

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ПЕРЕПОДГОТОВКА РУКОВОДЯЩИХ РАБОТНИКОВ И СПЕ-
ЦИАЛИСТОВ, ИМЕЮЩИХ ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

Специальность: 1-89 03 71 Менеджмент туристской индустрии
Квалификация: Менеджер

**ПЕРАПАДРЫХОЎКА КІРУЮЧЫХ РАБОТНІКАЎ І
СПЕЦЫЯЛІСТАЎ, ЯКІЯ МАЮЦЬ ВЫШЭЙШУЮ АДУКАЦЫЮ**

Спецыяльнасць: 1-89 03 71 Менеджмент турысцкай індустрыі
Кваліфікацыя: Менеджар

**RETRAINING OF EXECUTIVES AND SPECIALISTS HAVING
HIGHER EDUCATION**

Speciality: 1-89 03 71 Management tourism industry
Qualification: Manager

Издание официальное

Министерство образования Республики Беларусь

Минск

Ключевые слова: менеджмент туристской индустрии, менеджер, туризм, турист, туристическая деятельность, субъекты туристской индустрии, туристская индустрия, индустрия гостеприимства, менеджмент качества, стандарты качества, туристические ресурсы, туристический рынок, туристский продукт, туристская дестинация, менеджмент в туризме, маркетинг в туризме, среда маркетинга, комплекс маркетинга, логистика в туризме

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Учреждением образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (Кобринский М.Е., д-р пед. наук, проф.; Мечковская О.А., канд. геогр. наук; Нехтерова В.Е.; Сакун Л.В.)

2. ВНЕСЕН отделом повышения квалификации и переподготовки кадров Министерства образования Республики Беларусь по представлению ГУО «Республиканский институт высшей школы»

3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 12.07.2013 г. № 47

4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Переподготовка руководящих работников и специалистов, имеющих высшее образование
Специальность: 1-89 03 71 Менеджмент туристской индустрии
Квалификация: Менеджер

Перападрыхтоўка кіруючых работнікаў і спецыялістаў, якія маюць вышэйшую адукацыю
Спецыяльнасць: 1-89 03 71 Менеджмент турысцкай індустрыі
Кваліфікацыя: Менеджар

Retraining of executives and specialists having higher education
Speciality: 1-89 03 71 Management tourism industry
Qualification: Manager

Дата введения 2013-07-22

1 Область применения

Настоящий образовательный стандарт переподготовки руководящих работников и специалистов (далее – стандарт) распространяется на специальность 1-89 03 71 «Менеджмент туристской индустрии» как вид профессиональной деятельности, требующий определенных знаний, навыков и компетенций, а также на квалификацию «Менеджер» как подготовленность работника к данному виду профессиональной деятельности».

Объект стандартизации (специальность с квалификацией) входит в группу специальностей 89 03 «Гостеприимство», направление образования 89 «Туризм и гостеприимство» согласно Общегосударственному классификатору Республики Беларусь «Специальности и квалификации».

Настоящий стандарт устанавливает требования, необходимые для обеспечения качества образования, и определяет содержание образовательной программы переподготовки руководящих работников и специалистов по вышеупомянутой специальности с целью соответствия образования установленным требованиям.

Настоящий стандарт может быть также использован нанимателями при решении вопросов трудоустройства специалистов, предъявляющих дипломы о переподготовке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующий технический нормативный правовой акт (далее – ТНПА):

– ОКРБ 011-2009 Специальности и квалификации.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ТНПА по состоянию на 1 января текущего года. Если ссылочный ТНПА заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) ТНПА.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в Кодексе Республики Беларусь об образовании, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 менеджер (в рамках данной специальности): Квалификация специалиста профессионально подготовленного для работы в области управления предприятиями туристской индустрии.

3.2 менеджмент качества: Деятельность по предоставлению услуги, гарантирующая ее постоянное совершенствование и соответствие требованиям спецификаций, а также полное удовлетворение запросов потребителя, которое достигается путем контроля над показателями процесса производства и предоставления услуги и необходимой корректировкой деятельности при возникновении отклонений.

3.3 менеджмент туристской индустрии: Специальность, предметной областью которой является осуществление стратегии развития предприятий туристской индустрии и общее руководство их основной административно-хозяйственной и

финансово-экономической деятельностью.

3.4 организационная структура: Состав, соотношение, расположение и взаимосвязь отдельных подсистем предприятия, где выделяются звенья, уровни управления, связи (горизонтальные и вертикальные).

3.5 планирование: Один из этапов процесса управления, на котором определяются цели и методы их достижения любой туристической структуры.

3.6 стратегическое управление: Процесс, определяющий последовательность действий по разработке и реализации основных целей и планов туристской деятельности.

3.7 туризм: Туристическое путешествие, а также деятельность юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по его организации.

3.8 турист: Физическое лицо, совершающее туристическое путешествие на период более 24 часов или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

3.9 туристическая деятельность: Туроператорская и турагентская деятельность.

3.10 туристические ресурсы: Природные, социально-культурные объекты, в том числе недвижимые материальные историко-культурные ценности, удовлетворяющие духовные потребности туристов и (или) содействующие восстановлению и укреплению их здоровья.

3.11 туристические услуги: Услуги по перевозке, размещению, а также иные услуги (по питанию, организации туристического путешествия, экскурсионные и другие услуги), не являющиеся сопутствующими услугам по перевозке или размещению, оказание которых в комплексе услуг, входящих в тур, позволяет совершить туристическое путешествие в соответствии с его целями и потребностями туриста, экскурсанта.

3.12 туристская индустрия: Совокупность объектов для размещения туристов, транспортных средств, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов оздоровительного, делового, познавательного и иного назначения, используемых для удовлетворения потребностей туристов, возникающих во время осуществления путешествия и (или) в связи с этим путешествием.

4 Требования к образовательному процессу

4.1 Требования к уровню основного образования лиц, поступающих для освоения содержания образовательной программы

Лица, поступающие для освоения содержания образовательной программы переподготовки, должны иметь высшее образование.

4.2 Требования к формам и срокам получения дополнительного образования взрослых по специальности переподготовки

Предусматриваются следующие формы получения образования по данной специальности переподготовки: заочная.

Устанавливается следующий срок получения образования по специальности переподготовки:

20 месяцев в заочной форме получения образования.

4.3 Требования к максимальному объему учебной нагрузки слушателей

Максимальный объем учебной нагрузки слушателей не должен превышать:

– 12-и часов в день в заочной форме получения образования, если совмещаются в этот день аудиторские занятия и самостоятельная работа слушателей;

– 10-и учебных часов аудиторских занятий в день в заочной форме получения образования, без совмещения с самостоятельной работой в этот день;

– 6-и учебных часов самостоятельной работы слушателей в день в заочной форме получения образования, без совмещения с аудиторскими занятиями в этот день.

4.4 Требования к организации образовательного процесса.

Начало и окончание образовательного процесса по специальности переподготовки устанавливаются учреждением образования, реализующим соответствующую образовательную программу (далее – учреждение образования), по мере комплектования групп слушателей и определяются Графиком учебного процесса по специальности

переподготовки для каждой группы слушателей.

Наполняемость учебных групп слушателей по специальности переподготовки, обучающихся за счет средств республиканского и (или) местных бюджетов, рекомендуется обеспечивать в количестве 25-30 человек, наполняемость учебных групп слушателей по специальности переподготовки, обучающихся за счет средств юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц или средств граждан, устанавливается учреждением образования.

5 Требования к результатам освоения содержания образовательной программы

5.1 Требования к квалификации

5.1.1 Виды профессиональной деятельности:

- руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятий туристской индустрии;
- определение стратегии развития предприятий туристской индустрии;
- планирование перспективных направлений деятельности предприятий туристской индустрии;
- обеспечение внедрения в деятельность предприятий туристской индустрии инновационных технологий.

5.1.2. Объекты профессиональной деятельности:

- предприятия туристской индустрии любой формы собственности как объекты управления;
- услуги предприятий туристской индустрии по размещению, перевозке, питанию, оздоровлению, а также анимационные, познавательные, информационные услуги, оказываемые в соответствии с запросами туристов и экскурсантов.

5.1.3 Функции профессиональной деятельности:

- определять приоритетные задачи, обеспечивающие получение запланированных результатов в области деятельности предприятий туристской индустрии;
- обеспечивать стабилизацию финансового состояния предприятий туристской индустрии за счет осуществления маркетинговых мероприятий;

- организовывать работу по взаимодействию предприятий туристской индустрии с органами государственной власти;
- осуществлять текущее и перспективное планирование деятельности предприятий туристской индустрии и контролировать ход выполнения планов;
- определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью предприятий туристской индустрии;
- организовывать международное сотрудничество с целью продвижения национального туристского продукта;
- формировать положительный имидж предприятий туристской индустрии на туристическом рынке среди контрагентов и потребителей;
- разрабатывать инновационные технологии и применять их в деятельности предприятий туристской индустрии.

5.1.4 Задачи, решаемые при выполнении функций профессиональной деятельности:

- планирование и организация деятельности предприятий туристской индустрии;
- определение основных стратегий, обеспечивающих конкурентоспособность предприятий туристской индустрии;
- формирование организационной структуры предприятий туристской индустрии;
- материально-техническое и кадровое обеспечение предприятий туристской индустрии;
- распределение задач, функций и компетенций между персоналом предприятий туристской индустрии;
- обеспечение и укрепление трудовой и производственной дисциплины;
- организация делопроизводства и контроль за ведением установленной отчетности;
- предоставление комплекса туристических услуг в соответствии с социальными и культурными запросами туристов и экскурсантов и требованиями международных и государственных стандартов;
- организация сотрудничества с туроператорскими предприятиями в целях повышения качества оказываемых услуг для удовлетворения запросов туристов и экскурсантов;
- формирование комплексного туристского продукта в соответствии с потребительскими предпочтениями целевых групп;

- проектирование и разработка технологических документов по оказываемым услугам;
- определение и реализация ценовой политики;
- обеспечение качества и безопасности предоставляемых туристических услуг;
- организация маркетинговых мероприятий по формированию, продвижению и реализации комплекса туристических услуг;
- формирование корпоративной культуры в коллективе и координация его деятельности на предприятиях туристской индустрии;
- анализ масштабов разработки и внедрения инновационных технологий на предприятиях туристской индустрии;
- выбор направления инновационного развития предприятий туристской индустрии и формирование соответствующей инновационной политики.

5.2 Требования к уровню подготовки

Переподготовка специалиста должна обеспечивать формирование следующих групп компетенций: социально-личностных, академических, профессиональных.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **социально-личностными компетенциями**:

- знать основные тенденции развития современного культурного процесса;
- владеть культурно-ценностными ориентациями;
- знать идеологические, нравственные ценности общества и государства и уметь следовать им;
- знать процессы, происходящие в политической, социально-экономической и духовно-культурной сферах белорусского общества;
- иметь качества гражданственности;
- знать основы межличностных коммуникаций и владеть культурой межличностного общения;
- владеть навыками здоровьесбережения и пропагандировать здоровый образ жизни в профессиональной деятельности;
- уметь работать в команде.

Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **академическими компетенциями**:

ОСРБ 1-89 03 71-2013

- знать организационно-управленческие основы деятельности предприятий туристской индустрии;
 - владеть навыками системного и сравнительного научно-исследовательского анализа при разработке, планировании и эффективной организации деятельности предприятий туристской индустрии;
 - знать и уметь применять в деятельности регламенты нормативных правовых актов, других руководящих документов и методических материалов, регулирующих туристическую деятельность;
 - знать организацию финансово-хозяйственной деятельности предприятий туристской индустрии;
 - знать общие и региональные закономерности формирования и развития территориальной структуры туристского рынка;
 - уметь применять на практике базовые научно-теоретические знания в области менеджмента, маркетинга при организации и управлении деятельностью предприятий туристской индустрии;
 - уметь генерировать новые идеи по повышению эффективности деятельности предприятий туристской индустрии и решать нестандартные ситуации;
 - уметь применять междисциплинарный подход при решении профессиональных задач;
 - владеть методологией разработки туристских программ и туристических маршрутов на рынке въездного и выездного туризма;
 - владеть навыками пользования современными средствами технической связи, информационными компьютерными технологиями, в том числе глобальными компьютерными сетями;
 - владеть лингвистическими навыками устной и письменной коммуникации;
 - знать особенности организации деятельности экскурсионного учреждения и методику проведения экскурсии.
- Слушатель, освоивший соответствующую образовательную программу переподготовки, должен обладать следующими **профессиональными компетенциями**:
- уметь организовывать эффективную работу малых коллективов исполнителей на предприятиях индустрии туризма;
 - знать нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие критерии качества

в индустрии гостеприимства;

- знать структуру индустрии туризма и современные тенденции развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства;

- знать основы и методы стратегического планирования и уметь применять их в практической деятельности;

- владеть современными методами и приемами обслуживания туристов и экскурсантов в системе индустрии гостеприимства;

- уметь осуществлять анализ и контроль деятельности предприятий индустрии гостеприимства;

- знать инновационные управленческие технологии и уметь применять их в профессиональной деятельности;

- знать экономические аспекты качества в индустрии туризма и владеть современными методами измерения степени удовлетворения туристских потребностей;

- знать статистические основы управления качеством в индустрии туризма;

- уметь осуществлять анализ конкурентоспособности предприятий индустрии туризма и определять ключевые факторы их успешной деятельности;

- уметь реализовывать стратегию поведения предприятий индустрии туризма в условиях конкуренции;

- знать и уметь применять в практической деятельности методы логистического управления;

- уметь составлять производственную документацию: графики, инструкции, планы, заявки, деловые письма и вести отчетную документацию по установленным формам;

- знать и уметь применять в практической деятельности специфические формы обслуживания на предприятиях индустрии туризма;

- знать комплексную экономико-географическую характеристику районов Беларуси, ее рекреационное районирование;

- знать современные системы бронирования и резервирования в индустрии туризма их назначение, возможности и уметь применять знания в практической деятельности.

5.3 Требования к итоговой аттестации

Формой итоговой аттестации является государственный экзамен по дисциплинам «Маркетинг в туризме» и

«Менеджмент в туризме», «Менеджмент индустрии гостеприимства».

6 Требования к содержанию учебно-программной документации

6.1 Требования к типовому учебному плану по специальности переподготовки.

Типовой учебный план по специальности переподготовки разрабатывается в одном варианте, когда общее количество учебных часов по плану составляет не менее 1000 учебных часов для групп слушателей, имеющих высшее образование по направлениям образования, не совпадающим с направлением образования, в состав которого входит данная специальность переподготовки.

В типовом учебном плане по данной специальности переподготовки устанавливается общее количество учебных часов в количестве 1000 учебных часов.

Суммарный объем аудиторных занятий и самостоятельной работы слушателей не должен превышать 928 учебных часов.

На стажировку отводится 72 учебных часа. Продолжительность стажировки составляет 2 недели.

Устанавливаются следующие соотношения количества учебных часов аудиторных занятий и количества учебных часов самостоятельной работы слушателей:

в заочной форме получения образования – 60:40.

На компонент учреждения образования отводится 100 учебных часов.

В часы, отводимые на самостоятельную работу по учебной дисциплине, включается время, предусмотренное на подготовку к текущей и итоговой аттестации.

Продолжительность текущей аттестации – 4 недели, итоговой аттестации – 1 неделя.

Порядок проведения текущей и итоговой аттестации слушателей при освоении содержания образовательной программы определяется Правилами проведения аттестации слушателей, стажеров при освоении образовательных программ дополнительного образования взрослых.

6.2 Требования к типовым учебным программам по учебным дисциплинам

В типовом учебном плане по данной специальности переподготовки предусмотрены следующие компоненты:

- гуманитарные и социально-экономические дисциплины;
- общепрофессиональные дисциплины;
- дисциплины специальности.

Устанавливаются следующие требования к содержанию типовых учебных программ по учебным дисциплинам специальности переподготовки.

6.2.1 Гуманитарные и социально-экономические дисциплины

Культурология и религиоведение

Морфология культуры. Этнонациональные и мировые религиозно-культурные традиции. Проблемы соотношения и сосуществования «библейских» религий. Христианство как мировая религия. Своеобразие белорусской культуры в контексте мировой. Сравнительная характеристика стилей искусства. Основные тенденции современного культурного процесса.

Основы идеологии белорусского государства

Предмет и методология изучения идеологии белорусского государства. Становление идеологии белорусского государства. Структура идеологии белорусского государства. Современные идеологические концепции и доктрины. Направление идеологии белорусского государства. Политическая культура и идеологические процессы. Приоритеты политики белорусского государства в сфере культуры спорта и туризма. Идеологическая политика белорусского государства в молодежной среде.

Социальная психология в туризме

Личность в группе. Социальные установки личности. Поведение личности в группе в зависимости от индивидуально-типологических свойств личности. Социально-психологические особенности больших и малых групп. Создание команды и ее совершенствование. Психологическая сущность делового общения. Особенности взаимодействия с различными категориями людей. Проблемы регулирования социально-психологических явлений и процессов. Характеристика

позитивных и конфликтных отношений. Регуляция и саморегуляция психических состояний.

6.2.2 Общефессиональные дисциплины

Организация деятельности предприятий индустрии туризма

Предприятия индустрии туризма и гостеприимства в системе международного туризма. Организационные основы деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Управление персоналом предприятий индустрии туризма. Регулирование индустрии туризма. Мероприятия по продвижению туристского продукта. Фирменный стиль предприятия индустрии туризма. Сущность понятия «туристский продукт» и его структура. Система маркетинговой информации предприятия индустрии туризма. Особенности работы с клиентом в офисе. Качество туристского продукта. Взаимоотношения предприятий индустрии туризма с конкурентами. Отечественный и зарубежный опыт организации предпринимательской деятельности в туризме.

Правовое обеспечение туристской деятельности

Сущность и содержание курса, основные понятия, терминология. Нормативная правовая база, регулирующая туристическую деятельность. Государственное регулирование туристической деятельности в Республике Беларусь. Стандартизация в сфере туризма и гостеприимства. Договорные отношения в сфере туризма, общие правила. Особенности договорных отношений между субъектами и участниками туристической деятельности. Особенности договорных отношений между субъектами туристической деятельности. Особенности договорных отношений между субъектами туристической деятельности и поставщиками услуг. Туристские формальности как правовая закономерность процедур страны въезда и пребывания.

Физиология и гигиена

Медико-биологическая оценка рекреационного потенциала региона. Закономерности адаптации организма к различным условиям окружающей среды. Акклиматизация организма человека к смене климатических зон. Влияние атмосферного давления на организм человека. Влияние температуры окружающей среды на физиологическое состояние человека. Характеристика гигиенических факторов внешней среды.

Биологические факторы внешней среды и профилактика инфекционных заболеваний. Экология и продолжительность жизни.

Страноведение

Страноведение как научная дисциплина. Социально-экономические и географические факторы развития международного туризма. Мировоззренческая концепция развития туризма. География международных туристских миграций и их влияние на экономическое развитие стран и регионов. Сегментация туристского рынка. Географические тенденции развития туризма в Европе, Америке, Азии и Австралии. Африка – потенциальный туристский район мирового туризма.

Краеведение

История развития краеведения в Беларуси, топонимика. Образ края и его комплексная краеведческая характеристика. Физико-географическое районирование территории Беларуси. Особо охраняемые природные территории Республики Беларусь. Социально-экономическое географическое краеведение. Комплексная экономико-географическая характеристика районов Беларуси. Историческое краеведение. Этнографическое краеведение. Историко-культурное наследие Беларуси. Садово-парковое искусство Беларуси. Памятники и памятные места производственной деятельности, культуры, науки и искусства. Рекреационное районирование Республики Беларусь.

История путешествий и туризма

Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий. Древние дороги и знаменитые торговые пути. Путешествия и туризм в античное время. Англия XIX века – страна путешественников. Великие географические открытия Запада и Востока. Паломничество в мировых религиях. Путешествия и туризм: перспективы развития в современных условиях. Международная практика становления и развития индустрии туризма и гостеприимства. Развитие и становление туризма как социального института в Беларуси.

Иностранный язык

Иностранный язык как средство межкультурного, межличностного и профессионального общения. Профессиональная

терминология. Средства продвижения туристского продукта. Обзор профессий в туризме. Объекты индустрии туризма, их цели, функции и предоставляемые услуги. Межкультурная коммуникация, ее цели и задачи в процессе предоставления туристических услуг. Формирование практических навыков общения на иностранном языке. Организация процесса обслуживания туристов и экскурсантов индивидуально и в группе. Совершенствование выработанных в ходе обучения навыков владения устной и письменной речью на иностранном языке. Оформление деловой переписки, рекламно-информационной документации на иностранном языке. Организация и проведение конференций и деловых переговоров, семинаров, брифингов, конгрессов.

Бухгалтерский учет в туризме

Основы бухгалтерского учета. Хозяйственный учет, его сущность и значение. Предмет и метод бухгалтерского учета. Учет денежных средств и расчетов. Учет денежных средств и расчетных операций. Учет расчетов по оплате труда. Учет доходов и расходов предприятий туристской индустрии. Учет затрат предприятий туристской индустрии. Учет реализации услуг предприятий туристской индустрии.

Информационные технологии в туризме

Индустрия туризма и Интернет, ключевые принципы, сервисы и разновидности Интернета. Современные системы бронирования и резервирования, их назначение, возможности и практическое применение. Онлайн-бронирование. Туристские интернет-проекты. Интернет-маркетинг в туристских интернет-проектах. Виды интернет-рекламы. Работа сайтов туроператоров и турагентств. Перспективы развития информационных технологий в туризме.

Менеджмент туроперейтинга

Виды туроперейтинга как комплексной предпринимательской деятельности, особенности их организации. Субъекты туроперейтинга. Стратегическое планирование в туроперейтинге, его механизмы. Технологии создания и продвижения туристского продукта на рынок. Процесс ценообразования в туроперейтинге, стратегии и методы. Управление качеством предоставляемых услуг, его критерии. Менеджмент обслуживания туристов и экскурсантов.

Экскурсоведение

Понятие экскурсии, её сущность и классификации. Методика подготовки и проведения экскурсии. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Организация экскурсионной и методической работы на предприятии туристской индустрии.

Маркетинг в туризме

Основные понятия маркетинга в туризме. Концепции маркетинга в туризме. Универсальный блок функций маркетинга. Маркетинговое понимание туристического рынка Республики Беларусь. Использование Internet-технологий в туристическом маркетинге. Маркетинг в туризме на национальном уровне. Маркетинговые исследования рынка туристических услуг. Маркетинговые исследования туристского продукта. Маркетинговые исследования конкурентов. Маркетинговые исследования потребителей туристических услуг. Формирование маркетинговой стратегии предприятия туристской индустрии. Маркетинговая продуктовая стратегия предприятия туристской индустрии. Цена в комплексе маркетинга. Маркетинговая сбытовая стратегия предприятия туристской индустрии. Маркетинговая коммуникационная стратегия предприятия туристской индустрии. Выставочная деятельность в маркетинге предприятия туристской индустрии. Эффективность маркетинга в туризме.

Менеджмент в туризме

Основные понятия и категории менеджмента в туризме. Туризм как объект управления. Система и структура управления туризмом. Функции и принципы менеджмента. Основные модели организации туристского производства. Перспективный анализ и стратегическое планирование деятельности предприятий туристской индустрии. Методы менеджмента. Стилль руководства туристской фирмой. Требования к менеджеру: личность, власть и авторитет. Управленческие решения. Управление персоналом туристской фирмы. Управление процессами труда в туризме. Искусство делового общения, организация проведения деловых совещаний и переговоров. Управление конфликтами и стрессами. Эффективность менеджмента туризма.

6.2.3 Дисциплины специальности

Менеджмент индустрии гостеприимства

Международные предприятия индустрии туризма. Основные понятия менеджмента гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства. История зарождения и развития индустрии гостеприимства. Модели менеджмента в гостиничном хозяйстве Беларуси. Характеристика современного этапа развития индустрии гостеприимства. Индустрия размещения. Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг. Основные службы гостиницы, технология процесса обслуживания. Международная классификация средств размещения. Типология гостиничных предприятий. Международные гостиничные цепи. Индустрия питания. Классификация предприятий питания. Методы подачи блюд и напитков. Виды завтраков, способы обслуживания гостей на предприятиях питания. Кейтеринг как современная тенденция развития предприятий индустрии питания. Индустрия транспорта. Международная классификация средств транспорта, их характеристика. Виды маршрутов, классы обслуживания, тарифы и скидки. Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта. Индустрия спорта и развлечений. Роль и функции анимационного обслуживания туристов на современном этапе развития индустрии гостеприимства. Анализ и контроль анимационной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства. Тенденции развития индустрии спорта и развлечений. Место туроператоров и турагентов в индустрии гостеприимства. Классификация туроператоров. Классификация туристических агентств. Способы взаимодействия туроператоров с предприятиями индустрии гостеприимства.

Менеджмент качества в индустрии гостеприимства

Сущность понятия «качество» и его эволюция. Качество и потребности современного человека, влияние качества на изменение структуры туристских потребностей. Кайдзен – основа современных систем менеджмента качества. Пять великих японских систем качества. Система всеобщего управления качеством и решение производственных проблем. Система стандартов ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг. Экономические аспекты качества. Измерение степени удовлетворения туристских потребностей. Критерии качества и стандарты в комплексе туристских услуг. Менеджмент качества услуг предприятий индустрии

гостеприимства. Статистические основы управления качеством.

Стратегический менеджмент в туризме

Сущность и принципы стратегического управления фирмой. Определение миссии и целей туристской фирмы. Анализ внешней среды и конкурентных сил в отрасли. Анализ внутренней среды организации. Конкурентоспособность туристской фирмы и ключевые факторы ее успеха в отрасли. Стратегии поведения фирмы в условиях конкуренции. Графические инструменты стратегического управления. Реализация стратегий.

Деловая логистика в туризме

Основы логистики. Эволюция и понятийный аппарат логистики. Концепции и этапы развития логистики. Объекты логистического управления. Организация функционирования логистики в туризме. Логистическое планирование и прогнозирование в туризме. Информационное обеспечение логистики. Структура и состав информационного обеспечения логистических систем.

Индустрия отдыха и развлечений

Современные тенденции развития индустрии отдыха и развлечений. Территориальные особенности размещения объектов и предприятий индустрии отдыха и развлечений. Туризм с целью отдыха и развлечений: тенденции и географические особенности развития. Индустрия отдыха и развлечений как объект менеджмента. Характеристика предприятий индустрии развлечений. Анимация и аттракция как факторы развития индустрии отдыха и развлечений. Организация программ отдыха и развлекательных мероприятий на предприятиях сферы туризма. Формирование индустрии отдыха и развлечений в Республике Беларусь.

ОСРБ 1-89 03 71-2013

СОГЛАСОВАНО
Заместитель Министра
спорта и туризма
Республики Беларусь

06/2010

А.И.ЖУК

2010

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

в ГУО "Республиканский институт высшей школы"

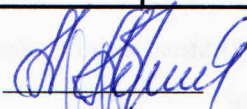
“ 15 ” 06 2010 r.
per. № 25-17/48

Квалификация: менеджер

[illegible]

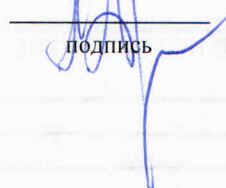
3.	ДИСЦИПЛИНЫ СПЕЦИАЛЬНОСТИ	232							144	88	
3.1.	Менеджмент индустрии гостеприимства	160							100	60	э, кр
3.2	Менеджмент качества в индустрии гостеприимства	20							12	8	з
3.3	Стратегический менеджмент в туризме	20							12	8	з
3.4	Деловая логистика в туризме	16							10	6	к
3.5	Индустрия отдыха и развлечений	16							10	6	к
4.	СТАЖИРОВКА	72									
5.	КОМПОНЕНТ УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ	100							60	40	
ВСЕГО:		1000							566	362	
ФОРМА (-Ы) ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ:									Государственный экзамен по дисциплинам 2.12, 2.13, 3.1		

Начальник отдела повышения квалификации и переподготовки кадров Министерства образования Республики Беларусь


подпись

А.И. Абрамов

Ректор ГУО "Республиканский институт высшей школы"


подпись

М.И. Демчук