реализовывать современные туристские технологические платформы, нацеленные на обеспечение устойчивого воспроизводства высококонкурентных региональных турпродуктов. В связи с этим программа профессиональной переподготовки «Технологии туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)» является актуальной и своевременной.

Представленная на оценку программа профессиональной переподготовки подготовлена в полном соответствии с действующим образовательным и специальным законодательством и включает три учебных модуля.

Первый модуль «Введение в туроператорский и турагентский бизнес» погружает слушателей в пространство туризма в целом и охватывает правовую материю туристского бизнеса, формирует представление о картине мирового и российского туризма. Особое внимание уделяется проблематике организации работы менеджера туроператорской и турагентской фирмы, планированию и организации работы туроператоров и турагентов.

В рамках второго модуля «Технологии формирования туристского продукта» слушатели получают основные умения и навыки ведения туроператорского бизнеса: методика проектирования и планирования туристского продукта, работа туроператоров с турагентами, особенности деятельности российских туроператоров пляжных, экскурсионно-познавательных, экзотических и нишевых направлений. Завершающий обучение третий модуль «Технологии продвижения и реализации туристского продукта» направлен на формирование у слушателей компетенций по продвижению и реализации турпродукта, сопровождению туристов, обеспечению должного уровня защиты прав предпринимателей в сфере туризма.

Достоинством программы является то, что в ней предлагается не только дать знания, позволяющие оказывать туристские услуги должного качества, но и узнать способы защиты прав предпринимателей при оказании этих услуг. Программа профессиональной переподготовки ориентирована, прежде всего, на

менеджеров туроператорских и турагентских организаций, а также на лиц, желающих организовать свой туристский бизнес. Выпускник программы будет обладать всем комплексом профессиональных компетенций, необходимых и достаточных для успешной деятельности в сфере туризма.

Особо следует отметить правильный и обоснованный выбор Национального туроператора «Алеан» в качестве основного партнера программы, являющегося самым известным в России туроператором в сфере внутреннего туризма. Такое партнерство позволяет обеспечивать высокий уровень практикоориентированности обучения, проведение практических занятий для слушателей на базах партнера, усвоение знаний, умений и практических навыков, достаточных для дальнейшей деятельности в туроператорских и турагентских компаниях.

И.о. заведующего кафедрой
туризма и спортивного ориентирования
ФГБОУ ВО «Смоленский государственный
университет спорта», канд. пед. наук, доцент

З.В. Васильева

Подпись заверяю

Врио начальника отдела кадров



В.И. Егоров

Общество с ограниченной ответственностью
Агентство путешествий «Калипсо»
424000, гор. Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, д. 112, офис 208
ОГРН 1131215000510 ИНН 1215169376 КПП 121501001
р/с 40702810137000003012 в ОТДЕЛЕНИЕ МАРИЙ ЭЛ №8614 ПАО СБЕРБАНК
к/с 30101810300000000630 БИК 048860630
e-mail: info@kalipsotravel.ru

РЕЦЕНЗИЯ

на программу профессиональной переподготовки «Технологии
туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)»
(руководитель – Наталия Валериевна Сирик)

На сегодняшний день индустрия туризма и отдыха находится на стадии переориентации на внутренний рынок туризма, несмотря на неблагоприятную экономическую и политическую ситуацию в некоторых туристских дестинациях. Этот факт обусловлен тем, что путешествия и активный отдых до сих пор продолжают оставаться неотъемлемой частью жизни граждан страны. Развитие туристской отрасли в России с каждым годом приобретает все большую актуальность, так как оказывает стимулирующее действие на другие секторы экономики, привлекает и мотивирует источники инвестирования любого уровня, создает значительное количество рабочих мест, увеличивает базу налогообложения, сохраняет культурный и исторический потенциал страны, а также способствует развитию межнационального и межкультурного диалога. С каждым годом требования к претендентам на должность менеджера турфирмы растут.

Современный специалист по организации и предоставлению туристских услуг не должен быть механическим «передаточным звеном» от туроператора к клиенту, выполняя функции посредника или обычного продавца. Напротив, он должен мыслить креативно, находить нестандартные решения в сложных ситуациях, обладать достаточной базой знаний для качественного обслуживания туристов как в офисе туристской фирмы и на разнообразных мероприятиях (ярмарках, выставках), так и на туристском маршруте.

Специалист по организации и предоставлению туристских услуг должен владеть основами делового общения, должен ориентироваться в существующих инновациях и уметь применять их в своей практической деятельности. Кроме того, он должен знать географические особенности распределения ре-сурсного туристского потенциала и закономерности развития туризма в разных странах мира для успешного проектирования и продвижения туристских услуг и маршрутов, быть в курсе политических и экономических событий, чтобы способствовать безопасному и комфортному отдыху туристов. Обязательна для изучения и нормативно-правовая база туризма, особенности ведения документации и оформления договоров между поставщиками услуг и с клиентами.

На освоение вышеназванных знаний, умений и навыков направлена программа профессиональной переподготовки «Технологии туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)». Основными потребителями программы, соответственно, будут являться менеджеры туроператорских и турагентских организаций.

Потребности российского рынка туристских услуг предопределили тематику и структуру представленной на оценку программы профессиональной переподготовки, включающей три

модуля, состоящих из ряда учебных и практических дисциплин. В первом модуле «Введение в туроператорский и турагентский бизнес» формируется система знаний, умений и навыков, связанных с организацией туристской деятельности, географией ведущих туристских направлений мира, России и Московской области. Авторы программы акцентируют внимание на правовых основах туристского бизнеса и особенностях организации работы менеджера в туроператорских и турагентских фирмах.

Второй модуль «Технологии формирования туристского продукта» ориентирован преимущественно на приобретение компетенций, связанных с технологией проектирования и планирования туристского продукта, организацией работы туроператоров с контрагентами и турагентами. Модуль содержательно соответствует базовым знаниям технологий туроператорской деятельности, что позволит слушателю овладеть соответствующими компетенциями.

Третий модуль «Технологии продвижения и реализации туристского продукта» предусматривает изучение технологий продвижения и реализации туристского продукта, сопровождения туристов в процессе предоставления услуг, входящих в туристский продукт. Завершается изучение модуля дисциплиной «Защита прав предпринимателей в сфере туризма», которая позволяет сориентироваться в существующих правовых средствах государственной, административной, общественной, досудебной и судебной защиты прав турфирм.

Программа профессиональной переподготовки «Технологии туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)» рассчитана на слушателей, которые работают или планируют работать в сфере туризма. Выпускники, освоившие программу, смогут занять вакансии менеджеров туроператорских и турагентских фирм, либо в перспективе открыть свой туристский бизнес.

Партнером программы профессиональной переподготовки «Технологии туроператорской и турагентской деятельности (базовый уровень)» является национальный туроператор «Алеан», ведущий на российском рынке внутреннего туризма. Выбор партнера является наиболее оправданным, так как слушатели получают знания, умения и навыки непосредственно на базах практической подготовки. Программа профессиональной переподготовки предусматривает проведение выездных занятий на соответствующей практической базе.

Генеральный директор



С.И. Иванова

1. Аннотация программы

1.1. Цель освоения программы – совершенствование и формирование новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области предоставления туроператорских и турагентских услуг.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: к освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

1.3. Срок обучения: 254 академических часа.

1.4. Форма обучения: очная с элементами дистанционных образовательных технологий.

1.5. Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации.

Выпускник готовится к приобретению нового вида профессиональной деятельности в области предоставления туроператорских и турагентских услуг.

Уровень квалификации (в соответствии с Уровнями квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов, утвержденных приказом Минтруда России от 12 апреля 2013 года № 148н) – 6.

Объектами профессиональной деятельности выпускника, освоившего программу профессиональной переподготовки, являются туристские организации – туроператоры и турагенты, видами деятельности которых являются формирование, продвижение и реализация туристского продукта.

1.6. Характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы.

Шифр компетенции	Содержание компетенции	Основание
УК-3.Э	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика; – Протокол заседания экспертного совета по программам дополнительного образования с участием работодателей от 15.08.2023 г. № 1
ОПК-3.Т	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм; – Протокол заседания экспертного совета по программам дополнительного образования с участием работодателей от 15.08.2023 г. № 1
ОПК-4.Т	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и про-	– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению

	движение туристского продукта	подготовки 43.03.02 Туризм; – Протокол заседания экспертного совета по программам дополнительного образования с участием работодателей от 15.08.2023 г. № 1
ОПК-4.М	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент; – Протокол заседания экспертного совета по программам дополнительного образования с участием работодателей от 15.08.2023 г. № 1

1.7. Планируемые результаты освоения программы

Вид деятельности	Компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
<p><i>В сфере формирования, продвижения и реализации туристского продукта с присвоением квалификации менеджера по туристским продуктам по направлениям туризма</i></p>	<p>УК-3.Э. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знать нормы и правила установления контактов и ведения командной работы в процессе подготовки и презентации итогового проекта, направленного на совершенствование обслуживания клиентов туристской организации; – знать особенности поведения и интересы других участников команды для установления и поддержания контактов в процессе проектной деятельности в сфере туризма 	<ul style="list-style-type: none"> – уметь эффективно использовать стратегии сотрудничества для определения и реализации своей роли в команде, достижения поставленных целей при проектной работе; – уметь выявлять и учитывать особенности поведения и интересов других участников команды, а также анализировать возможные последствия личных действий в процессе продуктивного командного взаимодействия; – уметь правильно организовать обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать их предложения для выполнения итогового проекта 	<ul style="list-style-type: none"> – владеть навыками командной работы по представлению результатов итогового проекта, направленного на совершенствование работы с клиентами туристских организаций; – владеть навыками использования информации, полученной при работе в команде, для организации и последующего ведения туроператорской и турагентской деятельности
	<p>ОПК-3.Т. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знать направления деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов, особенности и состав туристского продукта; – знать существующие технологии проектирования и планирования туристского продукта, оказания услуг сопровождения туристов; – знать основные способы идентификации контрагентов и формирования турагентских 	<ul style="list-style-type: none"> – уметь обеспечивать стандарты качества процессов оказания услуг туроператорами и турагентами, а также оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; – уметь компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта; – уметь составлять модели туристских услуг и разрабатывать программы туристского обслуживания для различных категорий потребителей; 	<ul style="list-style-type: none"> – владеть навыками использования информации о ресурсах, инфраструктуре, туристских продуктах ведущих дестинаций мира и России; – владеть навыками оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

		<p>сетей, а также формы работы туроператоров с турагентами и контрагентами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – знать нормы действующего законодательства для обеспечения должного уровня качества оказания услуг туроператорами и турагентами; – знать технологии обеспечения качества услуг и туристского обслуживания; – знать принципы, правила и приемы делового и межличностного общения, особенности выявления и разрешения возникающих конфликтов 	<ul style="list-style-type: none"> – уметь определять себестоимость и рассчитывать окончательную цену туристского продукта и отдельных туристских услуг; – уметь идентифицировать исполнителей услуг, формировать агентские сети и строить договорные отношения с турагентами и контрагентами; – уметь объективно оценивать ситуацию и выработать сценарии ее развития, преодоления конфликтов с учетом правил делового и межличностного общения, норм и положений действующего законодательства 	<ul style="list-style-type: none"> – владеть навыками обеспечения требуемого качества оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; – владеть навыками организации эффективного взаимодействия с турагентами, контрагентами, органами власти и местного самоуправления
	<p>ОПК-4.Т. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знать особенности организации туристской деятельности и основные направления и тенденции развития туристской отрасли в мире и России; – знать методы маркетинговых исследований туристского рынка, современные информационные и телекоммуникационные технологии продвижения и продаж; – знать технологии продвижения и реализации туристского продукта туроператорами и турагентами; – знать особенности договорной, информационной, страховой, визовой и претензионной работы туроператорских 	<ul style="list-style-type: none"> – уметь осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в том числе с целью обоснования, разработки и продвижения нового турпродукта; – уметь проводить оценку сложившихся направлений и трендов туристской отрасли, современной ситуации на рынке туристских услуг, а также использовать информацию о туристском потенциале, туристских продуктах и услугах основных мировых и российских центров туризма; – уметь применять основные технологии, методы и способы продвижения туристского продукта, в том числе технологии цифрового маркетинга; – уметь организовывать работу по реализации туристского продукта и 	<ul style="list-style-type: none"> – владеть навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения; – владеть навыками оценки потребительских предпочтений для целей формирования, продвижения и реализации конкурентоспособных туристских продуктов и услуг; – владеть навыками организации обслужи-

		и турагентских организаций; – знать правила и особенности предоставления туроператорами и турагентами услуг по сопровождению туристов	предоставлению услуг по сопровождению туристов	вания различных категорий потребителей, выявления и урегулирования конфликтов;
	ОПК-4.М. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	– знать ресурсные и инфраструктурные особенности туристских дестинаций мира и России, ассортимент предлагаемых ими туристских продуктов и услуг; – знать основные рыночные возможности туристских организаций, а также особенности деятельности туроператоров и турагентов по направлениям туризма; – знать особенности, условия и основные направления работы менеджера туристской организации; – знать технологии и этапы бизнес-планирования, содержание и разделы бизнес-плана туроператорских и турагентских организаций	– уметь проводить комплексную оценку рыночных возможностей туристских организаций, а также потенциала туристского рынка; – уметь выявлять потенциал для освоения и развития новых направлений туристской деятельности; – уметь использовать методические подходы к разработке бизнес-планов и новых направлений деятельности; – уметь применять на практике методики оценки эффективности от реализации бизнес-планов новых направлений деятельности	– владеть практически навыками разработки, совершенствования и реализации бизнес-планов проектов; – владеть навыками проведения исследований рынка, оценки потребительских предпочтений для целей формирования, продвижения и реализации конкурентоспособных туристских продуктов

2. Учебный план

№ п/п	Перечень разделов (модулей), дисциплин	Трудоемкость, час	Контактная работа, час.			СРС, час	Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен)
			Лекции	Практические занятия	Практическая подготовка		
1.	Модуль 1 «Введение в туроператорский и турагентский бизнес»	84	16	24	-	44	зачет
1.1.	Организация туристской деятельности	20	4	4	-	12	-
1.2.	Правовые основы туристского бизнеса	22	4	8	-	10	-
1.3.	Организация работы менеджера туристской фирмы	22	4	8	-	10	-
1.4.	Ведущие туристские направления мира и Российской Федерации: ресурсы и инфраструктура	20	4	4	-	12	-
2.	Модуль 2 «Технологии формирования туристского продукта»	84	12	18	10	44	зачет
2.1.	Технологии проектирования и планирования туристского продукта	24	4	8	-	12	-
2.2.	Организация работы туроператоров с контрагентами	22	4	4	4	10	-
2.3.	Особенности деятельности туроператоров по видам туризма	20	4	6	-	10	-
2.4.	Организация работы туроператоров с турагентами	18	-	-	6	12	-
3.	Модуль 3 «Технологии продвижения и реализации туристского продукта»	84	14	22	4	44	зачет
3.1.	Технологии продвижения туристского продукта	22	4	6	-	12	-
3.2.	Технологии реализации туристского продукта	22	4	6	-	12	-
3.3.	Технологии предоставления услуг по сопровождению туристов	20	4	6	-	10	-
3.4.	Защита прав предпринимателей в сфере туризма	20	2	4	4	10	-
Итоговая аттестация		2	<i>экзамен</i>				
Итого		254	42	64	14	132	-

3. Календарный учебный график

УЗ – учебные занятия

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий

ПА – промежуточная аттестация

СРС – самостоятельная работа слушателей

ИА – итоговая аттестация

Период обучения – 95 дней			
1 месяц	1 месяц	1 месяц	4 дня
УЗ, УЗ ДОТ, СРС, ПА	УЗ, УЗ ДОТ, СРС, ПА	УЗ, УЗ ДОТ, СРС, ПА	ИА

4. Рабочие программы

МОДУЛЬ 1 «ВВЕДЕНИЕ В ТУРОПЕРАТОРСКИЙ И ТУРАГЕНТСКИЙ БИЗНЕС»

Дисциплина 1.1. Организация туристской деятельности

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) туризм: понятия, классификации, виды;
- 2) индустрия туризма и гостеприимства;
- 3) система государственного управления и регулирования сферы туризма Российской Федерации и Московской области;
- 4) современное состояние и тренды в мировом и российском туризме.

Дисциплина 1.2. Правовые основы туристского бизнеса

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) источники правового регулирования туристской деятельности;
- 2) система договоров в сфере туризма;
- 3) планирование и создание туристской фирмы;
- 4) правовое регулирование туроператорской деятельности;
- 5) правовое регулирование турагентской деятельности.

Дисциплина 1.3. Организация работы менеджера туристской фирмы

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) планирование работы менеджера туристской фирмы;
- 2) условия, безопасность и охрана труда в туристской фирме;
- 3) организация офисного пространства и режим работы туристской фирмы;
- 4) работа менеджера с документами туристской фирмы;
- 5) внутрифирменные и корпоративные стандарты туристских фирм;
- 6) этика и технологии общения в работе менеджера туристской фирмы.

Дисциплина 1.4. Ведущие туристские направления мира и Российской Федерации: ресурсы и инфраструктура

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) лечебно-оздоровительные направления;
- 2) пляжные направления;
- 3) направления культурно-познавательного туризма;
- 4) направления активного и экстремального туризма;
- 5) иные направления туризма (круизный, деловой, событийный и др.);
- 6) центры туризма Московской области.

МОДУЛЬ 2 «ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»

Дисциплина 2.1. Технологии проектирования и планирования туристского продукта

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) маркетинговые исследования туристского рынка;
- 2) разработка концепции туристского продукта;
- 3) разработка туристских маршрутов и программ обслуживания;
- 4) ассортимент и особенности подбора услуг контрагентов;

- 5) расчет себестоимости и окончательной цены туристского продукта;
- 6) организация пробных туров.

Дисциплина 2.2. Организация работы туроператоров с контрагентами

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) организация работы туроператоров с перевозчиками туристов;
- 2) организация работы туроператоров с экскурсоводами;
- 3) организация работы туроператоров со средствами размещения туристов;
- 4) организация работы туроператоров с предприятиями питания туристов;
- 5) договорные отношения туроператоров с различными типами контрагентов.

Дисциплина 2.3. Особенности деятельности туроператоров по видам туризма

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) туроператоры купально-пляжного сегмента;
- 2) туроператоры экскурсионно-познавательного сегмента;
- 3) туроператоры экзотических направлений;
- 4) нишевые туроператоры.

Дисциплина 2.4. Организация работы туроператоров с турагентами

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) агентские сети и их разновидности;
- 2) особенности формирования и стимулирования агентских сетей;
- 3) договорные отношения туроператоров с турагентами.

МОДУЛЬ 3 «ТЕХНОЛОГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»

Дисциплина 3.1. Технологии продвижения туристского продукта

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) планирование продвижения туристского продукта;
- 2) стимулирование сбыта туристского продукта;
- 3) организация рекламных кампаний, PR-акций и презентаций;
- 4) выставочно-ярмарочная деятельность;
- 5) брендинг и фирменный стиль;
- 6) организация ознакомительных туров;
- 7) цифровые технологии продвижения туристского продукта.

Дисциплина 3.2. Технологии реализации туристского продукта

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) информационная работа с туристами;
- 2) подбор, бронирование и резервирование туристских продуктов и услуг;
- 3) договор о реализации туристского продукта;
- 4) оформление туристской документации;
- 5) визовое обслуживание туристов.

Дисциплина 3.3. Технологии предоставления услуг по сопровождению туристов

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) обеспечение безопасности туризма и личной безопасности туристов;
- 2) формирование и подготовка туристских групп;

- 3) информационная работа с участниками туристской поездки;
- 4) особенности обслуживания отдельных групп потребителей;
- 5) контроль выполнения программы и качества обслуживания туристов.

Дисциплина 3.4. Защита прав предпринимателей в сфере туризма

Темы, раскрывающие содержание дисциплины:

- 1) досудебное урегулирование споров с туристами и партнерами;
- 2) судебная защита прав предпринимателей в сфере туризма;
- 3) государственная защита прав предпринимателей в сфере туризма;
- 4) общественная защита прав предпринимателей в сфере туризма;
- 5) ответственность субъектов туристской деятельности.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

МОДУЛЬ 1 «ВВЕДЕНИЕ В ТУРОПЕРАТОРСКИЙ И ТУРАГЕНТСКИЙ БИЗНЕС»

Форма промежуточной аттестации – зачет (тестирование). Зачет охватывает проверку освоения компетенции ОПК-4.М (способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций).

Тест состоит из 15-20 вопросов, составленных на базе материалов дисциплин модуля образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

МОДУЛЬ 2 «ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»

Форма промежуточной аттестации – зачет (тестирование). Зачет охватывает проверку освоения компетенции ОПК-3.Т (способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности).

Тест состоит из 15-20 вопросов, составленных на базе материалов дисциплин модуля образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

МОДУЛЬ 3. «ТЕХНОЛОГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»

Форма промежуточной аттестации – зачет. Зачет охватывает проверку освоения компетенций УК-3.Э (способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде) и ОПК-4.Т (способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта).

Зачет проводится в виде групповой защиты проекта «Разработка алгоритма (модели) совершенствования обслуживания туристов в офисе туроператора или турагента». Разработка проекта включает следующие этапы:

- 1) выявление потребительских предпочтений отдельных категорий потребителей туристских услуг;
- 2) особенности реализации прав потребителей услуг в процессе организации туристского обслуживания в офисе турфирмы;
- 3) организация работы менеджера туристской фирмы при обслуживании клиентов на стадии информирования и заключения договоров;
- 4) учет предпочтений потенциальных потребителей туристских услуг при формировании и продвижении туристского продукта;
- 5) принципы и технологии работы туроператоров и турагентов с клиентами, имеющими различные предпочтения отдыха;
- 6) алгоритм урегулирования конфликтов и споров в процессе предоставления туроператорских и турагентских услуг;
- 7) выработка предложений по совершенствованию обслуживания туристов в офисе туроператоров и турагентов при заключении договора;
- 8) построение авторского алгоритма преддоговорного (или информационного) этапа работы с клиентом туристской организации.

Оценка проводится по критериям, представленным ниже в таблице. Промежуточная аттестация считается сданной (оценка «зачтено») при получении за защиту проекта 20 и более баллов.

Критерий	Максимум баллов	Оценка
Содержательная полнота	5	
Качество содержания	10	
Качество оформления презентации	5	
Качество выступления	5	
Качество ответов на вопросы	5	
Практическая ценность результатов	5	
Общий уровень впечатлений	5	

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.

Форма итоговой аттестации – экзамен, включающий в себя тестирование и решение типовых проблемных ситуаций, задач из профессиональной деятельности. Экзамен охватывает все компетенции, подлежащие совершенствованию, и (или) новые компетенции, сформированные в результате освоения программы.

Тест состоит из 20-25 вопросов, составленных на базе материалов всех модулей образовательной программы. Тест считается сданным, если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные вопросы.

Проблемная ситуация из профессиональной деятельности считается решенной, если слушатель правильно выбрал и представил стратегию профессиональных действий в предложенной проблемной ситуации. Задача из профессиональной деятельности считается решенной, если слушатель корректно выстроил алгоритм и представил ее решение, без существенных замечаний.

Итоговая аттестация пройдена (получена оценка «зачтено»), если слушатель сдал тестирование и решил проблемную ситуацию/задачу из профессиональной деятельности.

Примеры тестовых вопросов:

1. *Туризм – это поездки продолжительностью:*
 - А. Менее 24 часов.
 - Б. Более 24 часов.
 - В. Более 180 дней.
 - Г. Менее 48 часов.
2. *Классическую «триаду» объектов индустрии туризма составляют:*
 - А. Объекты транспорта, питания, размещения.
 - Б. Объекты анимации, культуры, финансовой сферы.
 - В. Объекты питания, развлечений, сувенирных производств.
 - Г. Объекты транспорта, досуга, безопасности.
3. *Основными формами обслуживания в сфере туризма являются:*
 - А. Инклюзивное и эксклюзивное обслуживание.
 - Б. Групповое и индивидуальное обслуживание.
 - В. Массовое и элитарное обслуживание.
 - Г. Контактное и бесконтактное обслуживание.
4. *Уполномоченным федеральным органом власти в сфере туризма Российской Федерации является:*
 - А. Министерство экономического развития России.
 - Б. Федеральное агентство по туризму.
 - В. Министерство культуры России.
 - Г. Министерство социально-экономической политики России.
5. *В систему источников правового регулирования туризма НЕ входит:*
 - А. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».
 - Б. Закон РФ «О защите прав потребителей».
 - В. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
 - Г. Федеральный закон «О защите прав предпринимателей в туризме».
6. *Туристский продукт – есть комплекс из двух обязательных услуг:*
 - А. Перевозки и питания.
 - Б. Размещения и анимации.
 - В. Перевозки и размещения.
 - Г. Трансфера, размещения и питания.
7. *Туроператорские организации создаются в следующих формах:*
 - А. Общества с ограниченной ответственностью и акционерные общества.
 - Б. Некоммерческие организации и потребительские кооперативы.
 - В. Общественные организации и религиозные объединения.
 - Г. Индивидуальные предприниматели и унитарные предприятия.
8. *Бизнес-план туристской организации включает следующие разделы:*
 - А. Технологический план, стратегический план, оценка рисков.
 - Б. Характеристика бизнеса, анализ рынка, выработка стратегий.
 - В. Анализ туристского рынка, маркетинговый план, финансовый план.
 - Г. Операционный план, маркетинговый план, информационный план.
9. *Финансовое обеспечение ответственности туроператора составляют:*
 - А. Резервный и компенсационный фонды объединения туроператоров.

- Б. Единый федеральный реестр туроператоров и независимая гарантия.
 - В. Банковская гарантия и страхование ответственности.
 - Г. Экстренная помощь и страхование банкротства туроператоров.
10. *Между туроператорами и турагентами заключается:*
- А. Договор о реализации туристского продукта.
 - Б. Договор простого товарищества.
 - В. Договор возмездного оказания услуг.
 - Г. Договор агентирования.
11. *Планирование работы менеджера турфирмы предполагает составление:*
- А. Производственно-сбытового плана.
 - Б. Плана профессионального развития.
 - В. Финансового и организационного плана.
 - Г. Плана выработки новых бизнес-стратегий.
12. *Условия работы менеджера по туризму фиксируются в:*
- А. Должностной инструкции.
 - Б. Внутрифирменном стандарте труда.
 - В. Договоре агентирования.
 - Г. Трудовом договоре.
13. *Режим работы офиса туристской организации определяется нормами:*
- А. Трудового кодекса РФ.
 - Б. Гражданского кодекса РФ.
 - В. Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ».
 - Г. Закона РФ «О защите прав потребителей».
14. *Должностная инструкция менеджера по туризму предусматривает:*
- А. Работу по предоставлению статистической и бухгалтерской отчетности.
 - Б. Выработку правил и документов внутреннего распорядка.
 - В. Знание правил оформления договорной и туристской документации.
 - Г. Ведение кадрового документооборота.
15. *В туристской фирме разрабатываются внутрифирменные стандарты:*
- А. Обслуживания и качества услуг.
 - Б. Делового общения и международного протокола.
 - В. Ведения документооборота и коммуникаций с органами власти.
 - Г. Договорной работы и аттестации персонала.

Пример проблемной ситуации из профессиональной деятельности:

1. Мосина заключила устный гражданско-правовой договор с ИП «Яркова Светлана Ивановна» (турагентство), согласно которому в летний сезон 2023 года она обязуется отработать три месяца менеджером по формированию туристских продуктов. ИП «Яркова Светлана Ивановна» не предоставила рабочее место Мосиной, сказав, что та может работать и из дома. В итоге через месяц к индивидуальному предпринимателю обратились с претензиями туристы, пояснившие, что Мосиной, злоупотребив доверием, присваивала их денежные средства, не предоставляя заказанные туры. В процессе проверки со стороны трудовой инспекции и Роспотребнадзора предпринимателю были

выписаны штрафы за нарушение порядка оформления работника, режима работы организации, незаконное ведение туроператорской деятельности.

Какими правовыми нормами регламентируются описанные правоотношения? Были ли нарушения в действиях индивидуального предпринимателя и Мосиной? Может ли индивидуальный предприниматель вести туроператорскую деятельность? Какие условия ведения туроператорской и турагентской деятельности определены действующим законодательством?

Пример задачи из профессиональной деятельности:

К турагенту «Вега-Тур» обратилась Колесова, пояснившая, что она хочет отправиться с подругами в релакс-тур на один из зарубежных курортов с целью занятия йогой и традиционными физическими практиками, оздоровления, лечения средствами народной и восточной медицины, комбинируя это с отдыхом на пляже и поездками по достопримечательным местам. В идеале чтобы такие курорты находились на большом и привлекательном острове.

Используя знания, полученные при изучении дисциплин «Организация туристской деятельности» и «Ведущие туристские центры мира и Российской Федерации: ресурсы и инфраструктура», определите основные мотивы и потребности Колесовой, наиболее предпочтительные для нее формы обслуживания и предложите на выбор 2-3 курорта (туристских центра), наиболее отвечающих запросам потенциального потребителя услуг.

6. Организационно-педагогические условия реализации

6.1. Материально-технические условия

Материально-технические условия программы формируют среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы.

Вид учебного занятия	Материально-технические условия
Дистанционные занятия	Доступ педагогических работников и обучающихся к цифровой платформе обучения на основе Moodle, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
Лекционные аудиторные занятия	Учебная аудитория с мебелью, рассчитанная на соответствующее число слушателей, ноутбук с операционной системой, видеопроекционное оборудование, аудиоаппаратура, доска, интерактивная панель / мультимедийная доска, видеокамера или PTZ камера, доступ в сеть Интернет, браузер, программа

	для работы с pdf-документами.
Лекционные аудиторные занятия	Учебная аудитория с мебелью, рассчитанная на соответствующее число слушателей, мультимедийный комплекс, доступ в сеть Интернет.
Практические аудиторные занятия	Учебная аудитория с мебелью, рассчитанная на соответствующее число слушателей, ноутбук с операционной системой, видеопроекционное оборудование, аудиоаппаратура, доска, интерактивная панель / мультимедийная доска, флипчарт, видеокамера или PTZ-камера, доступ в сеть Интернет, браузер, офисный программный пакет, программа для работы с pdf-документами.
Практические аудиторные занятия (компьютерный класс)	Учебная аудитория с автоматизированными рабочими местами для слушателей, рассчитанная на соответствующее число слушателей, видеопроекционное оборудование, аудиоаппаратура, доска, интерактивная панель / мультимедийная доска, флипчарт, видеокамера или PTZ камера, доступ в сеть Интернет, браузер, офисный программный пакет, программа для работы с pdf-документами.
Самостоятельная работа слушателей	<p>Помещение для самостоятельной работы, оборудованное учебной мебелью и доской, рабочие места слушателей с возможностью выхода в Интернет</p> <p>помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета.</p> <p>При удаленной работе: доступ к цифровой платформе обучения на основе Moodle, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.</p>
Практическая подготовка (выездные занятия)	<p>1) практическая подготовка проводится в офисе Национального туроператора «Алеан» (г. Москва, ул. Верхняя Масловка, д. 20) по дисциплине 2.2 «Организация работы туроператоров с контрагентами» по теме «Организация работы туроператоров со средствами размещения туристов» с целью совершенствования и формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы, – «УК-3.Э. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде», «ОПК-3.Т. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности», в объеме 4 часов. Используется материально-техническая база организации;</p> <p>2) практическая подготовка проводится в Торгово-промышленной палате РФ (г. Москва, ул. Ильинка, д. 6/1, корп. 1) по дисциплине 3.4. «Защита прав предпринимателей в сфере туризма», по теме «Общественная защита прав предпринимателей в сфере туризма» с целью совершенствования и формирования, закрепления, развития практических навыков</p>

	<p>и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы, – «УК-3.Э. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде», «ОПК-4.Т. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта», в объеме 4 часов.</p> <p>Помещение с мебелью, рассчитанное на соответствующее число слушателей, ноутбук с операционной системой, видеопроекторное оборудование, аудиоаппаратура, доска, флипборд, доступ в сеть Интернет, браузер, офисный программный пакет, программа для работы с pdf-документами.</p>
--	---

6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь по каждому учебному модулю, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы слушателей, список рекомендуемой литературы и перечень информационных источников.

Рабочие тетради для самостоятельной работы слушателей (являются неотъемлемой частью дополнительной профессиональной программы):

- модуль 1 «Введение в туроператорский и турагентский бизнес»;
- модуль 2 «Технологии формирования туристского продукта»;
- модуль 3 «Технологии продвижения и реализации туристского продукта».

Список рекомендуемой литературы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 24.07.2023 г. № 347-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 1994. – № 32. – Ст. 3301.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (в ред. от 24.07.2023 г. № 339-ФЗ) // Собрание законодательства РФ, 1996. – № 5. – Ст. 410.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/

3. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 13.06.2023 г. № 252-ФЗ) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

4. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. от 05.12.2022 г. № 478-ФЗ) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ, 1992. – № 15. – Ст. 766.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

5. Постановление Правительства РФ от 18.03.2023 г. № 417 «Об утверждении правил функционирования единой информационной системы электронных путевок и о признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 8 июня 2019 г. № 747 и пункта 18 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации,

утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 ноября 2020 г. № 1903» // Собрание законодательства РФ, 2023. – № 14. – Ст. 2421.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_443661/

6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1852 (в ред. от 14.11.2022 г. № 2044) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства РФ, 2020. – № 47. – Ст. 7551.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368293/

7. Постановление Правительства РФ от 11.11.2020 г. № 1811 «Об утверждении Правил выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии» // Собрание законодательства РФ, 2020. – № 46. – Ст. 7310.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_367724/

8. Постановление Правительства РФ от 23.09.2020 г. № 1532 (в ред. от 26.12.2022 г. № 2426) «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» // Собрание законодательства РФ, 2020. – № 40. – Ст. 6264.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_363360/

9. Постановление Правительства РФ от 11.08.2020 г. № 1209 (в ред. от 26.12.2022 г. № 2426) «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма» // Собрание законодательства РФ, 2020. – № 33. – Ст. 5407.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_359913/

10. Постановление Правительства РФ от 08.04.2020 г. № 461 (в ред. от 26.12.2022 г. № 2426) «Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора» // Собрание законодательства РФ, 2020. – № 15 (часть IV). – Ст. 2312.

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349940/

11. Приказ Минэкономразвития России от 05.05.2023 г. № 302 «Об утверждении перечня видов объектов туристской индустрии» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.06.2023 г. № 73772) // СПС «КонсультантПлюс».

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_449147/

12. Приказ Федерального агентства по туризму от 27.11.2020 г. № 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого

между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» // СПС «КонсультантПлюс».

Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_369337/

13. Бугорский В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум / В. П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2023. – 165 с.

14. Быстров С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С. А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2022. – 375 с.

15. Дурович А. П. Менеджер турагентства: пособие / А. П. Дурович. – М.: Современная школа, 2010. – 320 с.

16. Кусков А. С. Правовое регулирование туристской деятельности: практикум / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. – М.: Проспект, 2021. – 240 с.

17. Кусков А. С. Технологии организации туроператорской деятельности: учебник / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. – М.: КноРус, 2021. – 384 с.

19. Никанорова А. Д. Государственное управление и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации / А. Д. Никанорова, К. В. Кружалин, Г. А. Мохов. – М.: АНО «Диалог культур», 2019. – 240 с.

20. Новолодская Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность: учебно-практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. – М.: Директмедиа Паблишинг, 2023. – 232 с.

21. Орловская В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В. П. Орловская. – М.: Инфра-М, 2023. – 176 с.

22. Правовое обеспечение туризма: учебное пособие / под ред. Е. Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2017. – 336 с.

23. Сирик Н. В. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / Н. В. Сирик, А. С. Кусков. – М.: КноРус, 2021. – 328 с.

24. Сухов Р. И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве: учебное пособие / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону: Феникс, МарТ, 2010. – 366 с.

Информационные материалы:

1. Ассоциация туроператоров России: <https://www.atorus.ru>.
2. Информационно-правовой портал «Гарант»: <http://www.garant.ru>.
3. Министерство экономического развития РФ: <https://www.economy.gov.ru>.
4. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru>.
5. Портал «Profi.Travel»: <https://profi.travel>.
6. Российский Союз Туриндустрии: <https://rostourunion.ru>.
7. Росстандарт. Стандарты и регламенты: <https://www.rst.gov.ru>.
8. Справочно-правовая система «Консультант+»: <http://www.consultant.ru>.
9. Федеральная служба статистики: <https://rosstat.gov.ru>.
10. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com>.
11. Электронно-библиотечная система: <https://book.ru>.
12. Юридическое Агентство «Персона Грата»: <https://persona-grata.ru>.

13. RATA-news – новости турбизнеса: <https://ratanews.ru>.

14. Tourdom.ru: <https://www.tourdom.ru>.

6.3. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы формируется из числа научных сотрудников и профессорско-преподавательского состава Федерального ресурсного центра подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства.

№	Фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника	Занимаемая должность (должности), место работы	Преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	Уровень (уровни) профессионального образования	Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогического работника в том числе научной	Квалификация	Учёная степень (при наличии)	Учёное звание (при наличии)	Награды, международные почетные звания или премии.	Сведения о повышении квалификации (за последние 3 года) и сведения о профессиональной переподготовке (при наличии)	Общий стаж работы	Стаж работы по специальности (сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей))
1.	Сирик Наталья Валериевна	Специалист по УМП, РГУТИС	Правовые основы туристского бизнеса; Организация работы туроператоров с контрагентами; Организация работы туроператоров	Высшее образование – специалитет	Документоведение и организация управленческого труда в государственных учреждениях; Юриспруденция	Организатор управленческого труда; Юрист	Кандидат юридических наук	Доцент	Нет	Повышение квалификации по программе «ЭИОС образовательной организации и применение дистанционных образовательных технологий в образовательном процессе» (72 часа), МЮИ, 2022 г.	33 года	22 года

			с турагентами; Технологии реализации туристского продукта; Защита прав предпринимателей в сфере туризма									
2.	Булах Оксана Николаевна	Коммерческий директор ООО «ТУРОПЕРАТОР АЛЕНА»	Организация работы туроператоров с контрагентами, Организация работы туроператоров с турагентами	Высшее образование – специалитет	Русский язык и литература	Филолог, преподаватель русского языка и литературы			Нет	Профессиональная переподготовка по программе «Психология» (560 часов), Ростовский госуниверситет, 2021 г.; Профессиональная переподготовка по программе подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства РФ «Менеджер XXI века», ФГОУ ВПО «Поволжская академия государственной службы им. П.А. Столыпина»	25 лет	16 лет
3.	Васина Светлана Михайловна	Заведующая кафедрой сер-	Технологии представле-	Высшее образование – специалитет	История; Отечественная история	Историк. Препода-	Кандидат исторических наук	Доцент	Нет	Повышение квалификации по программе «Формирование туристских	28 лет	19 лет

		виса и туризма, Поволжский государственный технологический университет	ния услуг по сопровождению туристов			ватель истории				впечатлений как целевой вектор проектирования туристского продукта» (72 часа), РГУ-ТИС, 2022 г.		
4.	Дирин Денис Александрович	Директор Школы исследований окружающей среды и общества, Тюменский государственный университет	Ведущие туристские дестинации мира и Российской Федерации: ресурсы и инфраструктура	Высшее образование – специалитет	География	Географ. Преподаватель по специальности «География»	Кандидат географических наук	Доцент	Медаль РАН за лучшую научную работу		25 лет	20 лет
5.	Кусков Алексей Сергеевич	Специалист по УМР, РГУТИС	Организация туристской деятельности; Правовые основы туристского	Высшее образование – специалитет, магистратура	География; Юриспруденция	Географ. Преподаватель по специальности география	Кандидат культурологии	Доцент	Нет	Повышение квалификации по программе «Стандартизация, классификация и сертификация в сфере туризма» (72 часа), РГУТИС, 2021 г.; повышение квалификации по программе «Аналитическое обеспече-	28 лет	26 лет

			бизнеса; Организация работы менеджера туристской фирмы; Организация работы туроператоров с контрагентами; Технологии реализации туристского продукта; Защита прав предпринимателей в сфере туризма			Юрист Магистр юриспруденции				ние стратегического планирования развития туризма на региональном и муниципальном уровнях» (72 часа), РГУТИС, 2022 г.		
6.	Мохов Георгий Автандилович	руководитель юридического агентства ООО «ЮА Персона ГРАТО»	Правовые основы туристского бизнеса	Высшее образование - специалитет	Правоведение	Юрист			Нет	Повышение квалификации по программе «Управление государственными и муниципальными заказами», 144 часа, Московский городской университет управления Правительства	31 год	23 года

										ства Москвы, 2011 г.; Сертификат краткосрочного повышения квалификации по программе областного учебно-практического семинара по вопросам совершенствования работы в сфере туристской деятельности муниципальных образований Московской области; Сертификат краткосрочного повышения квалификации по программе научно-практической конференции «Современные возможности и перспективы развития туризма в Подмосковье. Гастрономический туризм» ФГБОУ ВО «РГУТИС» 2014 г.		
7.	Саранча Михаил Александрович	Заместитель директора, профессор ВШТИГ ФГБОУ ВО «РГУТИС»	Введение в туроператорский и турагентский бизнес	Высшее образование - специалитет, магистратура	География, Гостиничное дело	географ, преподаватель. Магистр	Доктор географических наук	Доцент	-	Удостоверение о ПК по программе «Стандартизация, классификация и сертификация в сфере туризма» от 29.11.21 №1473-МН/21, Удостоверение о ПК по программе «Создание Электронного учебного пособия в LMS Moodle» от	20	17

										15.01.2021 рег. №02417т, Удостоверение о ПК по программе « Управление развитием образовательной организации» от 15.01.2021 рег. № 02342п		
8.	Сухов Роман Игоревич	Заведующий кафедрой туризма, Южный федеральный университет	Технологии проектирования и планирования туристского продукта; Организация работы туроператоров с контрагентами; Особенности деятельности туроператоров по видам туризма; Технологии продвижения и	Высшее образование – специалитет	География	Географ. Преподаватель	Кандидат географических наук	Доцент	Нет	Нет	28 лет	25 лет

			реализации туристского продукта»									
9.	Уткина Наталья Владимировна	Доцент кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания», Пензенский государственный университет	Организация работы менеджера туристской фирмы; Технологии проектирования и планирования туристского продукта; Технологии продвижения туристского продукта; Технологии предоставления услуг по сопровождению туристов	Высшее образование – специалитет; аспирантура	Информационные системы в экономике; Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)	Информатик-экономист	Кандидат экономических наук	Доцент	Нет	Повышение квалификации по программе «Современная ситуация и тренды в туризме как основа содержания профильных профессиональных образовательных программ» (72 часа), РГУТИС, 2022 г.; повышение квалификации по программе «Управление устойчивым развитием в сфере туризма» (72 часа), РГУТИС, 2022 г.; повышение квалификации по программе «Ключевые технологии цифрового маркетинга» (72 часа), ПензГУ, 2020 г.	19 лет	10 лет

