

Общество с ограниченной
ответственностью "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Утверждаю
Генеральный директор
ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Е.О. Данилович
приказ

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации



"МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ "

Срок реализации: 51 часов
Авторы-составители:
Блит М.Я., Помазкова М.В.

Санкт-Петербург
2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) разработана в соответствии с федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 29.12.2012, Приказом Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и Единым квалификационным справочником должностей работников организаций сферы туризма (ЕКСД), утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел “Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма”» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681).

Программа дополнительного профессионального образования «Менеджер по туризму (с сопровождением)» рассчитана на повышение квалификации:

- 1) лиц, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма;
- 2) лиц, получающих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма

Программа дополнительного профессионального образования «Менеджер по туризму» направлена на совершенствование компетенции, необходимых для профессиональной деятельности менеджеров по туризму.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы: повышение профессиональных компетенций, развитие профессионального мастерства, формирование и обновление теоретических и практических знаний в области туризма, а также приобретение навыков самостоятельного использования полученных знаний в дальнейшей работе.

В задачи программы входит повышение квалификации специалистов в области:

- Знания ассортимента и особенностей туристских продуктов
- Предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания
- Продажи туристского продукта;
- Заключение договора на оказание туристских услуг;
- Бронирования туристского продукта;
- Оформления необходимых туристских документов;
- Знания психологии и правил обслуживания клиентов

Программа подготовлена с учетом Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" для должности: “Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)”

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- Географию популярных стран, культуру и обычаи стран

- Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- Ассортимент и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством;
- Цены на туристские продукты и другие туристские услуги;
- Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов
- Правила работы с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Порядок оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)
- Основы психологии, правила обслуживания клиентов

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- Предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте;
- Работать с системами поиска туров;
- Осуществлять продажу туристского продукта;
- Заключать договор на оказание туристских услуг;
- Работать с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристические документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Владеть правилами обслуживания клиентов.

3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

- Владеть информацией о реализуемом туристском продукте;
- Владеть системами поиска туров;
- Предоставлять необходимую, достоверную и полную информацию об условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Продавать туристский продукт;
- Заключать договор о реализации турпродукта;
- Бронировать туры в системах бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристические документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Соблюдать правила обслуживания клиентов.

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объем программы: 51 академических часов, из них: 27 академических часов лекций, 16 академических часов самостоятельной работы, 8 академических часов практических заданий в том числе 2 академических часа - итоговая аттестация.

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 3,5 академических часов в день.

Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

Срок освоения: 3 недели

Форма обучения: очная и/или дистанционная.

| № п/п | Наименование дисциплины | Всего часов | Лекции | Самостоятельная работа | Практические задания | Формы контроля |
|-------|--|-------------|-----------|------------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | Модуль I Актуальный ассортимент и особенности современных туристских продуктов | 4 | 1 | 2 | 1 | Практическое задание |
| 2 | Модуль II Работа с поисковой системой туров Sletat.ru | 4 | 1 | 2 | 1 | Практическое задание |
| 3 | Модуль III Продажа тура. Правила обслуживания клиентов | 5 | 1 | 3 | 1 | Практическое задание |
| 4 | Модуль IV Юридические вопросы в работе менеджера по туризму | 4 | 1 | 2 | 1 | Практическое задание |
| 5 | Модуль V Процесс бронирования | 3 | 2 | 1 | - | - |
| 6 | Модуль VI Оформление виз и необходимых туристских документов | 4 | 1 | 2 | 1 | Практическое задание |
| 7 | Модуль VII География популярных стран | 25 | 20 | 3 | 2 | Практическое задание |
| 8 | Итоговая аттестация | 2 | - | 1 | 1 | Тестирование |
| | Итого | 51 | 27 | 16 | 8 | |