СОГЛАСОВАНО

Союз «Агентство развития
профессиональных сообществ и рабочих
кадров «Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО Ярославского
колледжа управления и профессиональных
технологий

_____ Цветаева М.В.

«16» октября 2020г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Современные технологии в туризме: организация турагентской и
туроператорской деятельности (с учетом стандарта Ворлдскиллс по
компетенции «Туризм»)»**

г. Город, 20__ год

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Современные технологии в туризме: организация турагентской и
туроператорской деятельности (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

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

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»;
- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм» (утвержден Минобрнауки России от 07.05.2014г. № 474);
- единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих.

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

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;
- технологии использования базы данных;
- 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;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- 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);
- формы установленной отчетности и правила их ведения;
- 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;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- 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;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- 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;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- 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 на русском и иностранном языках;
- 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, находящиеся под риском увольнения, выпускники образовательных организаций, граждане, ищущие работу, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 144 академических часов.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	10	4	6		
2.	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм». Разделы спецификации	2	2			-
3.	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
4.	Модуль 4. Туристская индустрия	16	10	6		
5.	Модуль 5. Туристский продукт как комплекс услуг	12	4	8		

6.	Модуль 6. Особенности турагентской деятельности в индустрии туризма.	24	12	12		
7.	Модуль 7. Формирование авторского турпродукта.	30	16	14		
8.	Модуль 8. Организация продвижения турпродукта	36	12	24		
9.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	10			10	ДЭ
	ИТОГО:	144	62	72	10	

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1	Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере	10	4	6		
1.1.	Современные технологии в туризме.	4	2	2		
1.2	Работа с офисной техникой и базовыми компьютерными программами.	6	2	4		
2	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм». Разделы спецификации	2	2			
2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции Туризм	2	2			
3	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
3.1	Требования охраны труда и техники безопасности. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции Туризм	4	2	2		

4	Модуль 4 Туристская индустрия	16	10	6		
4.1	Структура туристской индустрии.	4	2	2		
4.2	Правовые основы туристской деятельности	4	2	2		
4.3	Рынок туризма.	8	6	2		
5	Модуль 5 Туристский продукт как комплекс услуг	12	4	8		
5.1	Туристский продукт. Основные и дополнительные услуги в туризме	6	2	4		
5.2	Виды туристских продуктов	6	2	4		
6	Модуль 6. Особенности турагентской деятельности в индустрии туризма.	24	12	12		
6.1	Значение и основные функции турагента на рынке туристской индустрии.	2	2			
6.2	Работа с онлайн-системами подбора тура от туроператоров. Особенности въезда в зарубежные страны	4	2	2		
6.3	Пакетный тур. Калькуляция тура.	4	2	2		
6.4	Продажа тура: проведение переговоров с заказчиком, выявление потребностей.	4	2	2		
6.5	Оформление документации, сопутствующей продаже туристского продукта. Коммерческое предложение. Договор о реализации турпродукта.	6	2	4		
6.6	Организация и продвижение туристического агентства.	4	2	2		
7	Модуль 7. Формирование авторского турпродукта.	30	16	14		
7.1	Основы туроператорской деятельности.	4	2	2		

7.2	Организация туроператорской деятельности.	8	4	4		
7.3	Этапы разработки нового туристского продукта.	8	6	2		
7.4	Расчёт себестоимости, стоимости туристского продукта и плановой прибыли ТОО.	6	2	4		
7.6	Технологическая документация по новому туристскому маршруту.	4	2	2		
8	Модуль 8. Организация продвижения турпродукта	36	12	24		
8.1	Целевая аудитория туристского продукта	4	2	2		
8.2	Уникальность туристского продукта	6	2	4		
8.3	Позиционирование туристского продукта	6	2	4		
8.4	Стратегии и методы продвижения туристского продукта	12	6	6		
8.5	Программа продвижения туристского продукта	4		4		
8.6	Расчёт прибыли и определение бюджета программы продвижения	4		4		
9	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	10			10	ДЭ
	ИТОГО:	144	62	72	10	

3.3. Учебная программа

Модуль 1. Современные технологии в профессиональной сфере.

Тема 1.1 Современные технологии в туризме.

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

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

Тема 1.2 Работа с офисной техникой и базовыми компьютерными программами.

Лекция. Основные элементы офисного оборудования. Работа с офисным оборудованием. Поиск информации в Интернете. Обработка текстовых и числовых данных. Редактирование изображений. Подготовка презентации в программе Microsoft Power Point.

Практическое занятие. Работа с офисным оборудованием.

Практическое занятие. Подготовка электронной презентации «Системы онлайн бронирования в туризме».

Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции Туризм.

Тема 2.1 Актуальное техническое описание по компетенции «Туризм».

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

Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 3.1 Требования охраны труда и техники безопасности: специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции Туризм.

Лекция. Классификация опасных и вредных производственных факторов на рабочих местах. Техника безопасности на туристских предприятиях. Требования к офисным помещениям туристских предприятий. Правила работы с компьютерной и оргтехникой. Правила пожарной безопасности. СанПиНы. Виды инструктажей по охране труда, их содержание, порядок проведения и регистрации.

Практическое занятие. Составление инструкции по охране труда для туристского предприятия, численностью до 10 человек.

Модуль 4. Туристская индустрия.

Тема 4.1 Структура туристской индустрии.

Лекция. Основные понятия. Субъекты и объекты туристской индустрии.

Практическое занятие. Взаимодействие субъектов и объектов туристской индустрии. Туристы и экскурсанты как субъекты туризма. Туристская инфраструктура.

Тема 4.2 Правовые основы туристской деятельности.

Лекция. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность.

Практическое занятие. Анализ данных Единого Федерального реестра туроператоров РФ.

Тема 4.3 Рынок туризма.

Лекция. Туристские ресурсы. Основные туристские регионы. Туристские центры. Туристские кластеры. Пространственное распределение туристских потоков. Перспективы развития туристской индустрии.

Практическое занятие. Анализ туристских ресурсов региона.

Модуль 5. Туристский продукт как комплекс услуг.

Тема 5.1 Туристский продукт.

Лекция. Понятие туристский продукт. Основные и дополнительные услуги в туризме. Комплектование турпродукта.

Практическое занятие. Комплектование туристского продукта.

Тема 5.2. Виды туристских продуктов.

Лекция. Классификация туристских продуктов. Виды туристских продуктов по целевой направленности. Потребительские свойства туристского продукта. Качество туристского продукта.

Практическое занятие. Расчет стоимости туристского продукта.

Модуль 6. Особенности турагентской деятельности в индустрии туризма.

Тема 6.1 Значение и основные функции турагента на рынке туристской индустрии.

Лекция. Экономическое обоснование значения турагентской деятельности в индустрии туризма. Подбор и бронирование тура как основные функции турагента. Взаимодействие ТА и ТО, комиссионное вознаграждение ТА.

Тема 6.2 Пакетный тур. Калькуляция тура.

Лекция. Пакетный тур. Состав пакетного тура. Обязательные доплаты. Дополнительные услуги.

Практическое занятие. Калькуляция тура.

Тема 6.3 Работа с онлайн-системами подбора тура от туроператоров.

Лекция. Работа с онлайн-системами подбора тура от туроператоров. Данные туристов, необходимые для бронирования турпродукта. Особенности въезда в зарубежные страны.

Практическое занятие. Подбор тура по заказу клиента через онлайн – систему туроператора.

Тема 6.4 Продажа тура: проведение переговоров с заказчиком, выявление потребностей.

Лекция. Личные продажи, ведение деловой переписки с клиентом, телефонные переговоры с заказчиком, подбор пакетного тура.

Практическое занятие. Презентация подобранного тура.

Тема 6.5 Оформление документации, сопутствующей продаже туристского продукта.

Лекция. Коммерческое предложение туристу. Договор о реализации турпродукта.

Практическое занятие. Оформление договора о реализации турпродукта.

Тема 6.6 Организация и продвижение туристического агентства.

Лекция. Регистрация турагентства, организация офисного пространства. Налогообложение. Выбор способа взаимодействия с ТО. Специфика продвижения турагентских услуг на рынке.

Практическое занятие. Выполнение задания и презентация - концепция нового туристического агентства и его продвижения на рынке.

Модуль 7. Формирование авторского турпродукта.

Тема 7.1 Основы туроператорской деятельности.

Лекция. Туроператор как субъект туристского рынка. Государственное регулирование туроператорской деятельности в РФ. Виды туроператорской деятельности. Договоры, заключаемые при формировании туристского продукта.

Практическое занятие. Анализ туроператорского рынка в РФ.

Тема 7.2 Организация туроператорской деятельности.

Лекция. Условия осуществления туроператорской деятельности согласно 132 ФЗ. Договор страхования гражданской ответственности туроператорской деятельности. Общие условия формирования турпродукта, взаимодействие ТО с деловыми партнерами.

Практическое занятие. Проектирование организации работы с деловыми партнерами при формировании турпродукта.

Тема 7.3 Этапы разработки нового туристского продукта.

Лекция. Этапы и технология формирования туристского продукта. Организация работы с деловыми партнерами. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

Практическое занятие. Разработка нового туристского продукта.

Тема 7.4 Расчёт себестоимости, стоимости туристского продукта и плановой прибыли ТО.

Лекция. Ценообразование в туристской деятельности.

Практическое занятие. Расчет себестоимости и стоимости туристского продукта.

Тема 7.5 Технологическая документация по новому туристскому маршруту.

Лекция. Технологическая карта туристского путешествия, технологическая карта экскурсии. Информационный листок к туристской путевке. Листок с дополнительной информацией по туру.

Практическое занятие. Оформление технологической карты.

Модуль 8. Организация продвижения турпродукта.

Тема 8.1 Целевая аудитория туристского продукта

Лекция. Целевая аудитория туристского продукта. Ядро целевой аудитории. Важность определения целевой аудитории при продвижении турпродукта.

Практическое занятие. Определение целевой аудитории для заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

Тема 8.2 Уникальность туристского продукта.

Лекция. Уникальность туристского продукта. Определение уникальности туристского продукта по основным характеристикам. Поиск конкурентов, определение сильных и слабых сторон.

Практическое занятие. Определение уникальности заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии). Выявление конкурентов.

Тема 8.3 Позиционирование туристского продукта.

Лекция. Разработка и создание имиджа туристского продукта. Поиск сегмента потребителей.

Практическое занятие. Разработка логотипа и слогана для заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

Тема 8.4 Стратегии и методы продвижения туристского продукта.

Лекция. Стратегии и методы продвижения туристского продукта. Офлайн и онлайн инструменты продвижения. Реклама. Туристские выставки, ярмарки. Промо-акции, скидки. Событийные и массовые мероприятия, как эффективный инструмент продвижения. Сроки, расчет стоимости программы продвижения.

Практическое занятие. Подбор офлайн и онлайн инструментов продвижения для заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

Практическое занятие. Разработка событийного мероприятия для заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

Тема 8.5 Программа продвижения туристского продукта

Практическое занятие. Разработка программы продвижения заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

Тема 8.6 Расчёт прибыли и определение бюджета программы продвижения.

Практическое занятие. Расчёт прибыли и определение бюджета программы продвижения для заданного туристского продукта (направления, объекта туристской индустрии).

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Название
2 неделя	
	Итоговая аттестация

*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

4.2. 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 - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы __3чел. Из них:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции __ чел.
- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции __ чел.
- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 1чел.
- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс 1 чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
1	Феденкова Галина Вячеславовна	Эксперт с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	Преподаватель, ГПОУ ЯО Ярославский колледж управления и профессиональных технологий
	Журавлева Варвара Александровна	Эксперт с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	Преподаватель, ГПОУ ЯО Ярославский колледж управления и профессиональных технологий
	Карпов Алексей Александрович		Заведующий практикой, специалист по технике безопасности и охране труда, ГПОУ ЯО Ярославский колледж управления и профессиональных технологий

5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется Комплект оценочной документации (КОД) № 1.3 по компетенции «Туризм».

6. Составители программы

Леонов Анатолий Мартемьянович, руководитель образовательных проектов Центра предпринимательства и развития бизнеса ГАПОУ КП № 11, кандидат педагогических наук, сертифицированный эксперт Ворлдскиллс по компетенции «Туризм», менеджер компетенции.

Горелая Лилия Валентиновна, преподаватель специальных дисциплин ГАПОУ Колледжа туризма Санкт-Петербурга, сертифицированный эксперт Ворлдскиллс по компетенции «Туризм».

Гранкина Ирина Анатольевна, заместитель директора Академии Ворлдскиллс Россия по практической подготовке, Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».