

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Специалист по туризму»

АННОТАЦИЯ

Общая характеристика программы

Цель программы: формирование и совершенствование компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности «Организация и предоставление туристских услуг», совершенствование навыков по различным аспектам профессиональной деятельности, освоение слушателями новых способов решения профессиональных задач, развития кадрового потенциала для повышения эффективности деятельности организации с учетом профессиональных стандартов.

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатель должен:

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты;
- теоретические и методические основы экскурсионной деятельности;
- терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- технологии формирования программ экскурсионного обслуживания, туристских услуг;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- документацию по организации и реализации туристских продуктов;
- требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания; туристских услуг;
- правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;
- схемы работы с гостиницами, компаниями – перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;
- технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии;
- стандарты делопроизводства, этику делового общения;
- теорию и практику межличностного общения;
- маркетинговые технологии организации и продвижения турпродукта;

уметь:

- организовывать экскурсионную, туристскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, отраслевыми правилами и стандартами;

- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных/туристских услуг;
- принимать заказы на экскурсионные/туристские услуги;
- использовать систему электронных путевок;
- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению;
- использовать технологии формирования программ экскурсионного обслуживания при составлении программы экскурсионного обслуживания, туристских продуктов;
- оценивать конкурентоспособность и эффективность туристских программ в удовлетворении потребностей туристов;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями;
- формировать туристские группы;
- проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания;
- знакомить с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;
- проводить мероприятия по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, выставок, презентаций);
- определять перспективные направления туристской деятельности;

владеть:

- техникой планирования и составления экскурсионной программы;
- техникой планирования и составления турпакета (размещение, питание, перевозка, дополнительные услуги);
- технологией и методикой продаж туристских услуг;
- технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- навыками эффективных методов и приемов продвижения и реализации туристского продукта;
- культурой межличностного общения;
- специализированными компьютерными программами.

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий



О.В. Прокудина