



Автономная некоммерческая организация  
Профессиональная образовательная организация  
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»  
(АНО ПОО «УИПК «21-й век»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ПОО «УИПК «21-й век»

М.В. Федорук

« 29 » февраля 2024 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КАЛИФИКАЦИИ  
«Специалист по организации и предоставлению туристских услуг»**

72 академических часа

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации разработана в соответствии с:

1. Федеральным законом от 29.12.2012. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с изменениями и дополнениями);
3. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 № ВК-1032/06);
4. Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг».

Программа повышения квалификации ориентирована на подготовку квалифицированных специалистов в области организации и предоставления туристских услуг.

В процессе обучения Вы получите знания в области оформления и обработки заказов клиентов, формировании экскурсионных (туристских) групп; в оформлении документов для выезда из страны; в организации выполнения программы туристской поездки; научитесь определять концепции и стратегии развития структурного туристского подразделения, формировать кадровую политику в туристской организации и т.д.

По завершении обучения выдается документ установленного образца – удостоверение о повышении квалификации, дающее право ведения нового вида профессиональной деятельности.

**1.1. Цель реализации программы** - формирование и совершенствование системных знаний и профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности по организации и предоставлению туристских услуг в организациях туризма любых организационно-правовых форм.

### 1.2. Характеристика вида профессиональной деятельности

Туристская деятельность Оказание туристских услуг.

### 1.3. Планируемые результаты обучения

Программа предполагает формирование следующих профессиональных **компетенций**:

- способность оформлять и обрабатывать заказы клиентов;
- способность формировать экскурсионные (туристские) группы;
- способность проводить консультирование и информирование экскурсантов (туристов) по предмету заказа;
- способность координировать работу по реализации заказа;
- способность оказывать помощь в обеспечении мер безопасности экскурсантов (туристов);
- способность составлять отчеты и вести архив выполненных заказов.

В результате освоения программы профессионального обучения слушатель должен **знать**:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- системы бронирования услуг

- технологию формирования туристских продуктов;
- методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов;
- организацию работы с запросами туристов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- основы социальной психологии;
- этику делового общения;
- стандарты делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности
- принципы, правила организации и методики проведения экскурсий;
- принципы и правила формирования экскурсионных (туристских) групп;
- схемы работы с консульствами, гостиничными, транспортными и иными организациями;
- социальные основы туристской индустрии;
- терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- правила оформления документов и составления отчетов;
- правила бронирования билетов и услуг;
- программу экскурсии и условия обслуживания экскурсионной (туристской) группы при проведении экскурсии;
- правила эксплуатации аудио- и видео оборудования, используемого при проведении экскурсии;
- формы первичной учетной документации и правила ее заполнения;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи;
- теорию и практику межличностного общения;
- ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором;
- инфраструктуру и особенности туристских направлений;
- особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.);
- условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;
- правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;
- виды и порядок страхования туристов;
- принципы контроля качества обслуживания принимающей стороной и соисполнителями услуг.

В результате освоения программы профессионального обучения слушатель должен **уметь**:

- осуществлять информационное обслуживание клиента;
- формировать предложение услуг, обеспечивающих удовлетворение культурных, познавательных, физических потребностей, максимально соответствующих пожеланиям туриста;
- понимать и учитывать изменение потребностей клиента от стадии покупки туристского продукта к стадии пользования им
- выявлять потребности заказчика
- консультировать заказчиков по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа).
- осуществлять прием заказов от туристов
- проверять правильность оформления заказа

- направлять заказ в соответствующее подразделение туроператора
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями
- владеть культурой межличностного общения
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- владеть специализированными компьютерными программами
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа
- определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных видов экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов)
- распределять экскурсантов (туристов) по группам (возрастным, социальным, по интересам и т.д.)
- формировать туристские группы
- консультировать экскурсантов (туристов) по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций
- консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней
- консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания
- координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании
- координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации
- владеть методикой хранения и поиска информации
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные
- формировать банки данных
- соблюдать сроки отчетности
- владеть офисной техникой.

#### **1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению программы повышения квалификации допускаются лица, с любым (непродолжительным) высшим или средним профессиональным образованием