

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Специальность 43.02.10 Туризм

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.

Целью ГИА является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования (ФГОС СПО) в части оценки качества сформированных компетенций и государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Задачей ГИА является определение теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, соответствующих его квалификации.

Оценка качества подготовки выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

оценка уровня освоения дисциплин;

оценка уровня овладения компетенциями.

Область профессиональной деятельности выпускников: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, организация комплексного туристского обслуживания.

Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

запросы потребителей туристских услуг;

туристские продукты;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные и другие объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;

услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения;

экскурсионные, транспортные; туроператорские;

технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта; справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

первичные трудовые коллективы.

Юрист готовится к следующим видам деятельности:

Предоставление турагентских услуг.

Предоставление услуг по сопровождению туристов.

Предоставление туроператорских услуг.

Управление функциональным подразделением организации.

Требования к уровню освоения дисциплины

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код	Наименование результата обучения
-----	----------------------------------

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	иметь практический опыт: - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; – 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; Знать: Туристские и рекреационные потребности их место и роль в системе потребностей клиентов. Методы изучения и анализа запросов потребителей. Понятие и цели туристской статистики. Основные аббревиатуры используемые в практике турагентства.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	иметь практический опыт: - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; уметь: – обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; – разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; – представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; Знать: Технология сбора и анализа актуальной информации с использованием различных источников (на русском и иностранных языках). Основные требования российского законодательства к информации, представляемой потребителю. Виды информационных ресурсов правила и возможности их использования. Возможности сети Интернет для продвижения туристского продукта.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	иметь практический опыт: - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием уметь: – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; – осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; Знать: Организация взаимодействия турагента и туроператора по реализации и продвижению туристского продукта. Технология бронирования и продажи туров турагентством. Профессиональные программы бронирования. Базы данных по турпродуктам и их сравнительные характеристики.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	иметь практический опыт: оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; уметь: – оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; – принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; Знать: Методика расчета групповой цены туристского продукта. Методы ценообразования. Калькуляция стоимости тура. Технологическая документация по туру. Функция оплаты туристского продукта.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	иметь практический опыт: - современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; уметь: – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; – принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; Знать: Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом: договор на оказание услуг, путевка, туристский ваучер, дополнительные соглашения. Документооборот туристского агентства. Основные правила составления, оформление заявок, расчетных смет, договоров. Бланки строгой отчетности для туристских агентств.
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	иметь практический опыт: - оказания визовой поддержки потребителю; уметь: – 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: Паспортно-визовые формальности в туризме. Виды загранпаспортов и их характеристика. Оформление загранпаспорта для гражданина РФ. Виза. Понятие, разновидности и их характеристика. Шенгенское соглашение. Страны Шенгенской зоны. Правила пересечения границ этих стран гражданами РФ. Таможенные правила.
ПК 1.7. Правила оформления документов	иметь практический опыт: - современной офисной техники; - оформления документации строгой отчетности; уметь:

строгой отчетности.	– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; Знать: Документооборот туристского агентства. Правила приобретения, оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности. Бланк строгой отчетности		
РЕЗУЛЬТАТЫ (освоенные профессиональные компетенции)	Знать	Уметь	Практический опыт
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	– 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; – инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; – правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта	– 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.	Иметь практический опыт: оценки готовности группы к турпоездке;
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	– правила проведения инструктажа туристской группы; – правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; – инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и	– проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту; – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – взаимодействовать со	Иметь практический опыт: проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;

	походов; – правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; – правила оказания первой помощи; – контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации.	службами быстрого реагирования; – 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.	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	– 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; – инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; - правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; - стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;	– 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 приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту; – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – 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	Иметь практический опыт: сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов

		при наступлении чрезвычайной ситуации;		
ПК Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	2.4.	– 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; – инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; – правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; – правила оказания первой помощи; – контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;	– 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; – организовывать движение группы по маршруту; – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – взаимодействовать со службами быстрого реагирования; – 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;	Иметь практический опыт: проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
ПК Контролировать качество обслуживания туристов	2.5.	– основы организации туристской деятельности; – правила организации туристских поездок,	– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; – проводить проверку готовности транспортных	Иметь практический опыт: контроля качества

принимающей стороной.	экскурсий; – требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; – основы анимационной деятельности; – правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; – приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; – стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;	средств при выходе на маршрут; – организовывать досуг туристов; – контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; – контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; – контролировать наличие туристов; – оформлять отчет о туристской поездке; – оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;	предоставляемых туристу услуг;
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; – правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	– оформлять отчет о туристской поездке; – оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.	Иметь практический опыт: составления отчета по итогам туристской поездки;

Код	Наименование результата обучения
ПК-3.1 проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	иметь практический опыт: • проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; уметь: • осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагенствами; • проводить анализ деятельности других туркомпаний; • работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; • обрабатывать информацию и анализировать результаты; знать: • виды рекламного продукта; • способы обработки статистических данных; • методы работы с базами данных; • основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
ПК-3.2 формировать	иметь практический опыт:

туристский продукт	• планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; • предоставления сопутствующих услуг; уметь: • 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 документацию с использованием информационных технологий; • анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; знать: • методы работы с базами данных; • методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; • планирование программ турпоездов; • 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
ПК-3.3 рассчитывать стоимость туристского продукта	иметь практический опыт: • расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; уметь: • рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; знать: • способы обработки статистических данных; • методы работы с базами данных; • методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; • методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта
ПК-3.4 взаимодействовать с турагентами по реализации и	иметь практический опыт: • взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; • работы с российскими и иностранными клиентами и агентами

продвижению туристского продукта	по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; • планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках. уметь: • налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; • работать с агентскими договорами; • использовать каталоги и ценовые предложения; • консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; • работать с заявками на бронирование туров; • предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; • использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать на 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; • методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; • основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; • правила бронирования туров; • 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 общения, протокол и этикет; • специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.
Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	иметь практический опыт: сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана работы подразделения; уметь: собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; составлять план работы подразделения; знать: значение планирования как функции управления; методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования; методы по сбору информации о качестве работы подразделения.
ПК 4.2	иметь практический опыт: проведения инструктажа работников; контроля качества работы персонала; проведения презентаций;

	уметь: использовать различные методы принятия решений; 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; внедрять инновационные методы работы; проводить презентации; знать: эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; методику проведения презентаций; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.
ПК 4.3	иметь практический опыт: сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения); уметь: собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; 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: методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.
Код	Наименование результата обучения

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	знать: основы организации туристской деятельности; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; основные правила и методику составления программ туров; правила бронирования туров; услуг; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; методику проведения презентаций уметь: определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туров; услуг организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; проводить презентации;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных	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;

задач, оценивать их эффективность и качество.	основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.э требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; 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; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров значение планирования как функции управления; методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения 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; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных
---	--

	и сопутствующих услуг; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; 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; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; обрабатывать информацию и анализировать результаты собирать информацию о работе организации и отдельных ее 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; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
ОК Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	3. знать: правила организации туристских поездок, экскурсий; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации.

	требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; планирование программ турпоездок; правила бронирования туруслуг эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. уметь: проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; 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; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) обрабатывать информацию и анализировать результаты; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; работать с заявками на бронирование туруслуг; использовать различные методы принятия решений;
--	---

		собирать информацию о качестве работы подразделения; внедрять инновационные методы работы;
ОК	4.	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; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой помощи; правила составления отчетов по итогам туристской поездки. 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; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать досуг туристов; 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; оформлять отчет о туристской поездке. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; 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; работать с информационными и справочными материалами; собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;

		составлять план работы подразделения; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
ОК Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	5. в	знать: требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчетов по итогам туристской поездки. 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; способы обработки статистических данных правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; организовывать досуг туристов; 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; оформлять отчет о туристской поездке. 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; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию обрабатывать информацию и анализировать результаты; работать с информационными и справочными материалами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством,		знать: правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы;

потребителями	основы анимационной деятельности; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; техники эффективного общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами. приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний уметь: 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 приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; 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; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчет о туристской поездке. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
----------------------	---

	работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; управлять конфликтами;
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	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; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчетов по итогам туристской поездки. требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; техники эффективного общения, протокол и этикет приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; методику проведения презентаций уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; 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; оформлять отчет о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов. обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; 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; управлять конфликтами; проводить презентации;
ОК Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	8. знать: основы организации туристской деятельности; основы анимационной деятельности; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; 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; правила бронирования туров; методику организации рекламных туров методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;

		использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; консульствах зарубежных стран собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы;
ОК	9.	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; экскурсии и туристского похода; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; 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; технологии использования базы данных; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения уметь: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;

	использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; контролировать наличие туристов; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов. определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты работать с информационными и справочными материалами оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения
--	--