

**Основная программа повышения квалификации
«Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма (с
учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»)»
(индивидуальная образовательная траектория профессиональной
подготовки)**

Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм».

1. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) формирование у слушателей новой компетенции с учетом спецификации стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Предоставление турагентских услуг.
2	Предоставление экскурсионных услуг.
3	Базовые навыки коммуникации и презентации, креативное мышление, культура речи.

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»;
- единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Рабочие места, которые возможно занять по итогам обучения по программе (трудоустройство на вакансии в организации, самозанятость, работа в качестве индивидуального предпринимателя): менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм); менеджер по бронированию и продажам; руководитель туристской группы; агент по бронированию; агент по туризму (выездной, въездной, внутренний); ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп.

Программа рекомендуется к освоению лицами, имеющими или получающими среднее профессиональное и (или) высшее образование.

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- виды рекламного продукта;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туристских услуг;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;

- отечественную историю и культуру;
- методики работы с библиографическими материалами;
- правила использования офисной техники;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- технику использования микрофона и усилительных средств;
- техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии;
- транспортные организации, которые могут предоставить услуги, необходимые при проведении экскурсии;
- организации питания по маршруту;
- перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры);
- инструкции и правила техники безопасности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;

- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами;
- использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;
- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);
- определять ключевые позиции программы экскурсии;
- использовать офисные технологии;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- учитывать физиологические потребности при передвижении туристов на конкретном виде транспорта;
- вести отчеты по установленной форме.

2. Содержание программы

Категория слушателей: лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 250 академических часов.

Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий.

2.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час	В том числе				Форма контроля	
			лекц ии	практ. занятия	самост. работа	промеж. и итог. контроль		
1	2	3	4	5	6		7	
1.	Блок общепрофессиональных дисциплин	22	15					
1.1	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	7	5		2			зачет
1.2.	Современные технологии в профессиональной сфере	7	5		2			зачет
1.3	Основы менеджмента	8	5		3			зачет
2.	Блок профессиональных (специальных) дисциплин	55	45	10				
2.1	Туристский продукт, как комплекс услуг	3	3					зачет
2.2	Формирование авторского продукта	20	10	10				зачет
2.3	Стратегии развития туризма в Калининградской области	16	16					зачет
2.4	Организация продвижения турпродукта	16	16					зачет
3.	Производственная практика	106		168				зачет
4.	Консультация	1	1					
5.	Итоговая аттестация	4				4		Квалиф.

							ЭКЗАМЕН
	ИТОГО:	250	61	178	7	4	

2.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	самост. работа	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6		7
1.	Блок общепрофессиональных дисциплин	22	15				
1.1	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	7	5		2		зачет
1.2.	Современные технологии в профессиональной сфере	7	5		2		зачет
1.3	Основы менеджмента	8	5		3		зачет
2.	Блок профессиональных (специальных) дисциплин	55	45	10			
2.1	Туристский продукт, как комплекс услуг	3	3				зачет
2.2	Формирование авторского продукта	20	10	10			зачет
2.3	Стратегии развития туризма в Калининградской области	16	16				зачет
2.4	Организация продвижения турпродукта	16	16				зачет
3.	Производственная практика	106		168			зачет
4.	Консультация	1	1				
5.	Итоговая аттестация	4				4	Квалиф. экзамен
	ИТОГО:	250	61	178	7	4	

2.3. Учебная программа

1. Блок общепрофессиональных дисциплин

1. 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм». Разделы спецификации

Лекция. Движение Ворлдскиллс Россия и WorldSkills International (WSI) как инструмент развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров. Спецификация стандарта Ворлдскиллс, техническое описание компетенции.

1.2 Современные технологии в профессиональной сфере

Лекция: Информационные технологии в туризме. Системы онлайн бронирования в туризме.

Практическое занятие: Подготовка электронной презентации по современным информационным технологиям в туризме.

Практическое занятие: Подготовка электронной презентации по сквозной теме: «Основные ресурсы для сбора информации и онлайн бронирования в туризме».

1.3 Основы менеджмента

Лекция. История развития менеджмента туризма. Система менеджмента туризма. Особенности менеджмента в туризме.

Лекция. Основы менеджмента туристических фирм. Менеджмент регионального туризма.

2. Блок профессиональных (специальных) дисциплин

2.1 Туристский продукт, как комплекс услуг.

Лекция: Понятие туристский продукт. Основные принципы комплектования туристских продуктов.

Лекция: Основные и дополнительные услуги в туризме.

Лекция: Базовые услуги в туризме. Туры различной целевой направленности.

Практическое занятие. Определение основных услуг в различных турах.

Практическое занятие. Определение базовых услуг в различных турах.

Практическое занятие. Определение дополнительных услуг в различных турах

Практическое занятие. Комплектование туров различной целевой направленности

Лекция: Классификация туристских продуктов. Инклюзив-тур, пакетный тур, заказной тур. Основные отличия инклюзив-тура и пакетного тура.

Лекция: Потребительские свойства туристского продукта. Качество туристского продукта. Критерии оценки качества туристского продукта.

Практическое занятие: Анализ рынка пакетных и инклюзив-туров.

Практическое занятие: Расчет стоимости туристского продукта.

Практическое занятие: Расчет стоимости пакетного тура.

Практическое занятие: Оценка качества туристского продукта.

Промежуточная аттестация. Презентация наработок по заданию «Расчет стоимости и оценка качества туристского продукта».

2.2 Формирование авторского продукта

Лекция. Основные этапы формирования туристских продуктов. Методы формирования туристских продуктов. Договорные взаимоотношения с поставщиками туристских услуг.

Лекция. Инклюзив-тур. Разработка новых уникальных туристских продуктов различной целевой направленности, для массового потребителя.

Практическое занятие. Разработка нового уникального туристского продукта определенной целевой направленности, для массового потребителя.

Лекция. Заказной тур. Особенности разработки туров по заказу клиента.

Практическое занятие. Разработка программы тура по заказу клиента.

2.3 Стратегии развития туризма в Калининградской области

Лекция.

Состояние рынка экскурсионных услуг на современном этапе. Стратегия развития туризма в Калининградской области.

Практическое занятие.

Анализ информационных материалов.

2.4 Организация продвижения турпродукта

Лекция: Основные характеристики и конкурентные преимущества турпродукта. Программа продвижения туристского продукта.

Лекция: Основные способы и методы продвижения туристского продукта. Инструменты продвижения. Формирование бюджета программы продвижения.

Практическое занятие: Определение основных характеристик туристского продукта.

Практическое занятие: Определение целевой аудитории туристского продукта.
 Практическое занятие: Выявление продуктов – конкурентов туристского продукта.
 Практическое занятие: Определение конкурентных преимуществ туристского продукта.
 Практическое занятие. Разработка программы продвижения туристского продукта.
 Практическое занятие. Заполнение брифа для рекламного агентства.
 Практическое занятие. Презентация наработок по заданию «Технология продаж и продвижение турпродукта».

2.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Блок общепрофессиональных дисциплин
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*-Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и слушателя программы отражено в приложении к программе.

Материально-техническое оснащение проведения демонстрационного экзамена – в соответствии с инфраструктурным листом КОД ДЭ, используемого для проведения итоговой аттестации по программе.

3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.
- официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International – Агентство развития профессионального мастерства – (Электронный ресурс). Режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

3.3. Кадровые условия реализации программы

Количество педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы 2 чел. Из них:

- сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.;
- сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.;
- экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.

Ведущий преподаватель программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперта с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс. Ведущий преподаватель программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на демонстрационном экзамене.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

Данные педагогических работников, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>			
1.	Манаенкова В.Н.	Главный эксперт по компетенции «Туризм»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.10 «Туризм»
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Григорьева Н.С.	Главный эксперт по компетенции «Организация экскурсионных услуг»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.10 «Туризм»

4. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется КОД № 1.3 по компетенции «Туризм», размещенный в Банке эталонных программ Академии Ворлдскиллс Россия. Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в КОД. Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Перевод баллов в оценку осуществляется в соответствии с таблицей:

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
Количество набранных баллов в рамках ДЭ	0 - 7	8 - 14	15 - 26	27 - 38

5. Составители программы

Разработано преподавателями ГАУ КО ПОО КСТ Манаенковой В.Н., Григорьева Н.С.

Приложение к дополнительной профессиональной
программе повышения квалификации
«Продвижение и реализация туристского продукта
(с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»)».

**Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы
и слушателя программы**

Материально-техническое оснащение рабочего места преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Лекции	Аудитория	Стол преподавателя	1	
		Офисный стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	
		Мультимедийный проектор	1	
		Экран	1	
		Флипчарт	1	
Практические занятия	Компьютерный класс	Офисный стол	1	
		Офисный стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	
		Мультимедийный проектор	1	
		Экран	1	
		Флипчарт	1	
Тестирование	Компьютерный класс	Стол преподавателя	1	
		Офисный стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	
		Мультимедийный проектор	1	
		Экран	1	
		Флипчарт	1	

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Лекции	Аудитория	Ученический стол	1	Стол может быть один на двоих обучающихся
		Ученический стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	

Практические занятия	Компьютерный класс	Ученический стол	1	Стол может быть один на двоих обучающихся
		Ученический стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	
Тестирование	Компьютерный класс	Ученический стол	1	Стол может быть один на двоих обучающихся
		Ученический стул	1	
		Компьютер/ноутбук с выходом в Интернет	1	