

**Специальность: 43.02.10**  
**ТУРИЗМ**

квалификация: специалист по туризму

Вступительные экзамены: Без испытания. Конкурс аттестатов.

Формы обучения: Очно-заочная

Сроки обучения: На базе 9 классов: 4 года 10 месяцев

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.

Специалист по туризму (базовой подготовки) готовится к следующим видам деятельности:

- Предоставление турагентских услуг.
- Предоставление услуг по сопровождению туристов.
- Предоставление туроператорских услуг.
- Управление функциональным подразделением организации.

**МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**  
**К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО**  
**ОБРАЗОВАНИЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.10 ТУРИЗМ**

| <b>Индекс и наименование дисциплин, междисциплинарных курсов (МДК)</b> | <b>Требования к знаниям, умениям, практическому опыту</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОП.01. Психология делового общения</b>                              | В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:<br>уметь:<br>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;<br>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;<br>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;<br>использовать эффективные приемы управления конфликтами;<br>знать:<br>цели, функции, виды и уровни общения;<br>роли и ролевые ожидания в общении; |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;</p> <p>нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>закономерности формирования и развития команды;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ОП.02. Организация туристской индустрии</b>                       | <p>уметь:</p> <p>профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;</p> <p>осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;</p> <p>пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;</p> <p>использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;</p> <p>консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;</p> <p>предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения;</p> <p>знать:</p> <p>историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;</p> <p>основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;</p> <p>инфраструктуру туризма;</p> <p>возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;</p> <p>законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;</p> <p>определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона</p> |
| <b>ОП.03. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации</b> | <p>уметь:</p> <p>вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;</p> <p>составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);</p> <p>вести деловую переписку на иностранном языке;</p> <p>составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;</p> <p>составлять тексты рекламных объявлений на иностранном языке;</p> <p>профессионально пользоваться словарями, справочниками и другими источниками информации;</p> <p>пользоваться современными компьютерными переводческими программами;</p> <p>делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | <p>знать:</p> <p>лексический (2500 - 2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке;</p> <p>иностраннный язык делового общения:</p> <p>правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения презентации рекламной услуги (продукта);</p> <p>правила пользования специальными терминологическими словарями;</p> <p>правила пользования электронными словарями</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ОП.04. Безопасность жизнедеятельности</b> | <p>уметь:</p> <p>организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;</p> <p>предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;</p> <p>использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;</p> <p>применять первичные средства пожаротушения;</p> <p>ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;</p> <p>применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;</p> <p>владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;</p> <p>оказывать первую помощь пострадавшим;</p> <p>знать:</p> <p>принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;</p> <p>основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;</p> <p>основы военной службы и обороны государства;</p> <p>задачи и основные мероприятия гражданской обороны;</p> <p>способы защиты населения от оружия массового поражения;</p> <p>меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;</p> <p>организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;</p> <p>основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;</p> <p>область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;</p> <p>порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.</p> |

**МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта**

**МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности**

Предоставление турагентских услуг

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

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;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- 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;
- 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;
- 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:



|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</p> <p>требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации;</p> <p>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</p> |
| <p><b>МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов</b></p> | <p>Предоставление услуг по сопровождению туристов</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен: иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценки готовности группы к турпоездке;</li> <li>проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>сопровождения туристов на маршруте;</li> <li>организации досуга туристов;</li> <li>контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>составления отчета по итогам туристской поездки;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</li> <li>определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> <li>проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</li> <li>организовывать движение группы по маршруту;</li> <li>эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</li> <li>взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</li> <li>организовывать досуг туристов;</li> <li>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | <p>контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о туристской поездке;</p> <p>оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p> <p>знать:</p> <p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>правила организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основы анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p> |
| <p><b>МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности</b></p> <p><b>МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме</b></p> | <p>Предоставление туроператорских услуг</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <p>проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</p> <p>планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;</p> <p>предоставления сопутствующих услуг;</p> <p>расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;</p> <p>взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</p> <p>работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</p> <p>планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p> <p>уметь:</p> <p>осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</p> <p>проводить анализ деятельности других туркомпаний;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;

обрабатывать информацию и анализировать результаты;

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 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;

работать с агентскими договорами;

использовать каталоги и ценовые приложения;

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 для 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;

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;

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;

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;

|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                      | <p>основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;</p> <p>технику проведения рекламной кампании;</p> <p>методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;</p> <p>техники эффективного делового общения, протокол и этикет;</p> <p>специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>МДК.04.01.</b><br/><b>Управление деятельностью функционального подразделения</b></p> <p><b>МДК.04.02.</b><br/><b>Современная оргтехника и организация делопроизводства</b></p> | <p>Управление функциональным подразделением организации</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>составления плана работы подразделения;</li> <li>проведения инструктажа работников;</li> <li>контроля качества работы персонала;</li> <li>составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</li> <li>проведения презентаций;</li> <li>расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>использовать различные методы принятия решений;</li> <li>составлять план работы подразделения;</li> <li>организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;</li> <li>работать в команде и осуществлять лидерские функции;</li> <li>осуществлять эффективное общение;</li> <li>проводить инструктаж работников;</li> <li>контролировать качество работы персонала;</li> <li>контролировать технические и санитарные условия в офисе;</li> <li>управлять конфликтами;</li> <li>работать и организовывать работу с офисной техникой;</li> <li>пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;</li> <li>оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;</li> <li>проводить презентации;</li> <li>рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);</li> <li>собирать информацию о качестве работы подразделения;</li> <li>оценивать и анализировать качество работы подразделения;</li> <li>разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;</li> <li>внедрять инновационные методы работы;</li> </ul> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>значение планирования как функции управления;</li> <li>методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>виды планирования и приемы эффективного планирования;</li> <li>эффективные методы принятия решений;</li> <li>основы организации туристской деятельности;</li> <li>стандарты качества в туризме;</li> </ul> |



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;  
основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;  
методику проведения презентаций;  
основные показатели качества работы подразделения;  
методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  
методы совершенствования работы подразделения;  
инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.