

**Міністерство освіти і науки України**

**Міністерство соціальної політики України**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Міністерства освіти і науки України

від « 13 » листопада 2017 р. № 1465

***Стандарт професійної***

***(професійно-технічної) освіти***

**СП(ПТ)О 4221.N.79.00-2017**

*(позначення стандарту)*

**Професія**: Агент з організації туризму

**Код:** 4221

**Кваліфікація:** агент з організації туризму

***Видання офіційне***

***Київ – 2017***

**Інформація про робочу групу**

**Розробники**

**Микитюк С. М.** **–** в.о. директора Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Чернівецькій області.

**Багмут О. М.** – завідувач сектору наукового та навчально-методичного забезпечення модернізації змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

**Шнюкова І. В.** – науковий співробітник сектору наукового та навчально-методичного забезпечення модернізації змісту професійної освіти ІМЗО МОНУ**.**

**Цвірінько Р. С.** –директор Професійно-технічного училища №8 у Чернівецькій області.

**Горбан Є. І.** – методист вищої категорії Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Чернівецькій області.

**Кутейнікова Ю. С.** –директор ПП «Золоті Ворота».

**Поповецька М. М.** –директор МПП «Європа-Плюс».

**Степікова Т. В.** –заступникдиректора з навчально-виробничої роботи Професійно-технічного училища №8 у Чернівецькій області.

**Юріїв М. В.** –старший майстер Професійно-технічного училища №8.

**Скрипничук Л. В.** – заступникдиректора з навчальної роботи Професійно-технічного училища №8.

**Палагнюк І. Ю.** –методист Професійно-технічного училища №8.

**Ріпка Л. В.** –викладачпредметівпрофесійної підготовки Професійно-технічного училища №8, голова методичної комісії.

**Дубець М. Г.** –майстер виробничого навчання Професійно-технічного училища №8.

**Наукові консультанти**

[Бучко Ж. І. – доцент кафедри географії та менеджменту туризму географічного факультету Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича, докторант.](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data%5b6678%5d%5bcaf_pers_id%5d=1083&commands%5b6678%5d=item)

**Круль Г. Я.** – [доцент](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data%5b6678%5d%5bcaf_pers_id%5d=1088&commands%5b6678%5d=item) кафедри географії та менеджменту туризму географічного факультету Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича.

**Остафійчук В. Д.** – директор готельно-ресторанного комплексу «Георг Парк».

**Паржницький В. В.** – заступник начальника відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України, канд. пед. наук.

**Рецензенти**

Заблотовська Н. В. – доцент кафедри географії України та регіоналістики географічного факультету Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича.

[Заячук О. Г. – доцент](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data%5b6678%5d%5bcaf_pers_id%5d=1088&commands%5b6678%5d=item) кафедри географії та менеджменту туризму географічного факультету Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича.

**Літературні редактори**

**Горбан Є. І. –** методист вищої категорії Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Чернівецькій області.

**Кайтановська О. М. –** науковий співробітник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОНУ.

**Технічний редактор**

**Настасьєва Н. М. –** викладач Професійно-технічного училища №8.

**Керівники робочої групи**

**Кучинський М. С.** –директор департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

**Мірошниченко К. Б**. – заступник директора – начальник відділу змісту та організації навчального процесу департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

**Пятничук Т. В**. – начальник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України, канд. пед. наук.

**Загальні положення**

**Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти** (далі – СП(ПТ)О) з професії 4221 Агент з організації туризму розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 1077 «[Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249663048)», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік», Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, випуск 81 «Культура та мистецтво», Розділ «Туристична діяльність», затвердженого наказом Міністерства культури і мистецтв України від 14.04.2000 №168 та інших нормативно-правових документів є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення професійної кваліфікації, перепідготовку) кваліфікованих робітників.

**Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:**

титульну сторінку;

інформацію про робочу групу з розроблення СП(ПТ)О;

загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О;

загальнопрофесійний навчальний блок;

перелік навчальних модулів та професійних компетентностей;

перелік ключових компетентностей;

умовні позначення, що використовуються у СП(ПТ)О;

сферу професійної діяльності випускника;

специфічні вимоги до робітника з конкретної професії;

вимоги до кожної професійної кваліфікації.

**Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О**

Підготовка кваліфікованих робітників за професією Агент з організації туризму включає первинну професійну підготовку, перепідготовку чи підвищення професійної кваліфікації. Підготовка ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Навчальний модуль – логічно завершена складова СП(ПТ)О, що формується на основі кваліфікаційної характеристики (далі – КХ) та/або, за наявності, професійного стандарту (далі – ПС), потреб роботодавців галузі.

Структура навчального модуля включає перелік компетентностей та їх зміст. Засвоєння навчального модуля може підтверджуватися відповідним документом (сертифікат/посвідчення/свідоцтво), що видається навчальним закладом.

СП(ПТ)О визначає три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні. Компетентність/компетентності – здатність особи до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-етичні цінності та інші особистісні якості.

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії. Загальнопрофесійні компетентності набуваються перед оволодінням навчальним матеріалом професійної кваліфікації.

Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному та професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію (набуваються впродовж всього терміну навчання поза робочим навчальним планом).

Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптовуватися до змін у професійній діяльності та є складовими професійної кваліфікації.

У закладах професійної (професійно-технічної) освіти тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до професійної кваліфікації, яку набуває учень (слухач), що визначається робочим навчальним планом.

При організації підвищення професійної кваліфікації, перепідготовки або професійної підготовки на виробництві строк професійного навчання визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється закладом професійної (професійно-технічної) освіти відповідно до законодавства.

Навчальний час учня, (слухача) визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм професійної (професійно-технічної) освіти.

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

урок виробничого навчання, тривалість якого не перевищує 6 академічних годин;

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин.

Навчальний (робочий) час учня, (слухача) в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно з законодавством.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, на навчальних полігонах, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Вимоги до професійної кваліфікації включають:

кваліфікаційну характеристику;

вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня, професійної кваліфікації осіб;

типову навчальну програму;

типовий навчальний план;

перелік основних засобів навчання.

Типова програма підготовки кваліфікованих робітників для професійної кваліфікаціївизначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників для професійної кваліфікації включає розподіл навчального навантаження між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою; консультації; кваліфікаційну атестацію. У типовому навчальному плані визначено загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочі навчальні плани та програми для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочі навчальні плани підготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, навчальні предмети, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програми для підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочих навчальних планів.

Перелік основних засобів навчання за професійною кваліфікацією розроблено відповідно до потреб роботодавців галузі, сучасних технологій, обладнання та матеріалів.

За результатами здобуття професійної кваліфікації проводиться державна кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей й визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинної нормативно-правової бази.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти, органи управління освітою, засновники організовують та здійснюють поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок учнів (слухачів), їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об’єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок учнів (слухачів) та безпосередньо приймають участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами й нормами, встановленими у галузі.

До самостійного виконання робіт учні, (слухачі) допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці. Навчання з охорони праці проводиться згідно з вимогами чинного законодавства Про охорону праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців галузі, сучасних технологій, обладнання та новітніх матеріалів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються закладом професійної (професійно-технічної) освіти разом з роботодавцями й ґрунтуються на компетентнісному підході відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців галузі, сучасних технологій та новітніх матеріалів та погоджуються з регіональними органами освіти.

Особі, яка опанувала освітню програму й успішно пройшла кваліфікаційну атестацію за професійною кваліфікацією присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається диплом державного зразка.

**Умовні позначення,** що використовуються в цьому СП(ПТ)О:

ЗПК – загальнопрофесійна компетентність;

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

АОТ – агент з організації туризму.

**Сфера професійної діяльності**

КВЕД ДК 009:2010: Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування. Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг бронювання та пов’язана з цим діяльність.

**Специфічні вимоги**

Вік: прийняття на роботу здійснюється відповідно до законодавства.

Стать: чоловіча, жіноча (обмеження отримання професії по статевій приналежності визначається переліком важких робіт і робіт зі шкідливими та небезпечними умовами праці, на яких забороняється використання праці жінок, затверджених МОЗ України № 256 від 29.12.1993).

Медичні обмеження.

**Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Позначення** | **Назва компетентності** | **Зміст загальнопрофесійних**  **компетентностей** |
| ЗПК.1 | Оволодіння основами правових знань в професійній діяльності | **Знати:** зміст найважливіших нормативно-правових актів конституційного, цивільного, трудового, кримінального та адміністративного права;  основні права та обов’язки громадян;  положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору;  діючі соціальні гарантії та соціальний захист на підприємстві; склад і ознаки правопорушення; принципи, підстави, цілі юридичної відповідальності.  **Уміти:** оперативно орієнтуватися в реальних правових ситуаціях, складати відповідну документацію правового характеру щодо  прав та свобод громадянина та щодо порушення конституційних обов’язків громадян |
| ЗПК.2 | Оволодіння основами галузевої економіки і підприємництва | **Знати:** основи підприємницької діяльності; структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства;  функції та структуру управління туристичних підприємств;  класифікацію персоналу і принципи продуктивності праці в галузі;  економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах.  **Уміти:** характеризувати основи підприємницької діяльності; аналізувати структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства; використовувати класифікацію персоналу та принципи продуктивності праці в галузі; розрізняти економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах |
| ЗПК.3 | Оволодіння основами інформаційних технологій в професійній діяльності | **Знати:** сутність понять «інформація», «інформаційні технології», «інформаційні системи», «комп’ютерні системи бронювання»;  системи інформаційного забезпечення; системи інформаційного обміну; основні мережеві сервіси; системи бронювання та резервування; основні прикладні програми пакету Microsoft Office; сучасні засоби оргтехніки.  **Уміти:** здійснювати робочі операції з оргтехнікою туристичного офісу; оформляти документацію, зберігати і вилучати інформацію, опрацьовувати текстові й графічні документи: створювати та обробляти електронні таблиці, здійснювати аналіз даних;  будувати графіки та діаграми за допомогою табличного процесора Microsoft Office Excel; створювати прості бази даних засобами Microsoft Office Access; працювати в мережі Internet, використовувати Інтернет-технології в туристичній діяльності; здійснювати бронювання та резервування готельних послуг; працювати з прийманням і відправленням електронних листів |
| ЗПК.4 | Оволодіння основами охорони праці, правил дорожнього руху, пожежної безпеки та першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках | **Знати:** основні вимоги державних нормативних актів та відомчих наказів з охорони праці; основи гігієни праці та виробничої санітарії; причини виникнення нещасних випадків і аварій на підприємствах, що призводять до травмування працівників, професійних захворювань та отруєнь; правила дорожнього руху; правила і порядок виконання протипожежних заходів (причини виникнення пожежі та її стадії); основи надання першої домедичної допомоги потерпілим при нещасних випадках.  **Уміти:** організовувати робоче місце відповідно до вимог протипожежної безпеки; підтримувати робочі місця в межах вимог санітарних норм і гігієни праці; надавати першу домедичну допомогу потерпілим від нещасних випадків, аварій та при отруєннях; користуватися первинними засобами пожежогасіння; забезпечувати чистоту й порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях; контролювати дотримання робітниками підприємства, установи, організації (далі – підприємство) трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту |
| ЗПК.5 | Оволодіння основами професійної туристичної термінології | **Знати**: визначення понять: туризм, туристична діяльність, турист, екскурсант, тур; типи туризму (внутрішній, в’їзний, виїзний);  види туризму; систему класифікації туризму за різними критеріями та ознаками; функції туризму; скорочення та абревіатури туристичного документообігу; історичні аспекти розвитку туризму;  міжнародні та українські туристичні організації; основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму; туристично-географічну номенклатуру; поняття екопривабливості турів; права та обов’язки туриста; види туристичних підприємств.  **Уміти:** пояснити значення термінів, що вживаються в туристичній діяльності; розрізняти типи туризму та їх відмінність;  характеризувати функції та систему класифікації туризму; застосовувати основні законодавчі й нормативно-правові акти у сфері туризму; використовувати скорочення та абревіатури туристичного документообігу; порівнювати види туристичних підприємств |
| ЗПК.6 | Оволодіння основами ділової іноземної мови | **Знати:** необхідні лексичні одиниці; структурні одиниці;  граматичний матеріал у межах тематики; мовленнєві функції та засоби їх вираження; відомості та факти (аспекти життєдіяльності) суспільства і культури країни, мова якої вивчається, у межах тематики ситуативного спілкування; основні відмінності діяльності туристичних підприємств; особливості писемних навичок для оформлення ділової документації; мовні особливості ділового спілкування, а також спілкування у мережі Інтернет.  **Уміти:** висловлюватися відповідно до певної ситуації; описувати події і види діяльності, в яких бере участь; розповідати, дотримуючись нормативного мовлення; висловлювати своє ставлення; порівнювати відмінності між сферою діяльності туристичних підприємств; застосовувати писемні навички та вміння для оформлення ділової документації; здійснювати ділове спілкування та спілкування через мережу Інтернет |
| ЗПК.7 | Оволодіння основами обслуговування  в сфері туризму | **Знати:** обов’язки агента з організації туризму; сутність поняття обслуговування в туристичній сфері; специфіку туристичних ресурсів; типологію готельних підприємств; основи організації готельного господарства та туркомплексів; види підприємств харчування та їх категорії; структуру та види транспортного обслуговування;  правила розробки туристичних маршрутів.  **Уміти:** використовувати пропозиції туристичних підприємств; оцінюватиспецифіку туристичних ресурсів; порівнювати готельні підприємства та туркомплекси, види підприємств харчування та їх категорії, структуру та види транспортного обслуговування;  застосовувати правила розробки туристичних маршрутів; визначати попит на туристичні послуги |
| ЗПК.8 | Оволодіння основами професійного етикету в роботі | **Знати:** сутність понять «психологія», «етикет», «спілкування», «конфлікт», «імідж працівника», «етика та культура професійного спілкування»; моральні основи ділового спілкування; способи впливу на людей під час спілкування; моделі, стилі, стратегії, тактики спілкування;  способи досягнення взаєморозуміння у діловому спілкуванні; правила підготовки та проведення ділових зустрічей; основи техніки ділового спілкування; вимоги до публічного виступу.  **Уміти:** аналізувати конкретні ситуації ділового спілкування; прймати оптимальні рішення для досягнення поставленої мети в діловому спілкуванні; розпізнавати типи конфліктних ситуацій (типи конфліктних людей), рівень моральності, що проявляється в діловому спілкуванні; обирати стратегії, тактики, моделі, стилі спілкування в залежності від обставин ділового спілкування; організовувати ділові зустрічі та прийоми; ефективно застосовувати етикетні вимоги в діловому спілкуванні; творчо застосовувати способи й засоби спілкування під час індивідуальних бесід й колективних обговорень проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах |

**Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей**

**(АОТ – агент з організації туризму)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Назва модуля** | **Позначення компетентності** | | | **Найменування навчального модуля та компетентності** |
| АОТ–1 | **АОТ–1. Моніторинг туристичного ринку** | | | |
| АОТ–1.1 | Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності | | |
| АОТ–1.2 | Вивчення кон’юнктури туристичного ринку | | |
| АОТ–2 | **АОТ–2. Формування туристичного пакета для організації подорожей** | | | |
| АОТ–2.1 | | Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства | |
| АОТ–2.2 | | Проведення рекламної кампанії | |
| АОТ–2.3 | | Формування туристичного пакета | |

**Перелік ключових компетентностей**

Оперативність в прийнятті правильних рішень у позаштатних ситуаціях під час роботи.

Здатність відповідально ставитись до професійної діяльності.

Знання професійної лексики та термінології.

Здатність діяти в нестандартних ситуаціях.

Здатність працювати в команді.

Запобігання конфліктних ситуацій.

**Професійна кваліфікація:агент з організації туризму**

1. ***Кваліфікаційна характеристика***

**Агент з організації туризму**

**Завдання та обов'язки.** Виконує роботи, пов’язанi з реалiзацiєю комплексу туристичних послуг; є представником суб’єкта туристичної дiяльностi i виступає вiд його iменi; дiє вiдповiдно до законодавства України про туризм та iнших нормативних актів органів виконавчої влади в цiй галузi; працює пiд керiвництвом професiонала з туристичної дiяльностi.

Вивчає вiтчизняний та зарубiжний ринок туристичних послуг, характеристики об’єктiв туристичної iндустрiї; робить аналiз змiсту, вартостi, особливостей послуг готелiв, музеїв, транспортних пiдприємств. Бере участь у розробцi внутрiшнiх та мiжнародних маршрутiв; самостiйно здiйснює пiдготовку даних для складання кошторисiв турiв або екскурсiй; виконує рекламну дiяльнiсть з метою залучення громадян до оздоровлення, рацiонального використання вiльного часу, проведення змiстовного дозвiлля, ознайомлення з iсторико-культурною спадщиною, природним середовищем; надає повну iнформацiю про обсяг, умови та якiсть туристичних послуг, що пропонуються суб’єктом туристичної дiяльностi.

Самостiйно веде облiк заявок i договорiв на проведення турiв або екскурсiй i складає вiдповiдну звiтнiсть; бере участь в оформленнi угод iз споживачами туристичних послуг, туристичних ваучерiв, путiвок, маршрутних книжок, iнших документiв, що визначають статус туристiв i є основою для здiйснення туру або екскурсiї; забезпечує своєчасне придбання проїзних документiв для груп туристiв, виконує iншi обов’язки, покладенi на нього суб’єктом туристичної дiяльностi.

**Повинен знати:** законодавство України про туризм, нормативнi акти органiв виконавчої влади в цiй галузi, мiжнароднi договори i угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна; види туризму та правила розробки туристичних маршрутiв; основи органiзацiї готельного господарства та туркомплексiв, основнi положення економiки туризму; правила складання кошторисiв турiв та екскурсiй; способи вивчення попиту на туристичнi послуги та правила органiзацiї рекламних заходiв; порядок органiзацiї й умов проведення турiв та екскурсiй, обслуговування туристiв; особливостi туристичних маршрутiв та тематику екскурсiй; вартiсть турiв та iнших послуг; що надаються суб’єктом туристичної дiяльностi; порядок оформлення документiв на туристичне обслуговування.

**Квалiфiкацiйнi вимоги:** неповна вища освiта вiдповiдного напряму пiдготовки (молодший спецiалiст) або професiйно-технiчна освiта. Без вимог до стажу роботи.

**Приклади робіт**

1. Організовувати робоче місце.
2. Здійснювати робочі операції з оргтехнікою туристичного офісу.
3. Виконувати роботу в команді, під керівництвом директора.
4. Вести ділову документацію туристичного підприємства, зберігати і вилучати інформацію.
5. Опрацьовувати текстові та графічні документи.
6. Створювати клієнтську базу.
7. Розробляти бланк анкети на визначення туристичного попиту.
8. Вести телефонні переговори, здійснювати прийом та відправлення електронних повідомлень.
9. Реєструвати, обробляти та розсилати кореспонденцію.
10. Працювати в мережі Інтернет.
11. Співпрацювати з туроператорами.
12. Надавати інформацію про туристичні маршрути, тури та програми обслуговування туристів на маршруті.
13. Надавати необхідну інформацію щодо екскурсійних подорожей та програм.
14. Оформляти та видавати технологічну документацію (інформаційний листок, ваучер, путівку, квитки).
15. Оформляти візові анкети.
16. Дотримуватися правил міжособистісного спілкування з клієнтом.
17. Надавати інформацію клієнтам з особливими потребами.
18. Збирати, обробляти, аналізувати довідкові матеріали щодо турів.
19. Користуватися розкладами туристичних подій, ваучерами, туристичними програмами, путівниками, професійними публікаціями, рекламними матеріалами.
20. Працювати з електронною поштою, глобальними та локальними телекомунікаційними системами.
21. Оформляти туристичну документацію: приймати замовлення на туристичний пакет, оформляти договір на туристичне обслуговування, знайомити з умовами договору на туристичне обслуговування, умовами і термінами анулювання, штрафними санкціями, обов’язками та правами сторін, форс-мажорними обставинами.
22. Надавати інформацію щодо оформлення паспортно-візових формальностей, оформлення віз у посольствах або консульствах.
23. Надавати інформацію щодо правил виїзду/в'їзду, санітарних та митних формальностей.
24. Ознайомити з умовами та особливостями використання транспортних документів (квитки).
25. Бронювати та оформляти послуги з компаніями-перевізниками (авіа-, залізничні, авто, круїзні судна тощо).
26. Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг проживання.
27. Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг харчування.
28. Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками послуг трансферу.
29. Бронювати та оформляти послуги з компаніями-постачальниками екскурсійних послуг.
30. Здійснювати продаж туру, в тому числі по-телефону, через мережу Інтернет тощо.
31. Приймати участь в рекламних компаніях, презентаціях, спеціалізованих виставках.
32. Розробляти туристичні рекламні матеріали.
33. Розповсюджувати туристичні рекламні матеріали.

***2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Агент з організації туризму***

2.1. При вступі на навчання

Повна загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта або неповна вища освіта (молодший спеціаліст), освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Агент з організації туризму.

**3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників**

Професія: 4221 Агент з організації туризму

Кваліфікація: агент з організації туризму

Загальний фонд навчального часу – 1014 годин

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***з/п*** | ***Напрям підготовки*** | ***Кількість годин*** | | | |
| ***Всього годин*** | ***ЗПК*** | ***АОТ – 1*** | ***АОТ– 2*** |
| 1. | Загально-професійна підготовка | ***102*** | 102 |  |  |
| 2. | Професійно-теоретична підготовка | ***228*** |  | 68 | 160 |
| 3. | Професійно-практична підготовка | ***660*** |  | 198 | 462 |
| 4. | Кваліфікаційна пробна робота | 12 |  |  |  |
| 5. | Консультації | 16 |  |  |  |
| 6. | Державна кваліфікаційна атестація | **8** |  |  |  |
| 7. | Загальний обсяг навчального часу (без п.п.4,5) | **998** | **102** | **266** | **622** |

***Примітки***

1***.*** Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.

2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.

**4. Типова програма з підготовки за професією Агент з організації туризму (Зміст професійних компетентностей)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Позначення** | **Професійні компетентності** | **Зміст професійних компетентностей** |
| **АОТ – 1. Моніторинг туристичного ринку** | | |
| АОТ– 1.1 | Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності | **Знати:** законодавство України про туризм, нормативнi акти органiв виконавчої влади в цiй галузi, мiжнароднi договори i угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна; основні положення Державних національних стандартів, наказів Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі України.  **Уміти:**  виконувати роботи, пов’язанi з реалiзацiєю комплексу туристичних послуг; бути представником суб’єкта туристичної дiяльностi i виступати вiд його iменi; дiяти вiдповiдно до законодавства України про туризм та iнших нормативних актiв органiв виконавчої влади в цiй галузi; працювати пiд керiвництвом професiонала з туристичної дiяльності |
| АОТ–1.2 | Вивчення кон’юнктури туристичного ринку | **Знати:** інформацію щодо напрямків туристичного ринку, попиту та пропозиції кожного з напрямів ринку, туристичних потоків, сезонність, клімат, особливості традицій та культури різних країн, географічне розміщення туристичних об’єктів та місць відпочинку; інформацію щодо типів та видів готелів, особливостей та специфіки надання послуг, правил розміщення в готелях, харчування, розважальних програм.  **Уміти:** використовувати в роботі відомості про вітчизняний та зарубіжний ринок туристичних послуг, характеристики об’єктів туристичної індустрії; робити аналіз змісту, вартості, особливостей послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств; проводити маркетингові дослідження для визначення попиту та пропозиції на туристичні послуги |
| **АОТ – 2. Формування туристичного пакета для організації подорожей** | | |
| АОТ  –2.1 | Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства | **Знати:** правила розробки туристичних маршрутiв; основнi положення економiки туризму; правила складання кошторисiв турiв та екскурсiй; порядок органiзацiї й умов проведення турiв та екскурсiй, обслуговування туристiв; особливостi туристичних маршрутiв та тематику екскурсiй; вартiсть турiв та iнших послуг, що надаються суб’єктом туристичної дiяльностi; інформацію щодо специфіки залізничного, автомобільного, морського, річкового, повітряного транспорту (вартість та процес надання послуг, способи оформлення та бронювання транспорту).  **Уміти:** брати участь у розробцi внутрiшнiх та мiжнародних маршрутiв;  розробляти маршрути; самостiйно здiйснювати пiдготовку даних для складання кошторисiв турiв або екскурсiй; складати кошторис туру або екскурсії; здійснювати розрахунок вартості туру та екскурсійних послуг |
| АОТ  –2.2 | Проведення рекламної кампанії | **Знати:** способи вивчення попиту на туристичнi послуги та правила органiзацiї рекламних заходiв.  **Уміти:** виконувати рекламну дiяльнiсть з метою залучення громадян до оздоровлення, рацiонального використання вiльного часу, проведення змiстовного дозвiлля, ознайомлення з iсторико-культурною спадщиною, природним середовищем; надавати повну iнформацiю про обсяг, умови та якiсть туристичних послуг, що пропонуються суб’єктом туристичної дiяльностi; розробляти рекламні буклети підприємства за допомогою програми Microsoft Office Publisher та їх розповсюджувати (ЗМІ, білборди, сітілайти, смс-розсилки, вайбер-розсилки); розробляти дизайн візитки; використовувати рекламні матеріали в роботі з клієнтами;  проводити бесіди з клієнтами; правильного та чіткого доносити інформацію до клієнта; надавати повну інформацію про туристичний об’єкт (комплекс, готель, курорт, регіон тощо): вид та тип розміщення, правила поселення в готелі, вид харчування, екскурсійні та додаткові послуги, вид транспорту, правила перетинання кордону, митні та санітарні формальності, умови та процес страхування, суму та способи оплати |
| АОТ  –2.3 | Формування туристичного пакета | **Знати:** порядок оформлення документiв на туристичне обслуговування.  **Уміти:** самостiйно вести облiк заявок i договорiв на проведення турiв або екскурсiй i складає вiдповiдну звiтнiсть; брати участь в оформленнi угод iз споживачами туристичних послуг, туристичних ваучерiв, путiвок, маршрутних книжок, iнших документiв, що визначають статус туристiв i є основою для здiйснення туру або екскурсiї; забезпечувати своєчасне придбання проїзних документiв для груп туристiв, виконувати iншi обов’язки, покладенi на нього суб’єктом туристичної дiяльностi; здійснювати пошук нових туристичних операторів, турів, екскурсійних програм; надавати консультації туристам щодо правил виїзду/в’їзду в країну/з країни, паспортних формальностей, санітарних та митних формальностей; оформляти туристичну документацію: підписання договору на туристичне обслуговування, ознайомлення туриста з умовами договору і термінами анулювання, обов’язками та правами сторін; оформляти візи у посольствах та консульствах; оформляти технологічну документацію: технологічні картки маршруту; паспорт маршруту; плану-схему маршруту; каталог маршруту; інформаційний лист; програму туру; лист-підтвердження бронювання; візову анкету; туристичний ваучер |

**5. Перелік основних засобів навчання**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування** | **Кількість на групу 15 осіб** | |
| **Для інд.** | **Для гупи** |
|  | Комп’ютери | 1 | 15 |
|  | Мультимедійний проектор |  | 1 |
|  | Копіювальний апарат |  | 3 |
|  | Сканер |  | 1 |
|  | Телефон |  | 1 |
|  | Принтер |  | 3 |
|  | Веб-камера |  | 1 |
|  | Факсимільний апарат |  | 1 |
|  | Калькулятори | 1 | 15 |
|  | Wi-Fi роутер |  | 1 |

Зауваження та пропозиції щодо змісту державного стандарту надсилати за адресою:

03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 36,

Інститут модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

Відділ наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти.

Телефон: (044)248-91-16.