государственное бюджетное образовательное учреждение
профессиональная образовательная организация
«Златоустовский техникум технологий и экономики»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

М.Н.Пономарёва
«____» _____ 2019г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)

«ПРОДВИЖЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА»

Златоуст
2019 г.

Содержание

№ п/п	Наименование	Стр.
1.	Пояснительная записка	3
2.	Характеристика профессиональной деятельности выпускник и требования к результатам освоения программы	4
3.	Учебный план	8
4.	Календарный учебный график	9
5.	Тематические планы и программы	10
6.	Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы	13
6.1	Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса	13
6.2	Требования к материально-технических условиям	13
6.3	Требования к информационным и учебно-методическим условиям	14
7.	Организация итоговой аттестации	16
8.	Фонды оценочных средств	17

1. Пояснительная записка

1.1. Нормативно-правовые основания разработки основной программы профессионального обучения

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 «Продвижение и реализации туристического продукта».

Нормативную правовую основу разработки ДПО составляют:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273 от 29.12.2012);

- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм (приказ Минобрнауки России от 07 мая 2014 № 474);

– единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Продолжительность программы составляет 2 недели (72часа). Обучение осуществляется по программам.

Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем программы, последовательность тем, в случае необходимости может меняться, но при непременном условии, что программа будет выполнена полностью (по содержанию и общему количеству часов). Указанные изменения вносятся в программу после рассмотрения и утверждения их представителем.

1.2. Требования к слушателям

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

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения программы

2.1 Требования к результатам освоения 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 туруслуг;

– 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.

ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Утверждаю:
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

_____ М.Н.Пономарёва

«___» _____ 2019 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(программа повышения квалификации)
«ПРОДВИЖЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА»

Цель: Дополнительное профессиональное обучение (повышение квалификации)
Категория слушателей: лица, имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование.
Срок обучения: 72 часа
Форма обучения: очная, с применение дистанционных технологий

№	Курсы, предметы	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1.	Требования охраны труда и техники безопасности	6	6		
2.	Современные технологии в профессиональной сфере	10	6	4	
3.	Туристская индустрия	10	6	4	
4.	Туристский продукт как комплекс услуг	8	4	4	
5.	Продвижение и реализация туристского продукта	30	6	24	
6.	Итоговая аттестация	8			Экзамен
	ИТОГО:	72	28	36	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы, предметы	Дни									Всего часов за курс обучения
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Теоретическое обучение	8	8	8	8	8	8	8	8		64
	Итоговая аттестация									8	8
	ИТОГО:	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**72**

5. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*7*
1.	***Требования охраны труда и техники безопасности***	***6***	***6***	**-**	
1. 1.	Требования охраны труда и техники безопасности. Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды	6	6	-	
2.	**Современные технологии в профессиональной сфере**	***10***	***6***	***4***	
2. 1	Современные технологии в туризме.	4	2	2	
2. 2	Работа с офисной техникой	4	2	2	
2. 3	Работа с офисными базовыми компьютерными программами.	2	2	-	
3.	**Туристская индустрия**	***10***	***6***	***4***	
3.1	Структура туристской индустрии.	2	2	-	
3.2	Правовые основы туристской деятельности	4	2	2	
3.3	Рынок туризма.	4	2	2	
4.	**Туристский продукт как комплекс услуг**	***8***	***4***	***4***	
4.1	Туристский продукт. Основные и дополнительные услуги в туризме	4	2	2	
4.2	Виды туристских продуктов	4	2	2	
5.	**Продвижение и реализация туристского продукта**	**30**	**6**	**24**	
5.1	Особенности туристской деятельности	4	2	2	
5.2	Продвижение туристского продукта	14	2	12	
5.3	Реализация туристского продукта	12	2	10	
6.	**Итоговая аттестация**	**8**			
	ИТОГО:	**72**	**28**	**36**	

Рабочая программа

Тема 1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 1.1 Требования охраны труда и техники безопасности: специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды.

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: Тестирование по модулю: Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 2. Современные технологии в профессиональной сфере

Тема 2.1. 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 2.2 Работа с офисной техникой.

Лекция. Основные элементы офисного оборудования. Работа с офисным оборудованием.

Практическое занятие. Работа с офисным оборудованием.

Тема 2.3. Работа с офисными базовыми компьютерными программами:

Лекция. Поиск информации в Интернете. Обработка текстовых и числовых данных. Редактирование изображений. Подготовка презентации в программе Microsoft Power Point.

Практическое занятие. Подготовка электронной презентации по сквозной теме: «Системы онлайн бронирования в туризме».

Тема 3. Туристская индустрия

Тема 3.1. 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 3.2 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 3.3. 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.

Практическое занятие. Защита проекта на тему: Оценка туристских ресурсов «родного» региона.

Тема 4. Туристский продукт как комплекс услуг

Тема 4.1 Туристский продукт.

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

Практическое занятие. Комплектование туристского продукта.

Тема 4.2. 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.

Тема 5. Продвижение и реализация туристского продукта

Тема 5.1. Особенности туристской деятельности.

Лекция. Виды туристской деятельности. Туроператорская и турагентская деятельность. Основные функции туроператора и турагента.

Практическое занятие. Работа с заявкой клиента

Тема 5.2. Продвижение туристского продукта.

Лекция. Программа продвижения туристского продукта. Учет особенностей целевой аудитории при разработке программы продвижения турпродукта. Конкурентные преимущества турпродукта. Основные способы и методы продвижения туристского продукта. Инструменты продвижения. Формирование бюджета программы продвижения.

Практическое занятие. Разработка программы продвижения туристского продукта. Практическое занятие. Заполнение брифа для рекламного агентства.

Практическое занятие. Презентация наработок по заданию «Технология продаж и продвижение турпродукта».

Тема 5.3. Реализация туристского продукта

Лекция. Основные способы реализации туристского продукта. Особенности оформления туристской документации. Выявление запроса клиента. Взаимодействие с клиентом. Взаимодействие с туроператором. Работа с предложениями туроператоров. Работа с поисковыми системами по подбору пакетного тура.

Практическое занятие: Оформление коммерческого письма (предложение) по запросу клиента. Договорные взаимоотношения с клиентом. Правила оформления договора между клиентом и турагентом. Оформление программы обслуживания по пакетному туру. Предоставление дополнительных услуг к пакетному туру.

Практическая работа: Оформление туристской документации.

Практическая работа: Подбор пакетного тура. Выполнение задания по теме: «Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура».

6. Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы

6.1 Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация ДПО обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю преподаваемой дисциплины (модуля); мастерами производственного обучения, имеющими высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения, и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели осуществляют повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

6.2 Требования к материально-техническим условиям

Учебная лаборатория и тренинговый кабинет оснащены оборудованием на 14 рабочих мест:

№ п/п	Наименование	кол-во
1	Кресло UP_Prestige(ткань черная С-11, пружинный механизм поддержки спины, материал крестовины и подклокотников - пластик черный Россия	16
2	Офисный стол 1400*600*750 (столешница 25 мм, светло серая ламинированная поверхность столешницы, материал ЛДСП, основание ЛДСП светло серая 16 мм , вес 38 кг.)	21
3	Монитор 40” LG	1
4	МФУ лазерное Brother DCP-L2500DR (лазерный принтер/сканер/копир, А4, 2400x600dpi, 32Мб, 26 стр/мин, GDI, Duplex, USB)	7
5	Ноутбук HP 17-by1035ur [6TB79EA] Black 17.3" {FHD i5-8265U/8Gb/1Tb+128Gb SSD/DVDRW/DOS}	17
6	Defender Проводная оптическая мышь Patch MS-759 черный,3 кнопки,1000 dpi	17
7	Фильтр сетевой SVEN SF-05L 1,8 м (5 розеток) черный	8

8	Интерактивная доска ScreenMedia M-80 80", электромагнитная технология, активная зона 1670*1170мм, разрешение 9800x9800	1
9	Звукоусилительный комплект в составе BEHRINGER B112D*2шт BEHRINGER 1202FX-1шт	1
10	Проектор Ricoh PJ X3351N	1
11	МФУ лазерный HP LaserJet Pro MFP M28a RU, A4, лазерный	3
12	Электронные часы Импек-424Т 750x290x75мм (уличные)	1
13	Win 10 pro 64bit FQC-08909	17
14	Office 2016 для бизнеса [T5D-02292/T5D-02705]	17

6.3 Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Каждый слушатель обеспечен доступом к библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех циклов, изданной за последние 5 лет.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося.

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Основные источники:

1. Барчуков И. С., Башин Ю. Б, Зайцев А. В., Баумгартен Л. В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства. Изд-во Вузовский учебник, М, 2014.

2. Быстров С.А. Организация туристской деятельностью: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2014. – 400 с.

3. Голова А.Г. Управление продажами / А.Г. Голова: учебник. – М.: Руконт, 2014. – 140 с.

4. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 204 с.

5. Орловская В.П. Технология и организация предприятий туризма / В.П. Орловская. – М.: Инфра-М, 2014. – 1764 с.

6. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст]: учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва: ИНФРА-М, 2016 – 135 с.

7. Скобельцина А.С., Шарухин А.П. Технологии и организация экскурсионных услуг. М., 2010.

8. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. - Ростов на Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016 – 267 с.

Нормативно-правовая база:

1. ГОСТ Р 51185-2008, Туристские услуги. Средства размещения. Общиетребования.

2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: федер. закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // Российская газета. – 1996. – №231.

3. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 04.06.2018 г.) // Российская газета. – 1992.

4. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон РФ от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ // Российская газета. – 1992. – № 156.

5. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ // Российская газета. – 2002. – № 140.

6. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

8. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

9. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

10. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

11. ГОСТ Р 50681 -2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

12. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РоссийскойФедерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018).

13. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года №132-ФЗ (в редакции от 03.05.2012)

14. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

— отраслевые и другие нормативные документы;

— электронные ресурсы и т.д.

7 Организация итоговой аттестации обучающихся

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

Итоговая аттестация включает квалификационный экзамен, состоящий из теоретического задания и практической работы.

Итоговая аттестация проводится экзаменационной комиссией (ЭК) во главе с председателем.

Экзаменационная комиссия формируется из преподавателей образовательной организации, имеющих соответствующее образование; лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Результаты итоговой проверки знаний оформляются протоколом.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшему итоговую проверку знаний, выдается удостоверение установленного образца.

8 Фонды оценочных средств для проведения итоговой аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания практический опыт и освоенные компетенции. Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации разрабатываются и утверждаются организацией самостоятельно. Для максимального приближения программ текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации слушателей к условиям их будущей профессиональной деятельности кроме преподавателей конкретной дисциплины, в качестве внешних экспертов активно привлекаются работодатели, преподаватели, читающие смежные дисциплины.