

СОГЛАСОВАНО

Автономная некоммерческая организация
«Агентство развития профессионального
мастерства (Ворлдскиллс Россия)»

УТВЕРЖДАЮ

Государственное автономное
профессиональное образовательное
учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и
туризма»



Кудинова Н.Ф.

2022 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Продвижение и реализация туристского продукта (с учетом
стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»)»**

г. Иркутск, 2022 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

«Продвижение и реализация туристского продукта (с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»)»

1. 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».

2. 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.

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего , ак.ча с.	В том числе			Форм а контр оля
			лекц ии	практ . занят ия	проме жут. и итог. контр оль	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм». Разделы спецификации.	2	2	-	-	-
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6	2	4	-	-
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2	2	-	-	-
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	2	2	-	-	-
5.	Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией.	2	-	2	-	-
6.	Модуль 6 Туристская индустрия	22	10	10	2	Зачет
7.	Модуль 7. Туристский продукт как комплекс услуг.	39	17	20	2	Зачет
8.	Модуль 8. Продвижение и реализация туристского продукта.	60	10	48	2	Зачет
9.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	9	-	-	9	ДЭ ¹
	ИТОГО:	144	46	84	14	

¹ Демонстрационный экзамен по компетенции.