**АННОТАЦИЯ ДПП ПП**

**Туризм**

**1.1. Цель ДПП ПП** – получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации

**1.2. Квалификационный уровень** – 4 – Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг; Координация работы по реализации заказа

- 5 - Разработка экскурсионных программ обслуживания

ДПП ПП разработана с учетом Профессионального стандарта Экскурсовод (гид). Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014 года, регистрационный № 33924

**1.3. Вид деятельности**

- 79.11 Деятельность туристических агентств

**1.4. Категория слушателей**

Обучающиеся специальности Гостиничный сервис

**1.5. Трудоемкость программы** *(сроки обучения)*

- Количество часов обучения 1 слушателя (с учетом самостоятельной работы) и практических занятий – 506

- общая педагогическая нагрузка – 706,5 часов.

**1.6. Результаты обучения:**

**География туризма**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

* оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира;
* работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению;
* собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

* особенности влияния географических факторов на развитие туризма;
* основы туристского районирования;
* основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России;
* географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры;
* правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации;
* методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению.

**ПМ.01 Предоставление турагентских услуг**

**Слушатель должен иметь практический опыт:**

* выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
* проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
* взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
* оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
* оказания визовой поддержки потребителю;
* оформления документации строгой отчетности;

**уметь:**

* определять и анализировать потребности заказчика;
* выбирать оптимальный туристский продукт;
* осуществлять поиск актуальной информации о хранение бланков строгой отчетности;
* принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
* предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
* консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
* доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

**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;
* правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
* 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.

**ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов (в том числе лиц с ОВЗ и инвалидов)**

**Слушатель должен иметь практический опыт:**

* оценки готовности группы к турпоездке;
* проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
* сопровождения туристов на маршруте;
* организации досуга туристов;
* контроля качества предоставляемых туристу услуг;
* составления отчёта по итогам туристской поездки;

**уметь:**

* проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
* определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
* проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
* проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
* использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
* организовывать движение группы по маршруту;
* эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
* взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
* организовывать досуг туристов;
* контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
* контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
* проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
* проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
* контролировать наличие туристов;
* обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
* оформлять отчёт о туристской поездке;
* оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

**знать:**

* основы организации туристской деятельности;
* правила организации туристских поездок, экскурсий;
* требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
* правила проведения инструктажа туристской группы;
* правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
* основы анимационной деятельности;
* правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
* приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
* инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
* правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
* правила оказания первой медицинской помощи;
* контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
* стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
* правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

**ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг**

**Слушатель должен иметь практический опыт:**

* проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам
* планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
* предоставления сопутствующих услуг;
* расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
* взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
* работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
* планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**уметь:**

* осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского
* продукта и для переговоров с турагентствами;
* проводить анализ деятельности других туркомпаний;
* работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения
* рекламных материалов и сбора информации;
* обрабатывать информацию и анализировать результаты;
* налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
* работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
* работать с информационными и справочными материалами;
* составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
* составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
* оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
* оформлять страховые полисы;
* 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;
* работать с агентскими договорами;
* использовать каталоги и ценовые приложения;
* консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
* работать с заявками на бронирование туруслуг;
* предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
* использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
* использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

**знать:**

* виды рекламного продукта;
* правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
* 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;
* способы устранения проблем, возникающих во время тура;
* методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
* методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
* методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
* основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
* правила бронирования туруслуг;
* методику организации рекламных туров;
* 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; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации**

**Слушатель должен иметь практический опыт:**

* сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
* составления плана работы подразделения;
* проведения инструктажа работников;
* контроля качества работы персонала;
* составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
* проведения презентаций;
* расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

**уметь:**

* собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
* использовать различные методы принятия решений;
* составлять план работы подразделения;
* организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
* работать в команде и осуществлять лидерские функции;
* осуществлять эффективное общение;
* проводить инструктаж работников;
* контролировать качество работы персонала;
* контролировать технические и санитарные условия в офисе;
* управлять конфликтами;
* работать и организовывать работу с офисной техникой;
* пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
* оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;
* проводить презентации;
* рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
* собирать информацию о качестве работы подразделения;
* оценивать и анализировать качество работы подразделения;
* разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
* внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

* значение планирования как функции управления;
* методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
* виды планирования и приёмы эффективного планирования;
* эффективные методы принятия решений;
* основы организации туристской деятельности;
* стандарты качества в туризме;
* правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
* приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
* методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
* принципы эффективного контроля;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* организацию отчётности в туризме;
* основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
* методику проведения презентаций;
* основные показатели качества работы подразделения;
* методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
* методы совершенствования работы подразделения;
* инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

**1.7. Формы аттестации по ДПП ПП** – Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета

Итоговая аттестация по ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03, ПМ.04 в форме экзамена квалификационного.

Защита выпускной аттестационной работы (ВАР)

**1.8. Формы обучения по ДПП** ПП

- лекции, самостоятельная работа, практическая работа.

**1.9. Вид выдаваемого документа:** диплом о профессиональной переподготовке.