



Международная
организация
труда



При финансовой
поддержке
Российской Федерации

Проект «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров
Группы Двадцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза)

МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

КВАЛИФИКАЦИЯ: “СЕРТИФИКАТ III УРОВНЯ В ОБЛАСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ”



Международная
организация
труда



При финансовой
поддержке
Российской Федерации

**Проект «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров
Группы Двдцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза)**

МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

КВАЛИФИКАЦИЯ: “СЕРТИФИКАТ III УРОВНЯ В ОБЛАСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ”

**Рекомендовано к апробации в системе
начального профессионального образования**
(Протокол №3 заседания научно-методического совета
Агентства начального профессионального образования
от 28 августа 2020 года)

Разработчики:

Баширова М.И.
Бейшеева К.К.

Шадыканова Г.У.

эксперт по разработке СВТ программ
заведующая отделом Государственного предприятия
«Кыргыз туризм»
доцент кафедры туризма, предпринимательства и
гостеприимства Кыргызского экономического университета
им. М. Рыскулбекова

г. Бишкек, 2020 год

Уважаемый Читатель!

Данная публикация представляет собой одну из шести модульных компетентностных учебных программ профессионального образования, разработанных в ходе пилотного проекта для следующих видов деятельности: ***газовая промышленность, молочное производство, туризм и гостиничное хозяйство***. Исходные профессиональные стандарты для определенных комбинаций рабочих задач и функций в указанных отраслях соответствуют двум квалификационным уровням - **Сертификат III уровня (квалифицированные рабочие) и Диплом техника (специалисты и руководители среднего звена)**.

Концепция разработки компетентностных программ профессионального образования была предложена в рамках Проекта «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров Группы Двадцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза). Концепция и соответствующие инструменты включают в себя принципы интерпретации профессиональных стандартов для формирования учебных модулей и определения учебных тем и дисциплин, обеспечивающих освоение требуемых компетентностей. Предлагаемая программа является модульной, поскольку требования индивидуальных единиц и элементов профстандартов являются основой для формирования модулей с определенным содержанием обучения и требованиями к оцениванию его результатов.

Группы национальных экспертов во взаимодействии с отраслевыми организациями и заинтересованными учебными заведениями начального и среднего профессионального образования разработали модульные компетентностные программы обучения на двух квалификационных уровнях - *Сертификат и Диплом техника*. В составе групп разработчиков учебных программ принимали участие эксперты, выполнявшие работы по формированию профстандартов. По некоторым из специальностей обучение в стране не осуществлялось, следовательно, содержание программ было разработано полностью на основе профстандартов. Программы обучения по специальностям, по которым ранее осуществлялось обучение, но без учета требований профстандартов, были трансформированы в компетентностные путем включения новых требований к знаниям и умениям, соответствующих критериям компетентной работы, введения новых учебных дисциплин или изменения их содержания и обеспечения новой последовательности учебных мероприятий на основе модулей.

В связи с тем, что в Кыргызстане отсутствует национальная система квалификаций (НСК), были использованы общие квалификационные принципы, применяемые в развитых странах. В том числе программы обучения, ведущие к Сертификату III уровня, были разработаны в рамках условной четырехуровневой системы рабочих квалификаций.

Каждая публикация включает не только содержание учебной программы, но и детальное описание выполненных экспертами работ. В ней приводится краткое описание методологии, включая способов интерпретации профстандартов с целью профессионального обучения и оценивания его результатов. Предлагаемый формат позволяет оперативно адаптировать программу обучения к изменениям, вносимым отраслями в свои профстандарты. Новые программы обучения будут пилотироваться в учебных заведениях Кыргызской Республики при технической поддержке Проекта.

Настоящая разработка передается Министерству образования и науки, Агентству начального профессионального образования и Министерству труда и социального развития Кыргызской Республики для их использования в системе профессионального образования.

Руководство Проекта Группы Двадцати выражает благодарность экспертам-разработчикам, отраслевым ассоциациям, учебным заведениям и предприятиям, проявившим интерес и принявшим участие в этой сложной работе.

Ч. Драгутан, Главный технический советник Проекта, МОТ, Женева

В. Гаськов, Ведущий эксперт Проекта

СОДЕРЖАНИЕ

АББРЕВИАТУРА	4
I. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ	5
II. ВВЕДЕНИЕ В МОДУЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ	9
III. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ	11
Форма 1: Структура учебных модулей и график оценивания результатов обучения	11
IV. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФСТАНДАРТОВ	36
Форма 2: Дисциплины и учебные темы, отвечающие требованиям профстандартов	36
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Разметка модульной программы	56
Приложение 2. Идентификация тем и учебных дисциплин, соответствующих требованиям профстандартов	90
Приложение 3. Календарный график сдачи модулей	121

АББРЕВИАТУРА

ГОС НПО	Государственный образовательный стандарт на уровне начального профессионального образования
КР	Кыргызская Республика
ПЛ	Профессиональный лицей
СПО	Среднее профессиональное образование
УМС	Учебно-методический совет

I. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

1. Цель пилотного проекта - освоение методологии разработки модульных программ профессионального образования на основе стандартов компетентности¹.

2. Компетентностные учебные программы – это такие программы, в которых содержание знаний и умений, методы освоения и требования к оцениванию результатов обучения построены на основании требований компетентного выполнения рабочих задач и функций, описанных в профессиональных стандартах (ПС).

Модульные учебные программы - это способ организации обучения. Т.е. программа обучения разбивается на модули (единицы с определенным содержанием, длительностью обучения и требованиями к оцениванию). Структура модулей должна обладать логической последовательностью и обеспечивать синхронизацию обучения по различным темам и дисциплинам. Последовательность преподавания учебных тем и дисциплин (структура учебной программы) обычно не совпадает с последовательностью единиц профессиональных стандартов. Один и тот же модуль программы обучения может обеспечивать формирование компетентностей, принадлежащих нескольким единицам профессиональных стандартов.

Разработанная в результате пилотного проекта программа профессионального образования в области туристических услуг основана на принципе компетентности, где каждый модуль программы направлен на освоение определенной комбинации конкретных знаний и умений, подлежащих оцениванию на основе критериев, вытекающих из требований соответствующих единиц и элементов профессиональных стандартов. Это обеспечивает связь обучения с реальными требованиями рабочих процессов.

Разработанная программа включает формирование не только отраслевых и специализированных компетентностей в сфере туризма, но и общих компетентностей для рынка труда (коммуникации, коллективной работы, аналитического мышления, планирования и организации работы, решения проблем, применения цифровых навыков).

В отличие от традиционных программ, результаты обучения состоят в компетентном выполнении рабочих задач, а не в освоении совокупности отдельных знаний и умений. Этот принцип применяется при оценивании результатов обучения, где критериями оценивания являются критерии компетентной работы, взятые из элементов профессиональных стандартов.

3. Разработка компетентностных модульных программ проф.образования включает следующие основные этапы:

а) Разметка модульной программы на основе единиц и элементов стандартов компетентности обеспечивает непосредственный переход требований рабочих процессов в учебные программы. Разметка учебной программы выполняется путем анализа объема и сложности единиц и элементов стандартов и наметки числа учебных модулей. Маленькие по объему единицы стандарта или их части могут объединяться, формируя основу для одного модуля. Объемные единицы стандарта могут стать основой формирования нескольких учебных модулей. В результате, число учебных модулей может отличаться от числа единиц профессиональных стандартов. В данной разработке результаты разметки модульной программы представлены в **Приложении 1. Разметка модульной программы**.

б) Интерпретация требований каждой отдельной единицы профессионального стандарта (включая общие компетентности для рынка труда, отраслевые и специализированные компетентности) в соответствующем учебном модуле в отношении:

- целей обучения по модулю;
- набора знаний и умений (теоретических, прикладных, аналитических и практических), подлежащих освоению для компетентного выполнения определенных задач и функций в условиях определенной рабочей среды с ее требованиями, рисками и неопределенностями;
- оценивания результатов обучения по модулю на основе «критериев компетентной работы», определяемых профстандартами;

¹ В данном документе термины «профессиональные стандарты» и «стандарты компетентности» применяются как эквивалентные.

в) Определение перечня учебных тем, которые необходимо освоить в соответствии с требованиями профессиональных стандартов. Для каждой темы обучения выбирается предположительная стратегия и метод обучения (лекционные занятия, лабораторно-практические занятия, интегрированные теоретические и практические мероприятия, обучение в учебных мастерских/на рабочем месте). Это позволяет более определенно судить о необходимости формирования общих и специализированных учебных дисциплин и о содержании производственного обучения и производственной практики (см. **Приложение 2. Идентификация тем и учебных дисциплин, соответствующих требованиям профессиональных стандартов**);

г) Идентификация учебных дисциплин, необходимых для обучения по специальности (в области туристических услуг), происходит путем логической комбинации выявленных учебных тем. В случае, если учебная программа по данной специальности уже практиковалась, могут быть выявлены дисциплины, никак не связанные с требованиями профстандартов. Необходимость их наличия в компетентностной программе обучения может быть аргументирована, например, требованиями формирования общих компетентностей для рынка труда или как основа для преподавания специализированной дисциплины;

д) Формирование минимального содержания учебных планов дисциплин в той части, которая обеспечивает освоение знаний и умений, соответствующих требованиям профессиональных стандартов. В зависимости от объема и сложности тем, включенных в состав каждой дисциплины, устанавливается ее плановая трудоемкость (см. **Форма 2. Дисциплины и учебные темы, отвечающие требованиям профессиональных стандартов**);

е) Дополнение учебных планов дисциплин на основе системных требований к «знать и уметь» из предыдущего опыта преподавания и из «знать и уметь», включенных в образовательные стандарты (при их наличии). На этом этапе необходимо участие опытных преподавателей профессионального образования, специализирующихся в области соответствующих учебных дисциплин;

ж) Формирование содержания каждого модуля в виде синхронизированной по времени комбинации учебных тем, относящихся к соответствующим дисциплинам, и учебных действий. В зависимости от необходимой длительности практического осуществления пакета учебных действий определяется календарный график преподавания модулей и оценивания результатов обучения;

з) Перенумерование учебных модулей в соответствии с актуальным графиком их преподавания и оценивания результатов обучения: указание связи между каждым учебным модулем, с одной стороны, и единицами и элементами профессионального стандарта на данную специальность, с другой (см. **Форма 1. Структура учебных модулей**).

4. Предлагаемые изменения в структуре и содержании исходных профстандартов

Потребность в изменении структуры профессионального стандарта не выявлена. Однако, потребовалось внести дополнения и изменения в содержание профессионального стандарта. Например, в отдельных модулях были изменены формулировки критериев компетентной работы для их более полного соответствия квалификационным требованиям, также были дополнены элементы “знаний” и “умений” для их более полного соответствия формулировкам элементов стандарта и критериям компетентной работы.

5. Участие предприятий отрасли и учебных заведений в разработке и апробации настоящей программы

При разработке учебной программы проводились консультации с представителями туристической отрасли (гос.предприятие “Кыргызтуризм”) и преподавателями специальных дисциплин колледжа сервиса и экономики. Поскольку данная программа является новой для системы начального профессионального образования, опыт осуществления таких программ не значителен. Поэтому к разработке модульной программы были привлечены опытные преподаватели системы среднего профессионального образования и работники отрасли. В ходе рабочих встреч обсуждены изменения, внесенные в профессиональный стандарт; наименование, тематика и трудоемкость учебных дисциплин, а также логика и структура учебной программы.

6. Основные изменения, предлагаемые или внесенные в имеющуюся программу обучения, ее дисциплинах и темах на основании профстандартов

Подготовка специалистов в области туроператорских и турагентских услуг в системе начального профессионального образования ранее не велась. Учебные планы дисциплин, включенных в

программу обучения, будут сформированы заново. Все темы и дисциплины, включенные в новую программу, основаны на требованиях профессиональных стандартов. Включенные в учебные планы дисциплины, темы и практические занятия будут структурированы так, чтобы обеспечить их освоение в соответствии с временным графиком выполнения учебных модулей. Учебная нагрузка, выделяемая отдельным дисциплинам в программе, прямо пропорциональна количеству тем («знать и уметь»), требуемых профессиональным стандартом для квалифицированного работника в сфере туристических услуг. Выполнение работ по формированию содержания учебных дисциплин является обязанностью учебных заведений, которые будут пилотировать данную программу. Процесс разработки учебных планов дисциплин будет осуществляться при техническом содействии национального эксперта-разработчика модульной программы.

Предлагается осуществлять обучение для сферы туризма как в виде краткосрочных программ, базирующихся на комбинации нескольких учебных модулей, так и полноценную программу профессионального образования (10 месяцев), ведущую к Сертификату III уровня в области туристических услуг со всеми требованиями к обучению и оцениванию, предусмотренными в компетентностной модульной программе. Работники с таким Сертификатом смогут выполнять широкий спектр туроператорских и турагентских услуг, включенных в профессиональный стандарт.

Разработанная пилотная программа охватывает рабочие задачи как туроператорских, так и турагентских услуг. В ходе консультаций с учебными заведениями (ПЛ 98) было предложено пилотировать эту программу в двух вариантах:

- программа сроком 10 мес. и с охватом 13 модулей, ведущая к квалификации «*туроператор*»;
- краткосрочные программы обучения на базе нескольких модулей, ведущие к рабочим местам «*турагент*».

Предполагается, что функции продажи туров можно успешно освоить в ходе осуществления 4 модулей, трудоемкость которых укладывается в три месяца обучения. В настоящее время у лиц, участвующего в пилоте, уже имеются лицензии на предоставление квалификации «Агент по продажам» длительностью 1-3 месяца.

На основе разработанной модульной программы и в зависимости от потребностей туристической отрасли можно будет предлагать короткие учебные программы и на базе других комбинаций учебных модулей. Такие программы могут вести к рабочим местам: «*Организатор путешествий*» или «*Экскурсовод*» (потребующие два учебных модуля и длительность обучения 1 месяц).

7. Предлагаемый подход к организации оценивания результатов по модулям

- Образовательное учреждение, реализующее профессиональную образовательную программу, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплинам и учебным циклам, предусмотренных учебным планом и графиком учебного процесса;

- Критерии и методы оценивания по освоению дисциплин и учебных циклов должны включать требования стандартов компетентности в отношении «знать» и «уметь». Критерии текущего оценивания по дисциплинам разрабатываются учебным заведением и указываются в учебных планах;

- Обучение по каждому модулю (или взаимосвязанной группе модулей) завершается оцениванием результатов обучения. Последовательность изучения и оценивания учебных модулей выстраивается в соответствии с логикой процесса обучения;

- Критерии оценивания результатов обучения по модулям базируются на критериях компетентной деятельности и дополнительных требованиях к оцениванию, указанных в каждой единице профстандарта. Оценивание по отдельным модулям или их группам проводит само учебное заведение;

- Число критериев оценивания по каждому результату обучения должно быть больше, чем один; каждый результат обучения должен быть предметным и позволять его демонстрацию на основе действий;

- Результаты освоения модулей фиксируется в специально разработанной форме и являются основанием для допуска обучающегося к итоговой аттестации наряду с результатами промежуточной аттестации по учебным дисциплинам;

- Итоговая аттестация – финальное оценивание, ведущее к присуждению национальной квалификации, должно проводиться с участием отраслевых организаций работодателей на основе

согласованной процедуры. Организация, имеющая право присуждать национальную квалификацию, должна быть одобрена Министерством образования и науки КР.

8. Применение национальных образовательных стандартов в данной разработке и предлагаемые изменения в них

В настоящее время в системе начального профессионального образования не ведется подготовка по данному направлению и нет государственных образовательных стандартов. Для разработки учебной программы использовался Макет ГОС НПО, по которому были определены нормативные трудоемкости учебных циклов.

В дальнейшем (после апробации) данная программа может стать основой для разработки государственного образовательного стандарта (ГОС НПО) по данной специальности.

9. Предлагаемый порядок внедрения разработанной программы в учебных заведениях

Предлагается следующий порядок внедрения:

а) Обсудить с представителями системы начального профессионального образования возможности внедрения новой образовательной программы, определить учебные площадки для ее пилотирования, закрепить принятое решение приказом Министерства образования и науки КР;

б) Разработать и утвердить экспериментальный учебный план, график учебного процесса и учебные программы дисциплин на основе предлагаемой программы;

в) Разработать требования к средствам обучения (материально-техническая база, учебная и методическая литература) на основе содержания учебных модулей и согласовать стратегию обучения с представителями туристической отрасли;

г) Провести инвентаризацию ресурсов (средств обучения, преподавательского состава, баз практик) пилотных учебных заведений на соответствие требованиям профессиональных стандартов. Обеспечить пилотные учебные заведения недостающими средствами обучения;

д) Организовать обучение администрации и преподавательского состава пилотных учебных заведений организации обучения по компетентностным модульным учебным программам, а также разработке и применению компетентностных инструментов оценивания результатов освоения модулей и программы в целом;

ж) Осуществить обучение по новой программе в пилотных учебных заведениях и проводить мониторинг пилотирования на основе утвержденного плана мониторинга. По результатам мониторинга внести корректировки и дополнения в учебную программу;

з) Представить результаты пилотирования Агентству начального профессионального образования и обсудить возможность внедрения модульной программы по данной специальности в других лицах.

II. ВВЕДЕНИЕ В МОДУЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ

СЕРТИФИКАТ III УРОВНЯ

В ОБЛАСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

(Модульная программа обучения на основе стандартов компетентности)

Вид деятельности	Турагентские и туроператорские услуги
Получаемая квалификация	Сертификат III уровня в области туристических услуг
Количество учебных модулей	13 модулей
Цель обучения	Подготовка квалифицированных работников в сфере туристических услуг (включая формирование общих компетентностей для рынка труда).
Возможные наименования рабочих мест и специальностей, для которых применима данная квалификация	Операторы, агенты, организаторы путешествий, проводники туристических маршрутов, специализированные кассиры, делопроизводители, операторы контакт-центров, системные администраторы в сфере туристических услуг
Длительность программы	10 месяцев
Специальные дисциплины и учебные циклы, входящие в программу обучения, и учебная нагрузка (час.)	1. Профессиональный английский язык – 72 часа; 2. Профессиональный кыргызский язык – 50 часов; 3. География туризма -30 часов; 4. Основы туристской деятельности – 82 часа; 5. Основы безопасности в туризме – 48 часов; 6. Этика делового общения – 18 часов; 7. Основы делопроизводства – 24 часа; 8. Основы бухгалтерского учета – 42 часа; 9. Информационные технологии в профессиональной деятельности – 54 часа; 10. Основы туроператорской и турагентской деятельности -150 часов; 11. Производственное обучение - 506 часов; 12. Производственная практика – 430 часов.
Требования к оцениванию результатов обучения по программе	– Результаты обучения по дисциплинам оцениваются учебными заведениями по своим правилам; – Требования к обучению и критерии оценивания результатов освоения отдельных модулей входят в описание каждого модуля; – Методы оценивания результатов освоения отдельных модулей разрабатываются и применяются учебными заведениями; – Требования и методы оценивания квалификации определяются и применяются организацией, имеющей право ее присуждать.

Целью обучения на данной программе является подготовка квалифицированных рабочих кадров для туристической отрасли Кыргызстана (включая формирование общих компетентностей для рынка труда).

Программа обучения разработана на основе требований профессиональных стандартов, созданных в 2019 году с участием предприятий, соответствующих отраслевых объединений и организаций отрасли туризма.

Программа включает учебные модули, каждый из которых имеет свою цель, требования к содержанию предметных дисциплин и к оцениванию результатов обучения. Модули обладают определенной автономией и результаты освоения каждого из них, могут, в случае необходимости, оцениваться отдельно.

Учебные модули обеспечивают освоение компетентностей, необходимых для предоставления квалифицированных туристических услуг. Дисциплины отвечают за формирование как специализированных компетентностей, определяемых требованиями профстандартов, так и общих компетентностей для рынка труда.

Каждый модуль программы обучения, прежде всего, содержит требования к содержанию и оцениванию результатов обучения, определяемые соответствующим профессиональным стандартом. Таким образом, учебные модули предъявляют требования к преподаванию определенных дисциплин и включению в их состав обязательных тем обучения. Однако, полное содержание и методы обучения отдельным дисциплинам, а также оценивание результатов обучения по дисциплинам остается в рамках ответственности учебных заведений и их инженерно-педагогического состава.

Каждый модуль данной программы указывает на его связь с соответствующей единицей профессионального стандарта и требованиями к компетентностям, вытекающим из этого стандарта. Общее число модулей обучения может не соответствовать общему числу единиц профстандарта. Содержание тем, преподаваемых в ходе программы, напрямую связано с изменениями, которые могут вноситься туристической отраслью в ее профессиональные стандарты.

Указанный порядок модулей обучения и график оценивания их результатов показывают общую логику календарной организации обучения, что отражено в содержании и синхронизировано в последовательности учебных действий по отдельным дисциплинам. Прилагаемый учебный план показывает перечень и длительность программ обучения по дисциплинам и синхронизацию их преподавания на основе структуры и последовательности учебных модулей.

Освоение результатов нескольких модулей может оцениваться совместно. Квалификационный экзамен с привлечением независимых экзаменаторов осуществляется по правилам организаций, имеющих право присуждать эту квалификацию.

III. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

ФОРМА 1. СТРУКТУРА УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ И ГРАФИК ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ²

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
МОДУЛЬ №1. АНАЛИЗ РЫНКА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №1, элементы №1.1,1.2,1.3,1.4 и 1.5)			4 учебная неделя
Результат 1. Получать доступ к электронным базам данных в области туристических услуг	1.1.1. Идентифицировать электронные базы данных в области туризма; 1.1.2. Устанавливать соглашения с собственниками электронных баз для получения преференций в области доступа к информации по турам и ценовым скидкам.	Дисциплина «География туризма» 1. Виды информационных ресурсов в области внутреннего туризма, правила и возможности их использования; 2. Методика работы со справочными и информационными материалами по регионоведению; 3. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов в КР и их турпродуктов; 4. География страны и туристических объектов. Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Терминология и аббревиатура, используемые в туристической индустрии; 2. Типы и характеристики средств размещения; 3. Классификация и характеристика предприятий питания для туристской отрасли; 4. Виды транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок; 5. Классификация и специфика рисков в туризме; 6. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики; 7. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них;	
Результат 2. Анализировать состояние рынка внутренних туров	1.2.1. Проводить анализ конъюнктуры внутреннего рынка туристических услуг; 1.2.2. Составлять каталог туристических маршрутов с описанием их особенностей и оценки их пригодности для групп туристов.		
Результат 3. Анализировать информацию по средствам размещения, питания, транспортным и иным возможностям и рискам в регионах посещения	1.3.1. Собирать и анализировать информацию о средствах размещения, питания и транспортных возможностях в регионах посещения; 1.3.2. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров.		
Результат 4. Анализировать информацию по дополнительным услугам и экскурсиям	1.4.1. Проводить анализ конъюнктуры дополнительных услуг при въездном туризме; 1.4.2. Разрабатывать аргументированные предложения о предоставлении дополнительных услуг и экскурсий.		
Результат 5. Формировать базу конкурентоспособных	1.5.1. Формировать базы данных (включающие средства размещения, питания, транспорт,		

² Разработано на основе Формы 2. Нумерация модулей отличается от их нумерации в Приложениях 1 и 2 для обеспечения временной последовательности и синхронизации обучения и оценивания по дисциплинам и модулям.

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
предложений для их коммерциализации	дополнительные услуги и т.д) и предоставлять во внутрифирменное пользование; 1.5.2. Обеспечивать безопасный выход из приложения без потерь и повреждения данных.	2. Эксплуатационные возможности информационных систем, баз данных и программного обеспечения; 3. Показатели надежности электронных баз данных в области туризма; 4. Порядок и форматы заключения соглашений о предоставлении электронных сервисов в области туризма; 5. Методы формирования базы актуальных данных с использованием различных ресурсов; 6. Порядок предоставления доступа к базам данных в организации. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов; 2. Конъюнктура внутреннего и внешнего рынка туристических продуктов; 3. Требования к формированию базы данных (надежность, достоверность данных). Производственное обучение 1. Проводить поиск специализированных баз данных в области туризма; 2. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями; 3. Оценивать надежность и репутацию электронных баз данных в области туризма; 4. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма; 5. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных); 6. Работать со справочными и информационными материалами; 7. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		8. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; 9. Собирать и анализировать информацию о наличии средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам; 10. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР; 11. Оценивать влияние и последствия известных рисков на организацию и рентабельность внутренних туров; 12. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 13. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг; 14. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов; 15. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 16. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе; 17. Работать с оборудованием и технологиями безопасно. Производственная практика 1. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями; 2. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма; 3. Работать со специализированными базами данных в области внутреннего туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи; 4. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		5. Собирать и анализировать информацию о наличии средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам; 6. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР; 7. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг; 8. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 9. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе; 10. Собирать, анализировать и организовывать информацию о предпочтениях клиентов в турпродуктах для планирования и предоставления туристических услуг; 11. Соблюдать внутрифирменные регламенты по работе с базами данных.	
МОДУЛЬ № 2. РАЗРАБОТКА НОВОГО ТУРПРОДУКТА ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №2, элементы № 2.1,2.2 , 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 и 2.7)			9 учебная неделя
Результат 1. Выявлять новые объекты, представляющие интерес для въездного туризма	2.1.1. Выявлять конкретные потребности и предпочтения туристов въездного тура, в том числе культурные; 2.1.2. Составлять список перспективных объектов въездного туризма с учетом потребительских свойств турпродукта; 2.1.3. Разрабатывать аргументированное предложение нового турпродукта для въездного туризма.	Дисциплина « Основы туристкой деятельности» 1. Потребительские свойства (обоснованность, эффективность, целостность, гибкость) туристского продукта; 2. Организация туристкой индустрии; 3. Партнеры и поставщики услуг в сфере туризма; 4. Возможности внешних организаций и партнеров в обеспечении качественных и безопасных туристских услуг; 5. Критерии оценки потенциальных партнеров и поставщиков услуг. Дисциплина «Основы безопасности в туризме»	
Результат 2. Выявлять и изучать места размещения и питания	2.2.1. Выявлять потребности и предпочтения туристов в размещении и питании в зависимости от категории тура;		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
	2.2.2. Собирать и анализировать информацию о местах размещения и питания в регионах посещения с учетом категории туров; 2.2.3. Разрабатывать аргументированное предложение о местах размещения и питания клиентов для нового въездного тура.	1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме; 2. Меры по обеспечению безопасности во время туров; 3. Методы для оценки рисков безопасности, рекомендованные и опубликованные государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности; 4. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению/контролю.	
Результат 3. Выявлять возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам	2.3.1. Собирать и анализировать информацию о возможностях предоставления дополнительных услуг и экскурсий для новых въездных туров; 2.3.2. Составлять перечень возможных дополнительных услуг и экскурсий в качестве дополнительных опций для новых въездных туров; 2.3.3. Разрабатывать аргументированные предложения по дополнительным опциям для новых въездных туров.	Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Правила оформления документов и составления отчетов; 2. Виды и форматы соглашений о партнерстве; 3. Общие сведения о договорах, понятие и условия договора, их заключение, изменение и расторжение; 4. Порядок заключения договоров с поставщиками услуг в области туризма; 5. Требования к оформлению договорной документации. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Составляющие стоимости тура, учитываемые при расчете окончательной стоимости турпродукта; 2. Методика расчета окончательной стоимости продукта /пакета услуг; 3. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций.	
Результат 4. Оценивать возможные риски и степень безопасности тура	2.4.1. Выявлять и анализировать фактические и прогнозируемые риски, связанные с нанесением вреда здоровью потребителей во время тура; 2.4.2. Выявлять и анализировать потенциальные риски, связанные с нанесением ущерба природной и культурной среде во время тура; 2.4.3. Оценивать степень безопасности нового въездного тура с использованием методов оценки рисков, рекомендованных государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности; 2.4.4. Документировать результаты оценки рисков и предложенные меры по их устранению или контролю.	Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Технология предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий; 2. Методы анализа туров с целью выявления возможностей предоставления дополнительных услуг и экскурсий; 3. Порядок подготовки предложений о дополнительных опциях (дополнительные туристские услуги) для новых туров; 4. Факторы риска в туристском секторе;	
Результат 5. Выявлять партнеров и поставщиков услуг по новым турам и заключать соглашения о партнерстве	2.5.1. Выявлять и составлять базы данных основных партнеров и поставщиков услуг; 2.5.2. Разрабатывать предложения по заключению соглашений или договоров о партнерстве.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
Результат 6. Оценивать коммерческую рентабельность нового тура	2.6.1. Рассчитывать окончательную стоимость нового продукта/пакета услуг; 2.6.2. Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/ пакетам услуг для утверждения руководителем организации.	5. Природные и экологические риски; 6. Методы анализа возможных рисков при проектировании туров; 7. Порядок разработки и утверждения коммерческих предложений по новым продуктам/пакетам услуг; 8. Особенности заключения договоров с гостиничным предприятием, предприятием питания, авиакомпанией, автотранспортным предприятием, железной дорогой и экскурсионной фирмой.	
Результат 7. Заключать договора со сторонними организациями на оказание услуг по турам	2.7.1. Сбирать необходимую информацию для заключения договоров (наименование партнера, основной предмет договора; срок действия договора; сроки заключения договора; дополнительные особые сведения); 2.7.2. Составлять договора на оказание услуг на основе типового договора с учетом особенностей предоставления услуг туристам и взаимоотношений договаривающихся сторон; 2.7.3. Проверять договорную документацию на правильность и точность заполнения, выявлять и корректировать ошибки.	Производственное обучение 1. Обрабатывать текстовую и табличную статистическую информацию; 2. Сбирать и анализировать информацию об объектах въездного туризма с использованием различных ресурсов; 3. Оценивать потребительские свойства туристского продукта; 4. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров; 5. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами; 6. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам; 7. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 8. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура; 9. Предвидеть и минимизировать риски при разработке нового тура. 10. Разрабатывать правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура; 11. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями; 12. Разрабатывать требования к партнерам и поставщикам туристских услуг;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		13.Оценивать надежность партнеров и поставщиков услуг; 14.Определять ключевые источники информации, контакты партнеров и поставщиков услуг; 15.Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами; 16.Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий; 17.Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/пакетам услуг; 18.Собирать и анализировать информацию, необходимую для заключения договоров на поставку услуг; 19.Обрабатывать, сохранять и отправлять копии документов в соответствии с требованиям, установленными в организации. Производственная практика 1. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения /требования клиентов; 2. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров; 3. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами; 4. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам; 5. Оформлять коммерческие предложения по дополнительным опциям к новым въездным турам в соответствии с установленными требованиями и процедурами; 6. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура; 7. Получать доступ к базам данных партнеров и поставщиков услуг; 8. Определять ключевые источники информации, контакты партнеров и поставщиков услуг;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		9. Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами; 10. Оформлять коммерческие предложения по новым продуктам/пакетам услуг; 11. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг; 12. Обеспечивать безопасное хранение и использование конфиденциальной информации относительно заключенных договоров с поставщиками.	
МОДУЛЬ №3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №9, элементы №9.1, 9.2, 9.3 и 9.4)			9 учебная неделя
Результат 1. Идентифицировать, анализировать, контролировать и минимизировать потенциальные риски в секторе туризма	9.1.1. Сбирать, систематизировать, анализировать и распространять в организации информацию в отношении рисков туристических мероприятий; 9.1.2. Применять при планировании и осуществлении туров инструменты оценки, контроля, минимизации и противостояния негативным последствиям, рискам и неопределенностям; 9.1.3. Применять планы управления различными кризисными ситуациями с использованием имеющихся ресурсов в рамках своих полномочий; 9.1.4. Составлять перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств.	Дисциплина «Основы безопасности в туризме» 1. Процедуры идентификации и оценки рисков; 2. Способы связи со спасательными службами при проведении тура; 3. Инструкции и процедуры для реагирования на ситуации с угрозой безопасности; 4. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты; 5. Процедуры и требования для документирования инцидентов безопасности; 6. Порядок и формы оказания экстренной поддержки и помощи туристам; 7. Способы информирования туристов о доступе к системам экстренной поддержки и помощи; 8. Способы установления связи со спасательными службами при проведении тура; 9. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях; 10. Оказание первой медицинской помощи в туризме; 11. Основы медицинского контроля за состоянием туристов;	
Результат 2. Разрабатывать и применять инструменты для поддержки клиентов, попавших в кризисную ситуацию	9.2.1. Проводить инструктаж участников туров на случай чрезвычайных ситуаций; 9.2.2. Поддерживать связь с туристами по необходимым вопросам, включая вопросам безопасности; 9.2.3. Устанавливать рабочие контакты с министерствами и службами, отвечающими за безопасность.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
Результат 3. Информировать туристов о доступе к системам экстренной поддержки, расположенным в местах выполнения туров	9.3.1. Обеспечивать туристов целевой информацией (брошюры) включая: номера телефонов для обращения в случае чрезвычайной ситуации; обменные курсы валют в стране посещения; описание денежных знаков; общепринятые правила поведения; места, которые следует избегать; безопасные пункты для хранения багажа и web.сайтам туроператоров; 9.3.2. Разработать уведомление для туриста о порядке сообщения о совершенном против него преступлении; 9.3.3. Информировать туристов о службе поддержки в турфирме.	12.Меры по обеспечению безопасности туристов при возникновении чрезвычайных ситуаций. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Правила прохождения туров, каналы связи, коды и сигналы; 2. Правила ориентирования на местности, процедуры сопровождения; 3. Аварийные и эвакуационные процедуры, их применение; 4. Методы наблюдения и мониторинга прохождения тура; 5. Правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура; 6. Правила оформления сигналов о критической ситуации во время тура.	
Результат 4. Оказывать первую помощь туристам в критической ситуации	9.4.1. Документировать получение сигнала о критической ситуации во время тура согласно установленных процедур; 9.4.2. Проводить оценку ситуации и передавать информацию в службы реагирования на чрезвычайные ситуации; 9.4.3. Передать страховой организации и службам экстренного реагирования адекватную информацию об инциденте, если турист застрахован; 9.4.4. Оказать первую медицинскую помощь или иную помощь, позволяющую снизить риски для жизни и неудобства пострадавшего.	Производственное обучение 1. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 2. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами по безопасности в туризме; 3. Составлять перечень мер по устранению потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков во время осуществления тура; 4. Оформлять документы по оценке рисков; 5. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств; 6. Определять потенциальные угрозы безопасности и вероятные их источники; 7. Определять и соблюдать процедуры реагирования на инциденты безопасности; 8. Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств; 9. Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		10. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека. Производственная практика 1. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 2. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств; 3. Определять потребность туристов в технической помощи и поддержке; 4. Работать с командой в кризисных ситуациях; 5. Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств; 6. Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания; 7. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека; 8. Устанавливать и поддерживать связь со службами экстренного реагирования и страховыми компаниями.	
МОДУЛЬ №4. ПРЕДПРОДАЖНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №3, элементы №3.1,3.2,3.3 и 3.4)			11 учебная неделя
Результат 1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	3.1.1. Принимать заявки на формирование турпродукта, в том числе в электронном формате; 3.1.2. Выявлять и анализировать запросы клиентов и возможности их реализации; 3.1.3. Подбирать и оформлять оптимальный туристский продукт, адаптированный к конкретным потребностям клиента.	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания; Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Отраслевые и организационные стандарты ведения делопроизводства. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Методика калькулирования полной себестоимости турпродукта; 2. Прямые и косвенные затраты туроператора и особенности их расчета.	
Результат 2. Консультировать туристов по правилам и предмету заказа	3.2.1. Информировать туристов об особенностях разработанного тура, включая оформление, цену, параметры, сроки и место тура, правила въезда и выезда в страну тура;		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
	3.2.2. Предоставлять информацию о правилах оформления заказов и бронирования, категориях гостиниц, уровне обслуживания в них и правилах пребывания в стране тура.	Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Современные системы бронирования услуг; 2. Функциональные возможности информационных систем бронирования и резервирования. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Методы изучения и анализа запросов клиентов; 2. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги; 3. Особенности и характеристики туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором; 4. Правила оформления заказов и бронирования турпродуктов; 5. Правила въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правила пребывания в ней; 6. Виды и порядок страхования туристов; 7. Организация работы с запросами туристов; 8. Общая характеристика условий бронирования; 9. Порядок и условия изменения или аннулирования заказа – заявки на услуги; 10. Основные сведения, содержащиеся в заявке на бронирование; 11. Организационные требования к оформлению и учету заказов, контролю за их прохождением и выполнением. Производственное обучение 1. Определять и анализировать потребности заказчика; 2. Читать и понимать коды, аббревиатуры и информацию о продуктах, которая может включать затраты, сроки и условия их продажи; 3. Предоставлять своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте; 4. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации; 5. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами; 6. Вносить и сохранять обновления и правки к бронированию;	
Результат 3. Принимать предварительное бронирование тура и оформлять заказ	3.3.1. Выполнять предварительное бронирование тура в соответствии с внутриофисными процедурами; 3.3.2. Формировать предварительный заказ на основе предварительного бронирования; 3.3.3. Оформлять лист бронирования (предварительный договор) в соответствии с внутриофисными процедурами.		
Результат 4. Составлять калькуляцию тура	3.4.1. Проверять наличие и точность всех реквизитов заказа (данные о клиенте, информацию о продукте и его стоимости); 3.4.2. Рассчитывать окончательную стоимость продукта/пакета услуг или маршрута с учетом дополнительных налогов, специальных и иных сборов, стоимости конвертации валют; 3.4.3. Оформлять финансовое подтверждение бронирования продукта/пакета услуг или маршрута.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		7. Проверять реквизиты заказа для обеспечения правильного расчета стоимости тура; 8. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий. Производственная практика 1. Определять и анализировать потребности заказчика; 2. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 3. Консультировать туристов по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций; 4. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами; 5. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами.	
МОДУЛЬ №5. ПРОДАЖА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №4, элементы №4.1,4.2. 4.3, 4.4 и 4.5)			13 учебная неделя
Результат 1. Оформлять документы для получения визы	4.1.1. Информировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны; 4.1.2. Оформлять документы для подачи на визу, в том числе электронную; 4.1.3. Получать визы, в том числе электронные.	Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/ услуги. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Способы выявления статуса платежей; 2. Финансовая документация для администрирования заказов. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Компьютерные системы бронирования гостиничных и других услуг, характеристики и принципы работы. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Основы миграционного и таможенного законодательства КР и межправительственные соглашения по вопросам безвизового въезда; 2. Виды виз и их характеристики;	
Результат 2. Заключать договор о реализации туристского продукта/ услуги	4.2.1. Вносить необходимые данные в договор с точностью и в соответствии с применимыми условиями продукта; 4.2.2. Проверять статус платежей; 4.2.3. Заключать договора о реализации туристского продукта/ услуги в пределах своих полномочий.		
Результат 3. Оформлять заявки на бронирование услуг и билетов	4.3.1. Уточнять наличие бронирования услуг и билетов и информировать клиента; 4.3.2. Определять и предлагать клиенту альтернативные варианты для недоступных бронирований, включая опции списка ожидания;		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
	4.3.3. Фиксировать особые запросы клиентов и информировать эксплуатационный персонал о них; 4.3.4. Подавать заявки на бронирование услуг по программе тура в соответствии с процедурными требованиями.	3. Порядок и правила оформления документов для получения виз; 4. Основные причины отказа в получении визы; 5. Документы строгой отчетности в области туризма; 6. Отраслевые и организационные правила бронирования услуг и билетов; 7. Источники получения запросов на бронирование гостиничных услуг; 8. Требования к оформлению и содержанию данных заявок на бронирование, поступающим из разных источников; 9. Порядок выявления финансового состояния бронирования; 10. Особенности оформления авиабилетов, трансферов и страховок в КР; 11. Процедуры получения подтверждения заявки на бронирование услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии); 12. Правила оформления документов, подтверждающих бронирование услуг и выдачи их клиентам; 13. Порядок обновления бронирования услуг; 14. Процедуры подтверждения, внесения изменений и аннулирования заказа-заявки на услуги; 15. Документальное оформление изменений/аннулирования заявки на бронирование услуг.	
Результат 4. Получать подтверждение забронированных услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии и др.)	4.4.1. Оформлять документы, подтверждающие бронирование услуг и выдавать их клиенту; 4.4.2. Выполнять обновление бронирования в соответствии с принятыми процедурами.		
Результат 5. Подтверждать принимающему туроператору (поставщику услуг) заказ-заявку на оплаченные услуги по маршруту тура	4.5.1. Отправлять данные бронирования туроператору (поставщику услуг) в соответствии с процедурными требованиями; 4.5.2. Принимать и документировать запросы клиентов на внесение изменений в заявку или отмену её.	Производственное обучение 1. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР; 2. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги; 3. Оформлять документы строгой отчетности в области туризма; 4. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		5. Читать и интерпретировать файлы и профили клиентов, запросы клиентов и информацию о сложных продуктах, стоимости в системе бронирования; 6. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования; 7. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы. Производственная практика 1. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны; 2. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР; 3. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги; 4. Представлять клиентам структурированную и точную информацию относительно затрат и других характеристик турпродукта; 5. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования; 6. Выполнять резервирование в течение коммерческих временных ограничений; 7. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы.	
МОДУЛЬ №6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №5, элементы №5.1,5.2, 5.3, 5.4 и 5.5)			16 учебная неделя
Результат 1. Организовать трансферы для туристских групп и отдельных туристов	5.1.1. Проверять информацию о прибытии клиентов для своевременного реагирования в случае изменения или задержки; 5.1.2. Использовать сервисные возможности транспортных терминалов для встречи туристов, минимизируя возможные риски;	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при размещении туристов; 2. Режим работы предприятий питания и форма обслуживания; 3. Методы расчета количества порций в соответствии с требованиями;	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
	5.1.3. Контролировать процедуру поступления багажа туристов; 5.1.4. Документировать потери багажа согласно принятых процедур.	4. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при организации питания туристов; 5. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг; 6. Способы выявления претензий относительно качества предоставляемых услуг.	
Результат 2. Организовать размещение туристов	5.2.1. Размещать туристов в соответствии с согласованным планом бронирования; 5.2.2 Ознакомить туристов с правилами пребывания в местах размещения и имеющимися возможностями.	Дисциплина «Этика делового общения» 1. Методы предотвращения и решения конфликтных ситуаций.	
Результат 3. Организовать питание туристов	5.3.1. Контролировать поток обслуживания и доставки еды; 5.3.2. Устранять задержки или недостатки при обслуживании туристов.	Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг.	
Результат 4. Организовать предоставление дополнительных услуг по туру	5.4.1. Предоставлять клиентам актуальную и точную информацию о дополнительных услугах; 5.4.2. Собирать отзывы клиентов на качество индивидуальных дополнительных услуг.	Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными); 2. Организация трансфера для группы туристов и отдельных лиц; 3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера; 4. Правила документирования потери багажа туриста; 5. Порядок размещения и пребывания туристов в организации размещения; 6. Правила регистрации туристов в соответствии с требованиями к безопасности организации размещения; 7. Порядок работы и установление договоренностей с гостиницами; 8. Порядок предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий.	
Результат 5. Обеспечить удовлетворенность клиентов услугами по туру	5.5.1. Предоставлять клиентам информацию на запросы относительно качества предоставляемых услуг; 5.5.2. Выявлять возможные претензии со стороны клиентов и оперативно их решать.	Производственное обучение 1. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов;	
Результат 6. Организовать выезд клиента по окончании тура.	5.6.1. Организовать своевременный выезд клиента с учетом вопросов безопасности. 5.6.2. Контролировать наличие багажа и минимизировать вероятность забытых клиентами вещей.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		2. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами; 3. Использовать компьютеризированные системы и программное обеспечение для размещения туристов; 4. Определять и читать коды, даты и специальные метки на пищевых продуктах; 5. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами; 6. Определять удовлетворенность клиентов качеством предоставленных услуг. Производственная практика 1. Отслеживать поступление багажа туристов и принимать соответствующие меры в случае его утери; 2. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами; 3. Четко отвечать на вопросы, касающиеся гостевых учетных записей и платы за обслуживание; 4. Представлять туристам структурированную информацию по организации питания; 5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию относительно качества услуг; 6. Определять удовлетворенность клиентов качеством предоставленных услуг; 7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами; 8. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по процедурам отправления транспортного терминала, включая требованиям безопасности.	

МОДУЛЬ №7. АНАЛИЗ РЫНКА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №6, элементы №6.1,6.2, 6.3, 6.4 и 6.5)		19 учебная неделя
Результат 1. Изучить предложения зарубежных туроператоров и интерес клиентов к выездным турам	6.1.1. Выявлять базы данных и ключевые предложения выездных туров; 6.1.2. Проводить анализ общей конъюнктуры выездных туров; 6.1.3. Составлять списки предложений зарубежных туроператоров по организации выездных туров.	Дисциплина «География туризма» 1. География стран мира; 2. Сегментирование въездного/выездного туристского рынка. Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Основные концепции и процессы организации туристической индустрии; 2. Методы оценки востребованности туристических продуктов; 3. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма; 4. Концепции маркетинга в турпланировании; 5. Создание рекламных продуктов для продвижения выездных туров; 6. Формы и способы продвижения турпродуктов. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Методика определения рентабельности выездных туров. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Приоритетные направления развития туризма в КР; 2. Методы для ориентации клиента на конкретные продукты и услуги. Производственное обучение 1. Выявлять и работать со специализированными базами данных в области выездного туризма; 2. Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров в области выездного туризма; 3. Работать со специализированными базами данных в области выездного туризма; 4. Определять потенциальную рентабельность выездных туров;
Результат 2. Провести анализ востребованности выездных туров	6.2.1. Проводить оценку востребованности выездных туров по направлениям; 6.2.2. Проводить анализ индивидуальных туров, обладающих рыночным потенциалом.	
Результат 3. Проводить анализ стоимостных факторов, рисков и потенциальной рентабельности выездных туров	6.3.1. Проводить анализ стоимостных факторов выездного тура; 6.3.2. Проводить оценку потенциальной рентабельности выездных туров.	
Результат 4. Разработать концепцию маркетинга выездных туров	6.4.1. Разработать концепции маркетинга выездных туров на основе анализа конъюнктуры и маркетинговых исследований спроса, стоимостных и иных факторов на выездные туры; 6.4.2. Сформировать детальные предложения по индивидуальным выездным турам.	
Результат 5. Разрабатывать и размещать рекламу выездных туров	6.5.1. Разрабатывать рекламу выездных туров и утверждать ее согласно принятых процедур; 6.5.2. Определять каналы продвижения туров, включая СМИ и социальные сети; 6.5.3. Размещать рекламу по каналам продвижения.	

		5. Готовить конкурентные коммерческие предложения и презентации по выездным турам для розничной продажи туристам; 6. Разрабатывать и формировать рекламные материалы. Производственная практика 1. Размещать утвержденную и оплаченную рекламу в СМИ и социальных сетях.
МОДУЛЬ №8. ПРОДАЖА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №7, элементы №7.1, 7.2,7.3,7.4, 7.5 и 7.6)		21 учебная неделя
Результат 1. Заключать договора с клиентом о предварительном бронировании тура	7.1.1. Уточнять наличие запрошенного тура и подтверждение бронирования; 7.1.2. Определять и предлагать клиенту альтернативные варианты для недоступных бронирований, включая опции списка ожидания; 7.1.3. Фиксировать особые запросы клиентов и информировать принимающего оператора о них; 7.1.4. Получать подтверждение зарубежного оператора в отношении наличия тура и окончательной цены; 7.1.5. Подавать заявки на бронирование услуг по программе тура в соответствии с процедурными требованиями.	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Ассортимент, классификация и характеристика туристских продуктов; 2. Правила обслуживания клиентов. Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Порядок оформления инструктажей. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Порядок проверки статуса оплаты; 2. Порядок оформления финансовых документов; 3. Порядок оплаты тура зарубежному оператору. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Различные типы резервирования и используемые операционные системы. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Порядок оформления заявок предварительного бронирования тура; 2. Источники информации по нормативным вопросам для пункта назначения, включая паспортные и визовые требования и ограничения для посещения этого пункта назначения; 3. Правила работы с консульскими учреждениями; 4. Дополнительные услуги, оказываемые в турфирме при оформлении виз;
Результат 2. Оформлять документы клиента на получение визы в страну посещения	7.2.1. Консультировать туристов в отношении правил въезда и пребывания в стране их путешествия; 7.2.2. Разрабатывать требования к документам по оформлению виз; 7.2.3. Составлять схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту; 7.2.4. Оформлять документы туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов.	
Результат 3. Оформлять договора с клиентом о продаже турпакета	7.3.1. Оформлять документацию для продажи турпакета в установленные сроки и в соответствии с применимыми условиями продукта;	

	7.3.2. Проверять на точность все данные перед выпуском договора и внести правки, при необходимости; 7.3.3. Сохранять и отправлять клиенту обработанные копии документов в соответствии с установленными требованиями.	5. Условия договоров на оказание туристских услуг; 6. Документы для выдачи клиентам; 7. Порядок разработки рекомендаций для участников выездных туров; 8. Способы и формы инструктирования туристов.
Результат 4. Получать оплату тура с клиента	7.4.1. Получать в соответствии с договором, денежные средства, проверить и внести в кассу; 7.4.2. Проверять платежи клиентов по продажной стоимости; 7.4.3. Завершать транзакции с использованием программных приложений.	Производственное обучение 1. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами; 2. Создавать компьютерные файлы и работать с ними; 3. Применять технологии и методы продаж, включая продажи по телефону, через Интернет, по почте; 4. Читать и интерпретировать данные о бронировании и информацию о продукте; 5. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах; 6. Оформлять финансовые документы; 7. Читать и интерпретировать данные о бронировании и эксплуатации, сложные маршруты и информацию о продукте;
Результат 5. Проводить оплату тура зарубежному оператору	7.5.1. Получать и проверять счета на оплату (описание услуг, количество туристов, указанные цены на соответствие ценам поставщиков); 7.5.2. Проверять и анализировать подтвержденные заказы для клиентов; 7.5.3. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с организационными процедурами.	8. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 9. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров; 10. Проводить и документировать инструктажи для туристов.
Результат 6. Выдача турпакета клиенту	7.6.1. Проверить документы турпакета перед выдачей клиенту (существующие данные бронирования, статус платежа, наличие возможных расхождений в расходах); 7.6.2. Консультировать туристов о правилах въезда и пребывания в стране назначения; 7.6.3. Информировать туристов о дополнительных экскурсиях и трансферах.	Производственная практика 1. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами; 2. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия; 3. Применять установленные правила работы с консульскими учреждениями; 4. Консультировать туристов по паспортным и визовым требованиям; 5. Оформлять документы туристов для получения виз; 6. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах;
Результат 7. Проводить инструктаж туристов	7.7.1. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров в отношении: - общего плана действий и линий связи на случай чрезвычайных ситуаций; - правил пересечения границ и таможенных требований; - осуществляемого тура, природных и культурных условий в стране пребывания.	

	7.7.2. Проводить и документировать инструктаж участников тура.	7. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги; 8. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с установленными процедурами бухгалтерии; 9. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров.
МОДУЛЬ № 9. ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА ТУРА В СТРАНЕ ВЫЕЗДА (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №8, элементы № 8.1, 8.2 и 8.3)		23 учебная неделя
Результат 1. Контролировать выполнение услуг по выездному туру	8.1.1. Определять границы своей ответственности и возможностей перед клиентами за осуществление выездного тура; 8.1.2. Устанавливать связь с поставщиками тура и с эксплуатационным персоналом в соответствии с условиями тура и договора; 8.1.3. Разработать организацию мониторинга выполнения программы.	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Методы контроля выполнения выездных туров; 2. Определение удовлетворенности клиентов выездных туров; 3. Мероприятия по повышению удовлетворённости клиентов выездными турами. Дисциплина «Этика делового общения» 1. Порядок разрешения проблем, возникающих при выполнении программ выездного тура.
Результат 2. Получать и реагировать на обратную связь от туристов на выезде	8.2.1. Определять способы поддержания контактов с туристом или группой туристов на выезде; 8.2.2. Документировать и анализировать отзывы клиентов на выезде.	Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Порядок ведения установленной отчетности, деловой корреспонденции. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Информационные технологии, обеспечивающие связь с тур группой.
Результат 3. Проводить анализ результатов тура	8.3.1. Составлять форму для сбора и анализа информации об удовлетворенности клиента выездным туром; 8.3.2. Собирать и анализировать информацию и комментарии клиентов относительно их удовлетворенности туром; 8.3.3. Использовать анализ результатов тура для улучшения последующих инструктажей для выезжающих на аналогичные туры.	Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Формы обратной связи с туристами на выезде. Производственное обучение 1. Выявлять и анализировать характер и содержание возникающих операционных проблем; 2. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия; 3. Читать сообщения, заметки, электронные письма туристов и интерпретировать их для руководства; 4. Вести установленную отчетность. Производственная практика

		1. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг; 2. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия; 3. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 4. Собирать и анализировать информацию об удовлетворенности клиентов.
МОДУЛЬ №10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ И РАСЧЕТОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №10, элементы №10.1,10.2 и 10.3)		24 учебная неделя
Результат 1. Регистрировать расчетные (платежные) документы	10.1.1. Вести регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 10.1.2. Вносить сведения по платежам и расчетам в программы и базы данных организации.	Дисциплина «Основы делопроизводства» 1. Нормативные документы, регламентирующие составление и оформление документов, и порядок работы с ними. Дисциплина «Основы бухгалтерского учета» 1. Нормативно-правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг; 2. Порядок регистрации и учет документации, связанной с платежами и расчетами; 3. Порядок зачисления/списания денежных средств; 4. Расчетные (денежные) документы и требования к их оформлению; 5. Порядок и требования к проведению транзакций. Производственное обучение 1. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 2. Создавать деловые файлы в компьютере; 3. Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств; 4. Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций; 5. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур; 6. Оформлять расчетные (платежные) документы. Производственная практика
Результат 2. Осуществлять операции по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе	10.2.1. Проводить операции по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе; 10.2.2. Проверять правильность оформления расчетных (платежных) документов; 10.2.3. Подготавливать выписки по счетам клиентов.	
Результат 3. Получать оплату за услуги клиента	10.3.1. Получать денежные средства, проверять и фиксировать их в документах; 10.3.2. Оформлять квитанции об оплате, включая все соответствующие налоговые реквизиты; 10.3.3. Обрабатывать транзакции с использованием соответствующих программных приложений в соответствии с организационными процедурами.	

		1. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 2. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур; 3. Оформлять расчетные (платежные) документы; 4. Проверять платежи клиентов по продажной стоимости и текущих обменных курсах; 5. Проводить транзакционные операции в специализированных программных приложениях.
МОДУЛЬ №11. ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №11, элементы № 11.1,11.2 и 11.3)		26 учебная неделя
Результат 1. Формировать туристскую группу	11.1.1.Принимать и анализировать заявки на организацию и проведение экскурсионного тура; 11.1.2. Классифицировать туристские группы (по возрастным, социальным параметрам и интересам); 11.1.3. Определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов); 11.1.4.Оформлять первичную учетную документацию.	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Классификация экскурсионных туров. Дисциплина «Основы безопасности в туризме» 1. Правила обеспечения безопасности туристов в стране назначения; 2. Требования безопасности в отношении продуктов питания и алкогольных напитков. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Требования к формированию программы тура; 2. Методы определения особых потребностей экскурсантов (туристов); 3. Планирование экскурсионных туров; 4. Порядок проведения инструктажа; 5. Права и обязанности лидера туристской группы; 6. Особенности и условия тура.
Результат 2. Консультировать лидеров туристской группы в отношении специфики прохождения туров	11.2.1. Проводить инструктаж об особенностях и условиях тура, дополнительных услугах, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке; 11.2.2. Проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране назначения.	Производственное обучение 1. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов; 2. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 3. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 4. Формировать турпродукты на родном и иностранном языке;
Результат 3. Инструктировать экскурсантов/туристов по безопасным продуктам питания	11.3.1. Проводить с туристами инструктаж о правилах употребления во время тура продуктов питания; 11.3.2. Информировать экскурсантов/ туристов о рисках употребления алкогольных напитков.	

		5. Проводить инструктажи для туристов; 6. Владеть техниками и приемами эффективного общения; 7. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями; 8. Проводить инструктажи для туристов относительно безопасности питания; 9. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов. Производственная практика 1. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов; 2. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 3. Проводить инструктажи для туристов; 4. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями; 5. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов
МОДУЛЬ №12. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ТУРПРОДУКТОВ, ОБСЛУЖИВАНИЯ И КОММЕРЧЕСКОЙ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №12, элементы № 12.1,12.2 и 12.3)		27 учебная неделя
Результат 1. Вести учет обращений, жалоб и предложений туристов по результатам туристских поездок	12.1.1. Организовать опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристских направлений, маршрутов и сезонов; 12.1.2. Подготовить рекомендации по улучшению обслуживания на основании изучения жалоб и претензий туристов к качеству туристских продуктов; 12.1.3. Вести статистический учет жалоб и претензий туристов.	Дисциплина «Основы туристской деятельности» 1. Анализ удовлетворенности потребителей оказанными услугами и выявление неудовлетворенных потребностей на основе опроса; 2. Договорное право в туристской деятельности; 3. Критерии оценки успешности туров по оценке клиентов. Дисциплина «Основы туроператорской и турагентской деятельности» 1. Мероприятия по совершенствованию качества предоставляемых услуг; 2. Правила оформления претензий к туроператорам; 3. Процедуры предъявления поставщикам правовых требований по выясненным нарушениям договоров; 4. Порядок внесения изменений в планируемые туры.
Результат 2. Выявлять недостатки по выполнению туроператорами обязательств по заключенным договорам	12.2.1. Контролировать выполнение туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному обслуживанию; по оказанию услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период тур поездки);	Производственное обучение

	12.2.2. Готовить предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров; 12.2.3. Вносить рекомендации по изменениям в планируемые туры на основании анализа.	1. Оценивать удовлетворенность туристов разработанными туристскими программами; 2. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 3. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями; 4. Анализировать результаты опросов туристов и составлять отчеты на основе анализа; 5. Выявлять и обобщать недостатки туров; 6. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение; 7. Использовать методы количественной оценки и анализа информации; 8. Составлять рейтинг успешности туров.
Результат 3. Составлять картотеку лучших туров по оценке клиентов	13.3.1. Выявлять перспективные объекты туристических достопримечательностей на основе анализа анкет туристов; 13.3.2. Выявлять перспективные туристские услуги в региональном разрезе на основе анализа анкет туристов; 13.3.3. Составлять карточки спроса на туристские продукты в разрезе региона.	Производственная практика 1. Оценивать удовлетворенность туристов разработанными туристскими программами; 2. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 3. Собирать и анализировать информацию о выполнении обязательств по заключенным договорам; 4. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение; 5. Анализировать результаты опроса туристов и составлять отчет на основе анализа.
МОДУЛЬ №13. ПОДДЕРЖКА И МОНИТОРИНГ САЙТА ТУРФИРМЫ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №13, элементы №13.1 и 13.2)		29 учебная неделя
Результат 1. Изучать содержание веб- сайта	13.1.1. Проводить своевременный мониторинг и анализ отзывов клиентов и пользователей в соответствии с организационными сроками; 13.1.2. Проводить анализ, выявлять тенденции и вносить изменения в ответ на отзывы, автоматически собранных данных сайта.	Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Сущность и значение Интернет сайта для турагентств; 2. Инструменты сбора и анализа поисковых запросов; 3. Виды поисковых запросов пользователей в информационно-коммуникационной сети; 4. Программные средства и платформы для подбора ключевых слов и словосочетаний, отражающих специфику веб-сайта;
Результат 2. Обновлять веб-сайт организации	13.2.1. Безопасно обновлять текущую информацию и вносить дополнительный материал в соответствии с организационными требованиями;	

	13.2.2. Безопасно добавлять новые или удалять неактуальные службы (веб-страницы и/или активные ссылки) в соответствии с организационными процедурами; 13.2.3. Обеспечивать точность и достоверность размещаемой на веб-сайте информации.	5. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа; 6. Требования к формированию информации для веб -сайта (надежность, достоверность, актуальность); 7. Основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности веб –сайта; 8. Порядок и требования к обновлению информации веб-сайта; 9. Правила работы с текстами в программных средствах и инструменты сбора и анализа поисковых запросов. Производственное обучение 1. Выявлять данные для их использования на веб-сайте; 2. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации; 3. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 4. Анализировать итоги посещения веб-сайта и оценивать спрос на продукцию организации; 5. Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки. Производственная практика 1. Выявлять данные для их использования на веб-сайте; 2. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации; 3. Собирать и размещать достоверную информацию на веб -сайте организации; 4. Соблюдать организационные регламенты по работе с веб – сайтом; 5. Сверять автономную информацию с размещенной на веб-сайте и устранять расхождения в соответствии с организационными сроками; 6. Анализировать итоги посещения веб-сайта и оценивать спрос на продукцию организации; 7. Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки.
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА³	430	30-40 уч. нед.

³ Производственная практика может проводиться концентрировано (в конце учебного года) или рассредоточено (в течении учебного года).

IV. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

ФОРМА 2. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ⁴

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
	БАЗОВАЯ ЧАСТЬ УЧЕБНОГО ПЛАНА		
	Дисциплина «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК»	Включено на основе профстандарта	72
	Дисциплина «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КЫРГЫЗСКИЙ ЯЗЫК»	Включено на основе профстандарта	50
	Дисциплина «ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА»		30
1.	1.2.1. Виды информационных ресурсов в области внутреннего туризма, правила и возможности их использования	Включено на основе профстандарта	
2.	1.2.3. Методика работы со справочными и информационными материалами по регионоведению	Включено на основе профстандарта	
3.	1.2.5. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов в КР и их турпродуктов	Включено на основе профстандарта	
4.	1.2.6. География страны и туристических объектов	Включено на основе профстандарта	
5.	6.1.3. География стран мира	Включено на основе профстандарта	
6.	6.1.4. Сегментирование въездного/выездного туристского рынка	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ОСНОВЫ ТУРИСТКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»		82
1.	1.1.5. Терминология и аббревиатура, используемые в туристической индустрии	Включено на основе профстандарта	
2.	1.3.1. Типы и характеристики средств размещения	Включено на основе профстандарта	
3.	1.3.2. Классификация и характеристика предприятий питания для туристской отрасли	Включено на основе профстандарта	
4.	1.3.3. Виды транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок	Включено на основе профстандарта	
5.	1.3.4. Классификация и специфика рисков в туризме	Включено на основе профстандарта	
6.	1.4.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики	Включено на основе профстандарта	

⁴ Разработано на основе Приложения 2.

⁵ Оценивается категориями «применяется в дисциплине УУУ», «будет включено в новую дисциплину XXX», и т.д.

⁶ Рассчитывается преподавателями соответствующих дисциплин после внесения изменений в их содержание

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
7.	1.4.2. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов	Включено на основе профстандарта	
8.	2.1.5. Потребительские свойства (обоснованность, эффективность, целостность, гибкость) туристского продукта	Включено на основе профстандарта	
9.	2.1.7. Организация туристской индустрии	Включено на основе профстандарта	
10.	2.5.1. Партнеры и поставщики услуг в сфере туризма	Включено на основе профстандарта	
11.	2.5.3. Возможности внешних организаций и партнеров в обеспечении качественных и безопасных услуг	Включено на основе профстандарта	
12.	2.5.4. Критерии оценки потенциальных партнеров и поставщиков услуг	Включено на основе профстандарта	
13.	3.1.1. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания	Включено на основе профстандарта	
14.	5.2.4. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при размещении туристов	Включено на основе профстандарта	
15.	5.3.1. Режим работы предприятий питания и форма обслуживания	Включено на основе профстандарта	
16.	5.3.2. Методы расчета количества порций в соответствии с требованиями	Включено на основе профстандарта	
17.	5.3.3. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при организации питания туристов	Включено на основе профстандарта	
18.	5.4.3. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг	Включено на основе профстандарта	
19.	5.5.3. Способы выявления претензий относительно качества предоставляемых услуг	Включено на основе профстандарта	
20.	6.1.5. Основные концепции и процессы организации туристической индустрии	Включено на основе профстандарта	
21.	6.2.5. Методы оценки востребованности туристических продуктов	Включено на основе профстандарта	
22.	6.3.1. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма	Включено на основе профстандарта	
23.	6.4.1. Концепции маркетинга в турпланировании	Включено на основе профстандарта	
24.	6.5.2. Создание рекламных продуктов для продвижения выездных туров	Включено на основе профстандарта	
25.	6.5.3. Формы и способы продвижения турпродуктов	Включено на основе профстандарта	
26.	7.1.1. Ассортимент, классификация и характеристика туристских продуктов	Включено на основе профстандарта	
27.	7.4.1. Правила обслуживания клиентов	Включено на основе профстандарта	
28.	8.1.3. Методы контроля выполнения выездных туров	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
29.	8.3.2. Определение удовлетворенности клиентов выездными турами	Включено на основе профстандарта	
30.	8.3.3. Мероприятия по повышению удовлетворённости клиентов выездными турами	Включено на основе профстандарта	
31.	11.1.1. Классификация экскурсионных туров	Включено на основе профстандарта	
32.	12.1.1. Анализ удовлетворенности потребителей оказанными услугами и выявление неудовлетворенных потребностей на основе опроса	Включено на основе профстандарта	
33.	12.2.1. Договорное право в туристской деятельности	Включено на основе профстандарта	
34.	12.3.4. Критерии оценки успешности туров по оценке клиентов	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ОСНОВЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ»		48
1.	2.4.1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме	Включено на основе профстандарта	
2.	2.4.6. Меры по обеспечению безопасности во время туров	Включено на основе профстандарта	
3.	2.4.7. Методы для оценки рисков безопасности, рекомендованные и опубликованные государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности	Включено на основе профстандарта	
4.	2.4.8. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению/контролю	Включено на основе профстандарта	
5.	9.1.4. Процедуры идентификации и оценки рисков	Включено на основе профстандарта	
6.	9.1.6. Способы связи со спасательными службами при проведении тура	Включено на основе профстандарта	
7.	9.2.2. Инструкции и процедуры для реагирования на ситуации с угрозой безопасности	Включено на основе профстандарта	
8.	9.2.7. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты	Включено на основе профстандарта	
9.	9.2.8. Процедуры и требования для документирования инцидентов безопасности	Включено на основе профстандарта	
10.	9.3.1. Порядок и формы оказания экстренной поддержки и помощи туристам	Включено на основе профстандарта	
11.	9.3.2. Способы информирования туристов о доступе к системам экстренной поддержки и помощи	Включено на основе профстандарта	
12.	9.3.3. Способы установления связи со спасательными службами при проведении тура	Включено на основе профстандарта	
13.	9.3.4. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях	Включено на основе профстандарта	
14.	9.4.3. Оказание первой медицинской помощи в туризме	Включено на основе профстандарта	
15.	9.4.4. Основы медицинского контроля за состоянием туристов	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
16.	9.4.6. Меры по обеспечению безопасности туристов при возникновении чрезвычайных ситуаций	Включено на основе профстандарта	
17.	11.2.5. Правила обеспечения безопасности туристов в стране назначения	Включено на основе профстандарта	
18.	11.3.1. Требования безопасности в отношении продуктов питания и алкогольных напитков	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»		18
1.	3.2.7. Техники и приемы эффективного общения	Включено на основе профстандарта	
2.	5.5.4. Методы предотвращения и решения конфликтных ситуаций	Включено на основе профстандарта	
3.	8.1.7. Порядок разрешения проблем, возникающих при выполнении программ выездного тура	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА»		24
1.	2.1.6. Правила оформления документов и составления отчетов	Включено на основе профстандарта	
2.	2.5.5. Виды и форматы соглашений о партнерстве	Включено на основе профстандарта	
3.	2.7.1. Общие сведения о договорах, понятие и условия договора, их заключение, изменение и расторжение	Включено на основе профстандарта	
4.	2.7.3. Порядок заключения договоров с поставщиками услуг в области туризма	Включено на основе профстандарта	
5.	2.7.4. Требования к оформлению договорной документации	Включено на основе профстандарта	
6.	3.1.4. Отраслевые и организационные стандарты ведения делопроизводства	Включено на основе профстандарта	
7.	4.2.2. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/ услуги	Включено на основе профстандарта	
8.	7.7.3. Порядок оформления инструктажей	Включено на основе профстандарта	
9.	8.2.5. Порядок ведения установленной отчетности, деловой корреспонденции	Включено на основе профстандарта	
10.	10.3.1. Нормативные документы, регламентирующие составление и оформление документов, и порядок работы с ними	Включено на основе профстандарта	
11.	12.3.1. Основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ОСНОВЫ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА»		42
1.	2.6.1. Составляющие стоимости тура, учитываемые при расчете окончательной стоимости турпродукта	Включено на основе профстандарта	
2.	2.6.2. Методика расчета окончательной стоимости продукта /пакета услуг	Включено на основе профстандарта	
3.	2.6.4. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
4.	3.4.1. Методика калькулирования полной себестоимости турпродукта	Включено на основе профстандарта	
5.	3.4.2. Прямые и косвенные затраты туроператора и особенности их расчета	Включено на основе профстандарта	
6.	4.2.3. Способы выявления статуса платежей	Включено на основе профстандарта	
7.	4.5.4. Финансовая документация для администрирования заказов	Включено на основе профстандарта	
8.	6.3.2. Методика определения рентабельности выездных туров	Включено на основе профстандарта	
9.	7.4.2. Порядок проверки статуса оплаты	Включено на основе профстандарта	
10.	7.4.3. Порядок оформления финансовых документов	Включено на основе профстандарта	
11.	7.5.1. Порядок оплаты тура зарубежному оператору	Включено на основе профстандарта	
12.	10.1.1. Нормативно-правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	Включено на основе профстандарта	
13.	10.1.3. Порядок регистрации и учет документации, связанной с платежами и расчетами	Включено на основе профстандарта	
14.	10.2.2. Порядок зачисления/списания денежных средств	Включено на основе профстандарта	
15.	10.2.3. Расчетные (денежные) документы и требования к их оформлению	Включено на основе профстандарта	
16.	10.3.2. Порядок и требования к проведению транзакций	Включено на основе профстандарта	
	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ		
	Дисциплина «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»		54
1.	1.1.1. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них	Включено на основе профстандарта	
2.	1.1.2. Эксплуатационные возможности информационных систем, баз данных и программного обеспечения	Включено на основе профстандарта	
3.	1.1.3. Показатели надежности электронных баз данных в области туризма	Включено на основе профстандарта	
4.	1.1.4. Порядок и форматы заключения соглашений о предоставлении электронных сервисов в области туризма	Включено на основе профстандарта	
5.	1.5.1. Методы формирования базы актуальных данных с использованием различных ресурсов	Включено на основе профстандарта	
6.	1.5.5. Порядок предоставления доступа к базам данных в организации	Включено на основе профстандарта	
7.	3.3.1. Современные системы бронирования услуг	Включено на основе профстандарта	
8.	3.3.2. Функциональные возможности информационных систем бронирования и резервирования	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
9.	4.3.1. Компьютерные системы бронирования гостиничных и других услуг, характеристики и принципы работы	Включено на основе профстандарта	
10.	5.5.1. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
11.	6.2.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера	Включено на основе профстандарта	
12.	7.1.2. Различные типы резервирования и используемые операционные системы	Включено на основе профстандарта	
13.	8.2.1. Информационные технологии, обеспечивающие связь с тур группой	Включено на основе профстандарта	
14.	13.1.1. Сущность и значение Интернет сайта для турагентств	Включено на основе профстандарта	
15.	13.1.2. Инструменты сбора и анализа поисковых запросов	Включено на основе профстандарта	
16.	13.1.3. Виды поисковых запросов пользователей в информационно-коммуникационной сети	Включено на основе профстандарта	
17.	13.1.4. Программные средства и платформы для подбора ключевых слов и словосочетаний, отражающих специфику веб-сайта	Включено на основе профстандарта	
18.	3.1.15. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа	Включено на основе профстандарта	
19.	13.2.1. Требования к формированию информации для веб -сайта (надежность, достоверность, актуальность)	Включено на основе профстандарта	
20.	13.2.3. Основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности веб -сайта	Включено на основе профстандарта	
21.	13.2.4. Порядок и требования к обновлению информации веб -сайта	Включено на основе профстандарта	
22.	13.2.5. Правила работы с текстами в программных средствах и инструменты сбора и анализа поисковых запросов	Включено на основе профстандарта	
	Дисциплина «ОСНОВЫ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»		150
1.	1.2.2. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов	Включено на основе профстандарта	
2.	1.2.4. Конъюнктура внутреннего и внешнего рынка туристических продуктов	Включено на основе профстандарта	
3.	1.5.3. Требования к формированию базы данных (надежность, достоверность данных)	Включено на основе профстандарта	
4.	2.3.2. Технология предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
5.	2.3.4. Методы анализа туров с целью выявления возможностей предоставления дополнительных услуг и экскурсий	Включено на основе профстандарта	
6.	2.3.5. Порядок подготовки предложений о дополнительных опциях (дополнительные туристские услуги) для новых туров	Включено на основе профстандарта	
7.	2.4.3. Факторы риска в туристском секторе	Включено на основе профстандарта	
8.	2.4.4. Природные и экологические риски	Включено на основе профстандарта	
9.	2.4.5. Методы анализа возможных рисков при проектировании туров	Включено на основе профстандарта	
10.	2.6.3. Порядок разработки и утверждения коммерческих предложений по новым продуктам/пакетам услуг	Включено на основе профстандарта	
11.	2.7.2. Особенности заключения договоров с гостиничным предприятием, предприятием питания, авиакомпанией, автотранспортным предприятием, железной дорогой и экскурсионной фирмой	Включено на основе профстандарта	
12.	3.1.2. Методы изучения и анализа запросов клиентов	Включено на основе профстандарта	
13.	3.1.3. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги	Включено на основе профстандарта	
14.	3.2.1. Особенности и характеристики туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором	Включено на основе профстандарта	
15.	3.2.3. Правила оформления заказов и бронирования турпродуктов	Включено на основе профстандарта	
16.	3.2.4. Правила въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правила пребывания в ней	Включено на основе профстандарта	
17.	3.2.5. Виды и порядок страхования туристов	Включено на основе профстандарта	
18.	3.2.6. Организация работы с запросами туристов	Включено на основе профстандарта	
19.	3.3.3. Общая характеристика условий бронирования	Включено на основе профстандарта	
20.	3.3.4. Порядок и условия изменения или аннулирования заказа –заявки на услуги	Включено на основе профстандарта	
21.	3.3.5. Основные сведения, содержащиеся в заявке на бронирование	Включено на основе профстандарта	
22.	3.3.6. Организационные требования к оформлению и учету заказов, и контролю за их прохождением и выполнением.	Включено на основе профстандарта	
23.	4.1.1. Основы миграционного и таможенного законодательства КР и межправительственные соглашения по вопросам безвизового въезда	Включено на основе профстандарта	
24.	4.1.2. Виды виз и их характеристики	Включено на основе профстандарта	
25.	4.1.3. Порядок и правила оформления документов для получения виз	Включено на основе профстандарта	
26.	4.1.4. Основные причины отказа в получении визы	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
27.	4.2.4. Документы строгой отчетности в области туризма	Включено на основе профстандарта	
28.	4.3.2. Отраслевые и организационные правила бронирования услуг и билетов	Включено на основе профстандарта	
29.	4.3.3. Источники получения запросов на бронирование гостиничных услуг	Включено на основе профстандарта	
30.	4.3.4. Требования к оформлению и содержанию данных заявок на бронирование, поступающих из разных источников	Включено на основе профстандарта	
31.	4.3.5. Порядок выявления финансового состояния бронирования	Включено на основе профстандарта	
32.	4.3.7. Особенности оформления авиабилетов, трансферов и страховок в КР	Включено на основе профстандарта	
33.	4.4.2. Процедуры получения подтверждения заявки на бронирование услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии)	Включено на основе профстандарта	
34.	4.4.3. Правила оформления документов, подтверждающих бронирование услуг и выдачи их клиентам	Включено на основе профстандарта	
35.	4.4.4. Порядок обновления бронирования услуг	Включено на основе профстандарта	
36.	4.5.2. Процедуры подтверждения, внесения изменений и аннулирования заказа-заявки на услуги	Включено на основе профстандарта	
37.	4.5.3. Документальное оформление изменений/аннулирования заявки на бронирование услуг	Включено на основе профстандарта	
38.	5.1.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными)	Включено на основе профстандарта	
39.	5.1.2. Организация трансфера для группы туристов и отдельных лиц	Включено на основе профстандарта	
40.	5.1.3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера	Включено на основе профстандарта	
41.	5.1.4. Правила документирования потери багажа туриста	Включено на основе профстандарта	
42.	5.2.1. Порядок размещения и пребывания туристов в организации размещения	Включено на основе профстандарта	
43.	5.2.2. Правила регистрации туристов в соответствии с требованиями безопасности организации размещения	Включено на основе профстандарта	
44.	5.2.5. Порядок работы и установления договоренностей с гостиницами	Включено на основе профстандарта	
45.	5.4.2. Порядок предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий	Включено на основе профстандарта	
46.	5.6.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными)	Включено на основе профстандарта	
47.	6.1.6. Приоритетные направления развития туризма в КР	Включено на основе профстандарта	
48.	6.4.3. Методы для ориентации клиента на конкретные продукты и услуги	Включено на основе профстандарта	
49.	7.1.6. Порядок оформления заявок предварительного бронирования тура	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
50.	7.1.4. Источники информации по нормативным вопросам для пункта назначения, включая паспортные и визовые требования и ограничения для посещения этого пункта назначения	Включено на основе профстандарта	
51.	7.1.5. Правила работы с консульскими учреждениями	Включено на основе профстандарта	
52.	7.1.6. Дополнительные услуги, оказываемые в турфирме при оформлении виз	Включено на основе профстандарта	
53.	7.3.2. Условия договоров на оказание туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
54.	7.6.2. Документы для выдачи клиентам	Включено на основе профстандарта	
55.	7.7.1. Порядок разработки рекомендаций для участников выездных туров	Включено на основе профстандарта	
56.	7.7.2. Способы и формы инструктирования туристов	Включено на основе профстандарта	
57.	8.2.2. Формы обратной связи с туристами на выезде	Включено на основе профстандарта	
58.	9.2.3. Правила прохождения туров, каналы связи, коды и сигналы	Включено на основе профстандарта	
59.	9.2.4. Правила ориентирования на местности, процедуры сопровождения	Включено на основе профстандарта	
60.	9.2.5. Аварийные и эвакуационные процедуры, их применение	Включено на основе профстандарта	
61.	9.2.6. Методы наблюдения и мониторинга прохождения тура	Включено на основе профстандарта	
62.	9.4.1. Правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура	Включено на основе профстандарта	
63.	9.4.7. Правила оформления сигналов о критической ситуации во время тура	Включено на основе профстандарта	
64.	11.1.2. Требования к формированию программы тура	Включено на основе профстандарта	
65.	11.1.3. Методы определения особых потребностей экскурсантов (туристов)	Включено на основе профстандарта	
66.	11.1.6. Планирование экскурсионных туров	Включено на основе профстандарта	
67.	11.2.1. Порядок проведения инструктажа	Включено на основе профстандарта	
68.	11.2.2. Права и обязанности лидера туристской группы	Включено на основе профстандарта	
69.	11.2.4. Особенности и условия тура	Включено на основе профстандарта	
70.	12.1.2. Мероприятия по совершенствованию качества предоставляемых туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
71.	12.2.2. Правила оформления претензий к туроператорам	Включено на основе профстандарта	
72.	12.2.3. Процедуры предъявления поставщикам правовых требований по выявленным нарушениям договоров	Включено на основе профстандарта	
73.	12.2.4. Порядок внесения изменений в планируемые туры	Включено на основе профстандарта	
	ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ		506
1	1.1.6. Проводить поиск специализированных баз данных в области туризма	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
2	1.1.7. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями	Включено на основе профстандарта	
3	1.1.8. Оценивать надежность и репутацию электронных баз данных в области туризма	Включено на основе профстандарта	
4	1.1.9. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма	Включено на основе профстандарта	
5	1.2.7. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных)	Включено на основе профстандарта	
6	1.2.9. Работать со справочными и информационными материалами	Включено на основе профстандарта	
7.	1.2.10. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
8.	1.2.11. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	Включено на основе профстандарта	
9.	1.3.6. Собирать и анализировать информацию о наличии средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам	Включено на основе профстандарта	
10.	1.3.7. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР	Включено на основе профстандарта	
11.	1.3.8. Оценивать влияние и последствия известных рисков на организацию и рентабельность внутренних туров	Включено на основе профстандарта	
12	1.3.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации	Включено на основе профстандарта	
13.	1.4.3. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг	Включено на основе профстандарта	
14.	1.4.5. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
15.	1.4.6. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
16.	1.5.6. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе	Включено на основе профстандарта	
17.	1.5.9. Работать с оборудованием и технологиями безопасно	Включено на основе профстандарта	
18.	2.1.9. Обрабатывать текстовую и табличную статистическую информацию	Включено на основе профстандарта	
19.	2.1.10. Собирать и анализировать информацию об объектах въездного туризма с использованием различных ресурсов	Включено на основе профстандарта	
20.	2.1.11. Оценивать потребительские свойства туристского продукта	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
21.	2.2.6. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров	Включено на основе профстандарта	
22.	2.2.7. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами	Включено на основе профстандарта	
23.	2.3.7. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам	Включено на основе профстандарта	
24.	2.4.9. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
25.	2.4.10. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура	Включено на основе профстандарта	
26.	2.4.11. Предвидеть и минимизировать риски при разработке нового тура	Включено на основе профстандарта	
27.	2.4.12. Разрабатывать правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура	Включено на основе профстандарта	
28.	2.4.13. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями	Включено на основе профстандарта	
29.	2.5.7. Разрабатывать требования к партнерам и поставщикам туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
30.	2.5.8. Оценивать надежность партнеров и поставщиков услуг	Включено на основе профстандарта	
31.	2.5.10. Определять ключевые источники информации, контакты партнеров и поставщиков услуг	Включено на основе профстандарта	
32.	2.5.11. Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами	Включено на основе профстандарта	
33.	2.6.6. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий	Включено на основе профстандарта	
34.	2.6.7. Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/пакетам услуг	Включено на основе профстандарта	
35.	2.7.5. Собирать и анализировать информацию, необходимую для заключения договоров на поставку услуг	Включено на основе профстандарта	
36.	2.7.7. Обрабатывать, сохранять и отправлять копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации	Включено на основе профстандарта	
37.	3.1.6. Определять и анализировать потребности заказчика	Включено на основе профстандарта	
38.	3.1.8. Читать и понимать коды, аббревиатуры и информацию о продуктах, которая может включать затраты, сроки и условия их продажи	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
39.	3.2.8. Предоставлять своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте	Включено на основе профстандарта	
40.	3.3.7. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации	Включено на основе профстандарта	
41.	3.3.8. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами	Включено на основе профстандарта	
42.	3.3.9. Вносить и сохранять обновления и правки к бронированию	Включено на основе профстандарта	
43.	3.4.4. Проверять реквизиты заказа для обеспечения правильного расчета стоимости тура	Включено на основе профстандарта	
44.	3.4.5. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий	Включено на основе профстандарта	
45.	4.1.6. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР	Включено на основе профстандарта	
46.	4.2.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги	Включено на основе профстандарта	
47.	4.2.7. Оформлять документы строгой отчетности в области туризма	Включено на основе профстандарта	
48.	4.2.8. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов	Включено на основе профстандарта	
49.	4.3.9. Читать и интерпретировать файлы и профили клиентов, запросы клиентов, информацию о сложных продуктах и стоимости в системе бронирования	Включено на основе профстандарта	
50.	4.3.11. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования	Включено на основе профстандарта	
51.	4.4.9. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы	Включено на основе профстандарта	
52.	5.1.7. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов	Включено на основе профстандарта	
53.	5.1.9. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами	Включено на основе профстандарта	
54.	5.2.7. Использовать компьютеризированные системы и программное обеспечение для размещения туристов	Включено на основе профстандарта	
55.	5.3.5. Определять и читать коды, даты и специальные метки на пищевых продуктах	Включено на основе профстандарта	
56.	5.3.7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами	Включено на основе профстандарта	
57.	5.5.6. Определять удовлетворенность клиентов качеством предоставленных услуг	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
58.	6.1.7. Выявлять специализированные базы данных в области выездного туризма	Включено на основе профстандарта	
59.	6.2.6. Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров в области выездного туризма	Включено на основе профстандарта	
60.	6.2.8. Работать со специализированными базами данных в области выездного туризма	Включено на основе профстандарта	
61.	6.3.5. Определять потенциальную рентабельность выездных туров	Включено на основе профстандарта	
62.	6.4.5. Готовить конкурентные коммерческие предложения и презентации по выездным турам для розничной продажи туристам	Включено на основе профстандарта	
63.	6.5.4. Разрабатывать и формировать рекламные материалы	Включено на основе профстандарта	
64.	7.1.6. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами	Включено на основе профстандарта	
65.	7.1.7. Создавать компьютерные файлы и работать с ними	Включено на основе профстандарта	
66.	7.1.9. Применять технологии и методы продаж, включая продажи по телефону, через Интернет, по почте	Включено на основе профстандарта	
67.	7.3.4. Читать и интерпретировать данные о бронировании и информацию о продукте	Включено на основе профстандарта	
68.	7.3.5. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах	Включено на основе профстандарта	
69.	7.4.5. Оформлять финансовые документы	Включено на основе профстандарта	
70.	7.5.6. Читать и интерпретировать данные о бронировании и эксплуатации клиентов, сложные маршруты и информацию о продукте	Включено на основе профстандарта	
71.	7.6.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	
72.	7.7.5. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров	Включено на основе профстандарта	
73.	7.7.6. Проводить и документировать инструктажи для туристов	Включено на основе профстандарта	
74.	8.1.9. Выявлять и анализировать характер и содержание возникающих операционных проблем	Включено на основе профстандарта	
75.	8.1.11. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия	Включено на основе профстандарта	
76.	8.2.6. Читать сообщения, заметки, электронные письма туристов и интерпретировать их для руководства	Включено на основе профстандарта	
77.	8.2.8. Вести установленную отчетность	Включено на основе профстандарта	
78.	9.1.7. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
79.	9.1.8. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами по безопасности в туризме	Включено на основе профстандарта	
80.	9.1.9. Составлять перечень мер по устранению потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков во время осуществления тур	Включено на основе профстандарта	
81.	9.1.10. Оформлять документы по оценке рисков	Включено на основе профстандарта	
82.	9.1.11. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств	Включено на основе профстандарта	
83.	9.2.10. Определять потенциальные угрозы безопасности и вероятные их источники	Включено на основе профстандарта	
84.	9.2.12. Определять и соблюдать процедуры реагирования на инциденты безопасности	Включено на основе профстандарта	
85.	9.2.14. Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств	Включено на основе профстандарта	
86.	9.4.10. Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания	Включено на основе профстандарта	
87.	9.4.12. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека	Включено на основе профстандарта	
88.	10.1.4. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами	Включено на основе профстандарта	
89.	10.1.5. Создавать деловые файлы в компьютере	Включено на основе профстандарта	
90.	10.1.6. Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств	Включено на основе профстандарта	
91.	10.2.5. Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций	Включено на основе профстандарта	
92.	10.2.6. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур	Включено на основе профстандарта	
93.	10.3.4. Оформлять расчетные (платежные) документы	Включено на основе профстандарта	
94.	11.1.7. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
95.	11.1.8. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
96.	11.1.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации	Включено на основе профстандарта	
97.	11.1.10. Формировать турпродукты на родном и иностранном языке	Включено на основе профстандарта	
98.	11.2.6. Проводить инструктажи для туристов	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам ⁶ (час)
99.	11.2.7. Владеть техниками и приемами эффективного общения	Включено на основе профстандарта	
100.	11.2.8. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями	Включено на основе профстандарта	
101.	11.3.4. Проводить инструктажи для туристов относительно безопасности питания	Включено на основе профстандарта	
102.	11.3.5. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	
103.	12.1.5. Оценивать удовлетворенность туристов разработанными туристскими программами	Включено на основе профстандарта	
104.	12.1.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	
105.	12.1.7. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями	Включено на основе профстандарта	
106.	12.1.8. Анализировать результаты опросов туристов и составлять отчет на основе анализа	Включено на основе профстандарта	
107.	12.2.7. Выявлять и обобщать недостатки туров	Включено на основе профстандарта	
108.	12.2.8. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение	Включено на основе профстандарта	
109.	12.3.5. Анализировать результаты опроса туристов и составлять отчет на основе анализа	Включено на основе профстандарта	
110.	12.3.6. Использовать методы количественной оценки и анализа информации	Включено на основе профстандарта	
111.	12.3.7. Составлять рейтинг успешности туров	Включено на основе профстандарта	
112.	13.1.6. Выявлять данные для их использования на веб-сайте	Включено на основе профстандарта	
113.	13.1.7. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации	Включено на основе профстандарта	
114.	13.2.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации	Включено на основе профстандарта	
115.	13.2.12. Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки	Включено на основе профстандарта	
	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА		430
1.	1.1.7. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями	Включено на основе профстандарта	
2.	1.1.9. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма	Включено на основе профстандарта	
3.	1.2.8. Работать со специализированными базами данных в области внутреннего туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
4.	1.2.10. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
5.	1.3.6. Собирать и анализировать информацию о наличии средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам	Включено на основе профстандарта	
6.	1.3.7. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР	Включено на основе профстандарта	
7.	1.4.3. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг	Включено на основе профстандарта	
8.	1.4.6. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
9.	1.5.6. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе	Включено на основе профстандарта	
10.	1.5.8. Собирать, анализировать и организовывать информацию о предпочтениях клиентов в турпродуктах для планирования и предоставления туристических услуг	Включено на основе профстандарта	
11.	1.5.10. Соблюдать внутрифирменные регламенты по работе с базами данных	Включено на основе профстандарта	
12.	2.1.8. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения /требования клиентов	Включено на основе профстандарта	
13.	2.2.6. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров	Включено на основе профстандарта	
14.	2.2.7. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами	Включено на основе профстандарта	
15.	2.3.7. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам	Включено на основе профстандарта	
16.	2.3.9. Оформлять коммерческие предложения по дополнительным опциям к новым въездным турам в соответствии с установленными требованиями и процедурами	Включено на основе профстандарта	
17.	2.4.10. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура	Включено на основе профстандарта	
18.	2.5.9. Получать доступ к базам данных партнеров и поставщиков услуг	Включено на основе профстандарта	
19.	2.5.10. Определять ключевые источники информации, контакты партнеров и поставщиков услуг	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
20.	2.5.11. Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами	Включено на основе профстандарта	
21.	2.6.7. Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/пакетам услуг	Включено на основе профстандарта	
22.	2.7.6. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
23.	2.7.8. Обеспечивать безопасное хранение и использование конфиденциальной информации относительно заключенных договоров с поставщиками	Включено на основе профстандарта	
24.	3.1.6. Определять и анализировать потребности заказчика	Включено на основе профстандарта	
25.	3.1.9. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	Включено на основе профстандарта	
26.	3.2.9. Консультировать туристов по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций	Включено на основе профстандарта	
27.	3.3.8. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами	Включено на основе профстандарта	
28.	3.3.10. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами	Включено на основе профстандарта	
29.	4.1.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны	Включено на основе профстандарта	
30.	4.1.6. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР	Включено на основе профстандарта	
31.	4.2.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги	Включено на основе профстандарта	
32.	4.3.8. Представлять клиентам структурированную и точную информацию относительно затрат и других характеристик турпродукта	Включено на основе профстандарта	
33.	4.3.11. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования	Включено на основе профстандарта	
34.	4.4.6. Выполнять резервирование в течение коммерческих временных ограничений	Включено на основе профстандарта	
35.	4.4.9. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы	Включено на основе профстандарта	
36.	5.1.8. Отслеживать поступление багажа туристов и принимать соответствующие меры в случае его утери	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
37.	5.1.9. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами	Включено на основе профстандарта	
38.	5.2.6. Четко отвечать на вопросы, касающиеся гостевых учетных записей и платы за обслуживание	Включено на основе профстандарта	
39.	5.3.6. Представлять туристам структурированную информацию по организации питания	Включено на основе профстандарта	
40.	5.5.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию относительно качества услуг	Включено на основе профстандарта	
41.	5.5.6. Определять удовлетворенность клиентов качеством предоставленных услуг	Включено на основе профстандарта	
42.	5.5.7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами	Включено на основе профстандарта	
43.	5.6.9. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по процедурам отправления транспортного терминала, включая требования безопасности	Включено на основе профстандарта	
44.	6.5.5. Размещать утвержденную и оплаченную рекламу в СМИ и социальных сетях	Включено на основе профстандарта	
45.	7.1.6. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами	Включено на основе профстандарта	
46.	7.1.8. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия	Включено на основе профстандарта	
47.	7.2.7. Применять установленные правила работы с консульскими учреждениями	Включено на основе профстандарта	
48.	7.2.8. Консультировать туристов по паспортным и визовым требованиям	Включено на основе профстандарта	
49.	7.2.9. Оформлять документы туристов для получения виз	Включено на основе профстандарта	
50.	7.3.5. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах	Включено на основе профстандарта	
51.	7.4.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги	Включено на основе профстандарта	
52.	7.5.5. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с установленными процедурами бухгалтерии	Включено на основе профстандарта	
53.	7.7.5. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров	Включено на основе профстандарта	
54.	8.1.8. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
55.	8.1.11. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия	Включено на основе профстандарта	
56.	8.2.7. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
57.	8.3.4. Собирать и анализировать информацию об удовлетворенности клиентов	Включено на основе профстандарта	
58.	9.1.7. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг	Включено на основе профстандарта	
59.	9.1.11. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств	Включено на основе профстандарта	
60.	9.2.11. Определять потребность туристов в технической помощи и поддержке	Включено на основе профстандарта	
61.	9.2.13. Работать с командой в кризисных ситуациях	Включено на основе профстандарта	
62.	9.2.14. Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств	Включено на основе профстандарта	
63.	9.4.10. Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания	Включено на основе профстандарта	
64.	9.4.12. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека	Включено на основе профстандарта	
65.	9.4.13. Устанавливать и поддерживать связь со службами экстренного реагирования и страховыми компаниями	Включено на основе профстандарта	
66.	10.1.4. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами	Включено на основе профстандарта	
67.	10.2.6. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур	Включено на основе профстандарта	
68.	10.3.4. Оформлять расчетные (платежные) документы	Включено на основе профстандарта	
69.	10.3.5. Проверять платежи клиентов по продажной стоимости и текущих обменных курсах	Включено на основе профстандарта	
70.	10.3.6. Проводить транзакционные операции в специализированных программных приложениях	Включено на основе профстандарта	
71.	11.1.7. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
72.	11.1.8. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов	Включено на основе профстандарта	
73.	11.2.6. Проводить инструктажи для туристов	Включено на основе профстандарта	
74.	11.2.8. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями	Включено на основе профстандарта	
75.	11.3.5. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁵	Общая учебная нагрузка по дисциплинам⁶ (час)
76.	12.1.5. Оценивать удовлетворенность туристов разработанными туристскими программами	Включено на основе профстандарта	
77.	12.1.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов	Включено на основе профстандарта	
78.	12.2.6. Собирать и анализировать информацию о выполнении обязательств по заключенным договорам	Включено на основе профстандарта	
79.	12.2.8. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение	Включено на основе профстандарта	
80.	12.3.5. Анализировать результаты опроса туристов и составлять отчет на основе анализа	Включено на основе профстандарта	
81.	13.1.6. Выявлять данные для их использования на веб-сайте	Включено на основе профстандарта	
82.	13.1.7. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации	Включено на основе профстандарта	
83.	13.2.8. Собирать и размещать достоверную информацию на веб -сайте организации	Включено на основе профстандарта	
84.	13.2.9. Соблюдать организационные регламенты по работе с веб -сайтом	Включено на основе профстандарта	
85.	13.2.10. Сверять автономную информацию с размещенной на веб-сайте и устранять расхождения в соответствии с организационными сроками	Включено на основе профстандарта	
86.	13.2.11. Анализировать итоги посещения веб-сайта и оценивать спрос на продукцию организации	Включено на основе профстандарта	
87.	13.2.12. Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки	Включено на основе профстандарта	

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАЗМЕТКА МОДУЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

МОДУЛЬ №1. АНАЛИЗ РЫНКА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №1, элементы № 1.1,1.2,1.3,1.4 и 1.5)				
Требования стандарта к выполнению рабочих задач			Требования проф.стандарта к темам обучения	
Результаты освоения Модуля: Учащиеся должны компетентно выполнять следующие функции:	Критерии к оцениванию результатов обучения: Учащиеся должны уметь:	Обязательные условия обучения и оценивания: Учащиеся будут иметь доступ к:	Учащиеся должны «Знать»	Учащиеся должны «Уметь»
Результат 1. Получать доступ к электронным базам данных в области туристических услуг	1.1. Идентифицировать электронные базы данных в области туризма; 1.2. Устанавливать соглашения с собственниками электронных баз для получения предпочтений в области доступа к информации по турам и ценовым скидкам.	1.1. Специализированным базам данных в области внутреннего туризма, содержащим информацию о турах и условиях их продажи индивидуальным и групповым клиентам; 1.2. Списку собственников электронных баз в области туризма; 1.3. Образцам реальных соглашений с собственниками электронных баз данных.	1.1.1. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них; 1.1.2. Эксплуатационные возможности информационных систем, баз данных и программного обеспечения; 1.1.3. Показатели надежности электронных баз данных в области туризма; 1.1.4. Порядок и форматы заключения соглашений о предоставлении электронных сервисов в области туризма; 1.1.5. Терминологию и аббревиатуру, используемые в туристической индустрии.	1.1.6. Проводить поиск специализированных баз данных в области туризма; 1.1.7. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями; 1.1.8. Оценивать надежность и репутацию электронных баз данных в области туризма; 1.1.9. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма.

Результат 2. Анализировать состояние рынка внутренних туров	2.1. Проводить анализ конъюнктуры внутреннего рынка туристических услуг; 2.2. Составлять каталог туристических маршрутов с описанием их особенностей и оценки их пригодности для групп туристов.	2.1. Специализированным базам данных в области внутреннего туризма, содержащим информацию о турах и условиях их продажи; 2.2. Документированным брифингам по каждому предлагаемому туру; 2.3. Расчетным параметрам внутренних туров; 2.4. Статистическим данным по внутреннему туризму в КР.	1.2.1. Виды информационных ресурсов в области внутреннего туризма, правила и возможности их использования; 1.2.2. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов; 1.2.3. Методику работы со справочными и информационными материалами по регионоведению; 1.2.4. Конъюнктуру внутреннего рынка туристических продуктов; 1.2.5. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов в КР и их турпродуктов; 1.2.6. Географию страны и туристических объектов.	1.2.7. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных); 1.2.8. Работать со специализированными базами данных в области внутреннего туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи; 1.2.9. Работать со справочными и информационными материалами; 1.2.10. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; 1.2.11. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.
Результат 3. Анализировать информацию по средствам размещения, питания, транспортных и иных возможностей и	3.1. Собирать и анализировать информацию о средствах размещения, питания и транспортных возможностях в регионах посещения; 3.2. Собирать и анализировать информацию о природных и	3.1. Специализированным базам данных в области туризма, содержащих информацию о турах и средствах их осуществления и обеспечения;	1.3.1. Типы и характеристики средств размещения; 1.3.2. Классификацию и характеристику предприятий питания для туристской отрасли;	1.3.5. Работать с информационными и справочными материалами; 1.3.6. Собирать и анализировать информацию о наличии

рисков в регионах посещения	человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров.	3.2. Национальным и районным дорожным и административным картам; 3.3. Документированным брифингам по каждому предлагаемому туру; 3.4. Образцам расчетов рентабельности основных туристских услуг; 3.5. Классификации рисков в туристской индустрии КР.	1.3.3. Виды транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок; 1.3.4. Классификацию и специфику рисков в туризме.	средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам; 1.3.7. Собирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР; 1.3.8. Оценивать влияние и последствия известных рисков на организацию и рентабельность внутренних туров; 1.3.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации.
Результат 4. Анализировать информацию по дополнительным услугам и экскурсиям	4.1. Проводить анализ конъюнктуры дополнительных услуг при въездном туризме; 4.2. Разрабатывать аргументированные предложения о предоставлении дополнительных услуг и экскурсий.	4.1. Специализированным базам данных в области туризма, содержащих информацию о дополнительных туристских услугах и экскурсиях; 4.2. Отраслевым базам данных в отношении ежегодной динамики дополнительных услуг и экскурсий в стране; 4.3. Документированным брифингам по каждому предлагаемому туру;	1.4.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики; 1.4.2. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов.	1.4.3. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг; 1.4.4. Работать с информационными и справочными материалами; 1.4.5. Определять особые потребности определенных туристических групп

		4.4. Картам природных и исторических объектов туризма в КР; 4.5. Образцам аргументированных предложений дополнительных услуг и экскурсий; 4.6. Образцам программ туров с учетом особых потребностей клиентов (туристов).		или индивидуальных туристов; 1.4.6. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 1.4.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации.
Результат 5. Формировать базу конкурентоспособных предложений для их коммерциализации	5.1. Сформировать базы данных (включающие средства размещения, питания, транспорт, дополнительных услуг) и предоставлять для внутрифирменного пользования; 5.2. Обеспечивать безопасный выход из приложения без потерь.	5.1. Специализированные базы данных в области туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи; 5.2. Аналитическим данным о коммерческой рентабельности средств размещения, питания и транспорта по типам и видам; 5.3. Аналитическим данным (предложениям) о спросе на дополнительные услуги и экскурсии; 5.4. Аналитическим данным (предложениям) об особых потребностях отдельных видов туристических групп/туристов.	1.5.1. Методы формирования базы актуальных данных с использованием различных ресурсов; 1.5.2. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них; 1.5.3. Требования к формированию базы данных (надежность, достоверность данных); 1.5.4. Эксплуатационные возможности информационных систем и баз данных, средств коммуникации и программного обеспечения; 1.5.5. Порядок предоставления доступа к базам данных в организации.	1.5.6. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе; 1.5.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 1.5.8. Собирать, анализировать и организовывать информацию о предпочтениях клиентов в турпродуктах для планирования и предоставления туристических услуг; 1.5.9. Работать с оборудованием и технологиями безопасно; 1.5.10. Соблюдать внутрифирменные

				регламенты по работе с базами данных.
Плановая длительность⁷ обучения по Модулю 1 - 92 часа.				
МОДУЛЬ №2. РАЗРАБОТКА НОВОГО ТУРПРОДУКТА ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №2, элементы № 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 и 2.7)				
Результат 1. Выявлять новые объекты, представляющие интерес для въездного туризма	1.1. Выявлять конкретные потребности и предпочтения туристов въездного тура, в том числе культурные; 1.2. Составлять список перспективных объектов въездного туризма с учетом потребительских свойств турпродукта; 1.3. Разрабатывать аргументированное предложение нового турпродукта для въездного туризма.	1.1. Списку перспективных объектов въездного туризма; 1.2. Документированным брифингам по каждому ранее разработанному туру; 1.3. Национальным и районным дорожным и административным картам; 1.4. Картам природных и исторических объектов туризма в КР; 1.5. Расчетным параметрам внутренних туров; 1.6. Образцам аргументированных предложений турпродуктов для въездного туризма; 1.7. Статистическим данным по внутреннему туризму в КР.	2.1.1. Географию страны и туристических объектов; 2.1.2. Конъюнктуру внутреннего рынка туристических продуктов; 2.1.3. Виды информационных ресурсов об объектах въездного туризма, правила и возможности их использования; 2.1.4. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации об объектах въездного туризма с использованием различных ресурсов; 2.1.5. Потребительские свойства (обоснованность, эффективность, целостность, гибкость) туристского продукта; 2.1.6. Правила оформления документов и составления отчетов; 2.1.7. Организация туристской индустрии.	2.1.8. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения/требования клиентов; 2.1.9. Обрабатывать текстовую и табличную статистическую информацию; 2.1.10. Собирать и анализировать информацию об объектах въездного туризма с использованием различных ресурсов; 2.1.11. Оценивать потребительские свойства туристского продукта.
Результат 2. Выявлять и изучать	2.1. Выявлять потребности и предпочтения туристов в	2.1. Специализированным базам данных в области туризма, содержащих	2.2.1. Типы и характеристики средств размещения;	2.2.5. Работать с информационными и

⁷ Плановая длительность обучения по модулю включает часы обучения на базе учебного заведения (теоретические занятия и производственное обучение).

места размещения и питания	размещении и питании в зависимости от категории тура; 2.2. Собирать и анализировать информацию о местах размещения, питания в регионах посещения с учетом категории туров; 2.3. Разрабатывать аргументированное предложение о местах размещения и питания клиентов для нового въездного тура.	информацию о об объектах размещения и питания на территории КР; 2.2. Установленным процедурам по определению предпочтений потенциальных клиентов по категориям мест размещения и питания; 2.3. Статистическим данным о местах размещения и питания по регионам посещения; 2.4. Образцам аргументированных предложений о местах размещения и питания клиентов с учетом категории въездных туров.	2.2.2. Методы поиска и анализа актуальной информации о местах размещения и питания с использованием различных ресурсов; 2.2.3. Правила оформления документов и составления отчетов; 2.2.4. Терминологию и аббревиатуру, принятые в туристской индустрии.	справочными материалами; 2.2.6. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров; 2.2.7. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами; 2.2.8. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации.
Результат Выявлять возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам	3.1. Собирать и анализировать информацию о возможностях предоставления дополнительных услуг и экскурсий для новых въездных туров; 3.2. Составлять перечень возможных дополнительных услуг и экскурсий в качестве дополнительных опций для новых въездных туров; 3.3. Разрабатывать аргументированные предложения по дополнительным опциям для новых въездных туров.	3.1. Специализированным базам данных в области туризма, содержащих информацию о дополнительных туристских услугах; 3.2. Отраслевым базам данных в отношении ежегодной динамики дополнительных услуг и экскурсий в стране; 3.3. Картам природных и исторических объектов туризма в КР; 3.4. Образцам аргументированных предложений по	2.3.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики; 2.3.2. Технологию предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий; 2.3.3. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов; 2.3.4. Методы анализа туров с целью выявления возможностей предоставления дополнительных услуг и экскурсий;	2.3.6. Работать с инфор-мационными и справочными материалами; 2.3.7. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг по новым турам; 2.3.8. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 2.3.9. Оформлять коммерческие предложения по дополнительным опциям

		дополнительным опциям для въездных туров.	2.3.5. Порядок подготовки предложений о дополнительных опциях (дополнительные туристские услуги) для новых туров.	к новым въездным турам в соответствии с установленными требованиями и процедурами.
Результат 4. Оценивать возможные риски и степень безопасности тура	4.1. Выявлять и анализировать фактические и прогнозируемые риски, связанные с нанесением вреда здоровью потребителей во время тура; 4.2. Выявлять и анализировать потенциальные риски, связанные с нанесением ущерба природной и культурной среде во время тура; 4.3. Оценивать степень безопасности нового въездного тура с использованием методов оценки рисков, рекомендованных государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности; 4.4. Документировать результаты оценки рисков и предложенные меры по их устранению или контролю.	4.1. Отраслевой или организационной процедуре по анализу рисков и опасностей туров; 4.2. Описаниям фактических или прогнозируемых опасностей, способных нанести вред здоровью туристов, природной и культурной среде; 4.3. Методам выявления, контроля и минимизации рисков и опасностей туров; 4.4. Принятым в организации правилам документирования результатов оценки рисков и произошедших несчастных случаев.	2.4.1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме; 2.4.2. Классификацию рисков в туризме; 2.4.3. Факторы риска в туристском секторе; 2.4.4. Природные и экологические риски; 2.4.5. Методы анализа и оценки возможных рисков при проектировании туров; 2.4.6. Меры по обеспечению безопасности во время туров; 2.4.7. Методы для оценки рисков безопасности, рекомендованные и опубликованные государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности; 2.4.8. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению/контролю.	2.4.9. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 2.4.10. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура; 2.4.11. Предвидеть и минимизировать риски при разработке нового тура; 2.4.12. Разрабатывать правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура; 2.4.13. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями.
Результат 5. Выявлять партнеров и поставщиков услуг по	5.1. Выявлять и составлять базы данных основных	5.1. Специализированным базам данных в области	2.5.1. Партнеры и поставщики услуг в сфере туризма;	2.5.7. Разрабатывать требования к партнерам

новым турам и заключать соглашения о партнерстве	партнеров и поставщиков услуг; 5.2.Разрабатывать предложения по заключению соглашений или договоров о партнерстве.	туризма, содержащих информацию о турах; 5.2. Отраслевым базам данных партнеров и поставщиков услуг; 5.3. Образцам договоров и соглашений о партнерстве.	2.5.2. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации о потенциальных партнерах и поставщиков услуг; 2.5.3. Возможности внешних организаций и партнеров в обеспечении качественных и безопасных услуг; 2.5.4. Критерии оценки потенциальных партнеров и поставщиков услуг; 2.5.5. Виды и форматы соглашений о партнерстве; 2.5.6. Правила оформления документов и составление отчетов.	и поставщикам туристских услуг; 2.5.8. Оценивать надежность партнеров и поставщиков услуг; 2.5.9. Получать доступ к базам данных партнеров и поставщиков услуг; 2.5.10. Определять ключевые источники информации и контакты партнеров и поставщиков услуг; 2.5.11. Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами.
Результат 6. Оценивать коммерческую рентабельность нового тура	6.1. Рассчитывать окончательную стоимость нового продукта/пакета услуг; 6.2. Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/ пакетам услуг для утверждения руководителем организации.	6.1. Методикам расчета окончательной стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий; 6.2. Образцам коммерческих предложений по новым внутренним турам различных категорий и типов.	2.6.1. Составляющие стоимости тура, учитываемые при расчете окончательной стоимости турпродукта; 2.6.2. Методику расчета окончательной стоимости продукта /пакета услуг; 2.6.3. Порядок разработки и утверждения коммерческих предложений по новым продуктам/пакетам услуг; 2.6.4. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций.	2.6.5. Работать со справочной и нормативной документацией; 2.6.6. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий; 2.6.7. Оформлять необходимую для осуществления рабочих процессов документацию в соответствии с

				требованиями внутрифирменных процедур.
Результат 7. Заключать договора со сторонними организациями на оказание услуг по турам	7.1. Собирать необходимую информацию для заключения договоров (наименование партнера, основной предмет договора; срок действия договора; сроки заключения договора; дополнительные особые сведения); 7.2. Составлять договора на оказание услуг на основе типового договора с учетом особенностей предоставления услуг туристам и взаимоотношений договаривающихся сторон; 7.3. Проверять договорную документацию на правильность и точность заполнения, выявлять и корректировать ошибки.	7.1. Типовым договорам с поставщиками различных типов услуг; 7.2. Образцам договоров с поставщиками различных типов услуг; 7.3. Образцам окончательной цены предоставления услуги с учетом затрат поставщика; 7.4. Положениям национального законодательства о последствиях неисполнения коммерческих договоров обеими сторонами; 7.5. Утвержденным процедурам составления и заключения договоров с поставщиками услуг.	2.7.1. Общие сведения о договорах, понятие и условия договора, их заключение, изменение и расторжение; 2.7.2. Особенности заключения договоров с гостиничным предприятием, предприятием питания, авиакомпанией, автотранспортным предприятием, железной дорогой и экскурсионной фирмой; 2.7.3. Порядок заключения договоров с поставщиками услуг в области туризма; 2.7.4. Требования к оформлению договорной документации.	2.7.5. Собирать и анализировать информацию, необходимую для заключения договоров на поставку услуг; 2.7.6. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг; 2.7.7. Обрабатывать, сохранять и отправлять копии документов в соответствии с требованиям, установленными в организации; 2.7.8. Обеспечивать безопасное хранение и использование конфиденциальной информации относительно заключенных договоров с поставщиками.
Плановая длительность обучения по Модулю 2 - 114 часов.				
МОДУЛЬ №3. ПРЕДПРОДАЖНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №3, элементы №3.1,3.2,3.3 и 3.4)				
Результат 1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	1.1. Принимать заявки на формирование турпродукта, в том числе в электронном формате;	1.1. Утвержденным правилам по работе с клиентами;	3.1.1. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания;	3.1.6. Определять и анализировать потребности заказчика;

	1.2. Выявлять и анализировать запросы клиентов и возможности их реализации; 1.3. Подбирать и оформлять оптимальный туристский продукт, адаптированный к конкретным потребностям.	1.2. Бадам данных по туристическим продуктам и их характеристикам; 1.3. Информационным системам для приема и оформления заказов на турпродукт; 1.4. Образцам документов по оформлению заказов на турпродукты.	3.1.2. Методы изучения и анализа запросов клиентов; 3.1.3. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги; 3.1.4. Отраслевые и организационные стандарты ведения делопроизводства; 3.1.5. Терминологию и аббревиатуру, принятые в туристской индустрии.	3.1.7. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных); 3.1.8. Читать и понимать коды, аббревиатуры и информацию о продуктах, которая может включать затраты, сроки и условия их продажи; 3.1.9. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат 2. Консультировать туристов по правилам и предмету заказа	2.1. Информировать туристов об особенностях разработанного тура, включая оформление, цену, параметры, сроки и место тура, правила въезда и выезда в страну тура, вопросам безопасности; 2.2. Предоставлять информацию о правилах оформления заказов и бронирования, категориях гостиниц, уровне обслуживания в них и правилах пребывания в стране тура.	2.1. Информации турфирмы по особенностям разработанного тура, включая оформление, цену, параметры, сроки и место тура, правила въезда и выезда в страну тура; 2.2. Утвержденным правилам бронирования туров.	3.2.1. Особенности и характеристики туристских продуктов, реализуемых туристским агентством/туроператором; 3.2.2. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги; 3.2.3. Правила оформления заказов и бронирования турпродуктов; 3.2.4. Правила въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правила пребывания в ней; 3.2.5. Виды и порядок страхования туристов;	3.2.8. Предоставлять своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте; 3.2.9. Консультировать туристов по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций; 3.2.10. Применять различные методы коммуникационных

			3.2.6. Организация работы с запросами туристов; 3.2.7. Техники и приемы эффективного общения.	технологий для выполнения рабочих процессов.
Результат Принимать предварительное бронирование тура и оформлять заказ	3. 3.1. Выполнять предварительное бронирование тура в соответствии с внутриофисными процедурами; 3.2. Формировать предварительный заказ на основе предварительного бронирования; 3.3. Оформлять лист бронирования (предварительный договор) в соответствии с внутриофисными процедурами.	3.1. К информационным ресурсам в системах бронирования; 3.2. К внутриофисным процедурам формирования заказа; 3.3. К системам электронной почты, Интернет; 3.4. Образцам документального оформления бронирования турпродуктов и услуг.	3.3.1. Современные системы бронирования услуг; 3.3.2. Функциональные возможности информационных систем бронирования и резервирования; 3.3.3. Общая характеристика условий бронирования; 3.3.4. Порядок оформления заявки на бронирование (предварительный договор); 3.3.5. Основные сведения, содержащиеся в заявке на бронирование; 3.3.6. Организационные требования к оформлению и учету заказов, контролю за их прохождением и выполнением.	3.3.7. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации; 3.3.8. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами; 3.3.9. Вносить и сохранять обновления и правки к бронированию; 3.3.10. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами.
Результат Составлять калькуляцию тура	4. 4.1. Проверять наличие и точность всех реквизитов заказа (данные о клиенте, информацию о продукте и его стоимости); 4.2. Рассчитывать окончательную стоимость продукта/пакета услуг или маршрута с учетом дополнительных налогов,	4.1. Рассчитанным продажным ценам турфирмы; 4.2. Официальным курсам валют на заданную дату; 4.3. Методикам расчета окончательной стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий;	3.4.1. Методика калькулирования полной себестоимости турпродукта; 3.4.2. Прямые и косвенные затраты туроператора и особенности их расчета; 3.4.3. Отраслевые и организационные стандарты делопроизводства.	3.4.4. Проверять реквизиты заказа для обеспечения правильного расчета стоимости тура; 3.4.5. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий;

	специальных и иных сборов, стоимости конвертации валют; 4.3. Оформлять финансовое подтверждение бронирования продукта/пакета услуг или маршрута.	4.4. Образцам калькуляций туров различных категорий и типов.		3.4.6. Оформлять необходимую для осуществления рабочих процессов документацию в соответствии с требованиями внутрифирменных процедур.
Плановая длительность обучения по Модулю 3 - 70 часов.				
МОДУЛЬ №4. ПРОДАЖА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №4, элементы № 4.1,4.2. 4.3, 4.4 и 4.5)				
Результат Оформлять документы для получения визы	1. 1.1. Информировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны; 1.2. Оформлять документы для подачи на визу, в том числе электронную; 1.3. Получать визы, в том числе электронные.	1.1. Информации турфирмы по правилам въезда и выезда в страну тура; 1.2. Процессам информирования туристов по вопросам визового и безвизового въезда в страну; 1.3. Порядку подачи документов на визу, в т.ч. электронной.	4.1.1. Основы миграционного и таможенного законодательства КР и межправительственные соглашения по вопросам безвизового въезда; 4.1.2. Виды виз и их характеристики; 4.1.3. Порядок и правила оформления документов для получения виз; 4.1.4. Основные причины отказа в получении визы.	4.1.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны; 4.1.6. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР; 4.1.7. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями.
Результат Заключать договор о реализации туристского продукта/услуги	2. 2.1. Вносить необходимые данные в договор с точностью и в соответствии с применимыми условиями продукта; 2.2. Проверять статус платежей;	2.1. Установленным в турфирме видам документов и процедурам при оформлении договоров; 2.2. Калькуляциям для оплаты турпакетов;	4.2.1. Требования к оформлению договорной документации; 4.2.2. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/услуги;	4.2.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/услуги;

	2.3. Заключать договора о реализации туристского продукта/ услуги в пределах своих полномочий.	2.3. Образцам договоров по продаже внутренних туров; 2.4. К мультимедийным и офисным технологиям.	4.2.3. Способы выявления статуса платежей; 4.2.4. Документы строгой отчетности в области туризма; 4.2.5. Техники и приемы эффективного общения.	4.2.7. Оформлять документы строгой отчетности в области туризма; 4.2.8. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов; 4.2.9. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат 3. Оформлять заявки на бронирование услуг и билетов	3.1. Уточнять наличие бронирования услуг и билетов и информировать клиента; 3.2. Определять и предлагать клиенту альтернативные варианты для недоступных бронирований, включая опции списка ожидания; 3.3. Фиксировать особые запросы клиентов и информировать эксплуатационный персонал о них; 3.4. Подавать заявки на бронирование услуг по программе тура в соответствии с процедурными требованиями.	3.1. Компьютерным системам бронирования; 3.2. Порядку внесения персональных данных клиента в систему бронирования; 3.3. Процедурам оформления заявок на бронирование услуг и билетов, принятых в организации; 3.4. Образцам бланков бронирования.	4.3.1. Компьютерным системам бронирования гостиничных и других услуг, характеристики и принципы работы; 4.3.2. Отраслевые и организационные правила бронирования услуг и билетов; 4.3.3. Источники получения запросов на бронирование гостиничных услуг; 4.3.4. Требования к оформлению и содержанию данных заявок на бронирование, поступающим из разных источников; 4.3.5. Порядок выявления финансового состояния бронирования; 4.3.6. Техники и приемы эффективного общения; 4.3.7. Особенности оформления авиабилетов, трансферов и страховок в КР.	4.3.8. Представлять клиентам структурированную и точную информацию относительно затрат и других характеристик турпродукта; 4.3.9. Читать и интерпретировать файлы и профили клиентов, запросы клиентов и информацию о сложных продуктах и стоимости в системе бронирования; 4.3.10. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации; 4.3.11. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования;

				4.3.12. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения/требования клиентов; 4.3.13. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат 4. Получать подтверждение забронированных услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии и др.)	4.1. Оформлять документы, подтверждающие бронирование услуг и выдавать их клиенту; 4.2. Выполнять обновление бронирования в соответствии с принятыми процедурами.	4.1. Компьютерным системам бронирования; 4.2. Установленным процедурам по приему и подтверждению заявок на бронирование услуг; 4.3. К мультимедийным и офисным технологиям; 4.4. Образцам документов, подтверждающих бронирование услуг.	4.4.1. Компьютерным системам бронирования услуг, характеристики и принципы работы; 4.4.2. Процедуры получения подтверждения заявки на бронирование услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии); 4.4.3. Правила оформления документов подтверждающих бронирование услуг и выдачи их клиентам; 4.4.4. Порядок обновления бронирования услуг; 4.4.5. Техники и приемы эффективного общения.	4.4.6. Выполнять резервирование в течение коммерческих временных ограничений; 4.4.7. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами; 4.4.8. Эффективно использовать информационные технологии в системах бронирования; 4.4.9. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы; 4.4.10. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.

Результат 5. Подтверждать принимающему туроператору (поставщику услуг) заказ-заявку на оплаченные услуги по маршруту тура	5.1. Отправлять данные бронирования туроператору (поставщику услуг) в соответствии с процедурными требованиями; 5.2. Принимать и документировать запросы клиентов на внесение изменений в заявку или отмену её.	5.1. Компьютерным системам бронирования; 5.2. Процедурам внесения изменений/ аннулированию бронирования услуг; 5.3. Процедурам документирования внесения изменений/ аннулированию бронирования услуг.	4.5.1. Компьютерным системам бронирования услуг, характеристики и принципы работы; 4.5.2. Процедуры подтверждения, внесения заказа-заявки на услуги; 4.5.3. Документальное оформление изменений/ аннулирования заявки на бронирование услуг; 4.5.4. Финансовая документация для администрирования заказов; 4.5.5. Техники и приемы эффективного общения.	4.5.6. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриафисными процедурами; 4.5.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
---	--	---	--	---

Плановая длительность обучения по Модулю 4 - 74 часа

МОДУЛЬ №5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №5, элементы № 5.1,5.2, 5.3, 5.4 и 5.5)				
Результат 1. Организовать трансферы для туристических групп или отдельных туристов	1.1. Проверять информацию о прибытии клиентов для своевременного реагирования в случае изменения или задержки; 1.2. Использовать сервисные возможности транспортных терминалов для встречи туристов, минимизируя возможные риски; 1.3. Контролировать процедуру поступления багажа туристов; 1.4. Документировать потери багажа согласно принятых процедур.	1.1. Информации по прибытиям групп или клиентов; 1.2. Процедурам встреч на транспортном терминале; 1.1. Информации для клиентов по маршруту путешествия; 1.2. Процедурам оформления потери багажа туристов; 1.3. Графикам прибытия клиентов; 1.4. Реальной или смоделированной среде	5.1.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными); 5.1.2. Организация трансфера для группы туристов и отдельных лиц; 5.1.3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера; 5.1.4. Правила документирования потери багажа туриста;	5.1.6. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 5.1.7. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов; 5.1.8. Отслеживать поступление багажа туристов и принимать соответствующие меры в случае его утери;

		организации трансфера клиентов.	5.1.5. Техники и приемы эффективного общения	5.1.9. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами.
Результат 2. Организовать размещение туристов	2.1 Размещать туристов в соответствии с согласованным планом бронирования; 2.2 Ознакомить туристов с правилами пребывания в местах размещения и имеющимися возможностями.	2.1. Правилам приема и размещения туристов; 2.2. Правилам пребывания в местах размещения; 2.3. Перечню имеющихся возможностей для туристов в местах размещения; 2.4. Реальной или смоделированной среде размещения клиентов; 2.5. Согласованным планам бронирования; 2.6. Компьютерным системам бронирования; 2.7. Договорам на предоставление услуг и обязательствам организаций по ним.	5.2.1. Порядок размещения и пребывания туристов в организации размещения; 5.2.2. Правила регистрации туристов в соответствии с требованиями безопасности организации размещения; 5.2.3. Техники и приемы эффективного общения; 5.2.4. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при размещении туристов; 5.2.5. Порядок работы и установления договоренностей с гостиницами.	5.2.6. Четко отвечать на вопросы, касающиеся гостевых учетных записей и платы за обслуживание; 5.2.7. Использовать компьютеризированные системы и программное обеспечение для размещения туристов; 5.2.8. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат 3. Организовать питание туристов	3.1. Контролировать поток обслуживания и доставки еды; 3.2. Устранять задержки или недостатки при обслуживании туристов.	3.1. Информации о предлагаемых видах питания и напитков; 3.2. Правилам обслуживания и доставки еды туристам; 3.3. Договорам на предоставление услуг и обязательствам организаций по ним;	5.3.1. Режим работы предприятий питания и форма обслуживания; 5.3.2. Методы расчета количества порций в соответствии с требованиями; 5.3.3. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при организации питания туристов;	5.3.5. Определять и читать коды, даты и специальные метки на пищевых продуктах; 5.3.6. Представлять туристам структурированную информацию по организации питания; 5.3.7. Выявлять и решать конфликтные

		3.4. Реальной или смоделированной среде обслуживания клиентов в сфере гостеприимства.	5.3.4. Техники и приемы эффективного общения.	ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами; 5.3.8. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат Организовать предоставление дополнительных услуг по туру	4. 4.1. Предоставлять клиентам актуальную и точную информацию о дополнительных услугах; 4.2. Собирать отзывы клиентов на качество индивидуальных дополнительных услуг.	4.1. Информации по видам дополнительных услуг; 4.2. Реальной или смоделированной среде обслуживания клиентов в индустрии развлечений; 4.3. Договорам на предоставление услуг и обязательствам организаций по ним.	5.4.1. Перечень дополнительных туристических услуг и их характеристики; 5.4.2. Порядок предоставления дополнительных туристических услуг и экскурсий; 5.4.3. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг; 5.4.4. Техники и приемы эффективного общения.	5.4.5. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг; 5.4.6. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию, применять ее активно и убедительно при продаже услуг; 5.4.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат Обеспечить удовлетворенность клиентов услугами по туру	5. 5.1. Предоставлять клиентам информацию на запросы относительно качества предоставляемых услуг; 5.2. Выявлять возможные претензии со стороны клиентов и оперативно их решать.	5.1. Реальной или смоделированной среде обслуживания клиентов в сфере туризма, гостиничного бизнеса или индустрии развлечений; 5.2. Системам обеспечения качества предоставляемых услуг;	5.5.1. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристических услуг; 5.5.2. Культурные особенности и социальные потребности клиентов;	5.5.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию относительно качества услуг; 5.5.6. Определять удовлетворенность

		5.3. Компьютерным системам бронирования гостиниц и других туристских услуг.	5.5.3. Способы выявления претензий относительно качества предоставляемых услуг; 5.5.4. Методы предотвращения и решения конфликтных ситуаций.	клиентов качеством предоставленных услуг; 5.5.7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами.
Результат 6. Организовать выезд клиента по окончании тура	6.1. Организовать своевременный выезд клиента с учетом вопросов безопасности; 6.2. Контролировать наличие багажа и минимизировать вероятность забытых клиентами вещей.	6.1. К организационным процедурам по выезду клиента; 6.2. К правилам обеспечения сохранности багажа; 6.3. К графикам отбытия клиентов.	5.6.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными и др.); 5.6.2. Организация трансфера для группы туристических групп и отдельных туристов; 5.6.3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера; 5.6.4. Правила документирования потери багажа туриста; 5.6.5. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг; 5.6.6. Техники и приемы эффективного общения.	5.6.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 5.6.8. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов; 5.6.9. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по процедурам отправления транспортного терминала, включая требования безопасности.
Плановая длительность обучения по Модулю 5 - 90 часов.				
МОДУЛЬ №6. АНАЛИЗ РЫНКА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №6, элементы № 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 и 6.5)				
Результат 1. Изучить предложения зарубежных туроператоров и	1.1. Выявлять базы данных и ключевые предложения выездных туров;	1.1. Специализированные базы данных в области выездного туризма, содержащих информацию о	6.1.1. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с	6.1.7. Выявлять и работать со специализированными

интерес клиентов к выездным турам	1.2. Проводить анализ общей конъюнктуры выездных туров; 1.3. Составлять списки предложений зарубежных туроператоров по организации выездных туров.	турах и условиях их продажи; 1.2. Документированным брифингам по выездным турам; 1.3. Источникам информации, которые предоставляют актуальную информацию о международных туристических направлениях; 1.4. Расчетным параметрам выездных туров; 1.5. Статистическим данным по выездному туризму в КР; 1.6. Техническим средствам коммуникации и связи.	использованием различных ресурсов; 6.1.2. Конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка туристических продуктов; 6.1.3. Географию стран мира; 6.1.4. Сегментирование выездного туристского рынка; 6.1.5. Основные концепции и процессы организации туристической индустрии; 6.1.6. Приоритетные направления развития туризма в КР.	базами данных в области выездного туризма; 6.1.8. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; 6.1.9. Составлять и анализировать информацию по туристским продуктам, включая информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением выездных туров.
Результат 2. Провести анализ востребованности выездных туров	2.1. Проводить оценку востребованности выездных туров по направлениям; 2.2. Проводить анализ индивидуальных туров, обладающих рыночным потенциалом.	2.1. Специализированным базам данных в области выездного туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи; 2.2. Стратегиям турфирм по индивидуальным и потенциально востребованным турам; 2.3. Образцам аргументированных предложений выездных туров.	6.2.1 . Конъюнктуру внешнего рынка туристических продуктов; 6.2.2 Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; 6.2.3 Сегментирование выездного туристского рынка; 6.2.4 Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи; 6.2.5 Методы оценки востребованности туристических продуктов.	6.2.6. Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров в области выездного туризма; 6.2.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 6.2.8. Работать со специализированными базами данных в области выездного туризма.

Результат 3. Проводить анализ стоимостных факторов, рисков и потенциальной рентабельности выездных туров	3.1. Проводить анализ стоимостных факторов выездного тура; 3.2. Проводить оценку потенциальной рентабельности выездных туров.	3.1. Утвержденным отраслевым методикам расчета коммерческой маржи (комиссионные) для определения цены продажи выездного тура; 3.2. Методикам оценки рентабельности продукта или пакета услуг; 3.3. Образцам договоров с поставщиками выездных туров.	6.3.1. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма; 6.3.2. Методику определения рентабельности выездных туров; 6.3.3. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций.	6.3.4. Работать со справочной и нормативной документацией; 6.3.5. Определять потенциальную рентабельность выездных туров.
Результат 4. Разработать концепцию маркетинга выездных туров	4.1. Разработать концепции маркетинга выездных туров на основе анализа конъюнктуры и маркетинговых исследований спроса, стоимостных и иных факторов на выездные туры; 4.2. Сформировать детальные предложения по индивидуальным выездным турам.	4.1. Данным по маркетинговым исследованиям спроса, стоимостных и иных факторов на выездные туры; 4.2. Имеющимся предложениям по индивидуальным выездным турам.	6.4.1. Концепции маркетинга в турпланировании; 6.4.2. Сегментирование туристического рынка; 6.4.3. Методы для ориентации клиента на конкретные продукты и услуги; 6.4.4. Правила оформления документов и составление отчетов.	6.4.5. Готовить конкурентные коммерческие предложения и презентации по выездным турам для розничной продажи туристам.
Результат 5. Разрабатывать и размещать рекламу выездных туров	5.1. Разрабатывать рекламу выездных туров и утверждать ее согласно принятых процедур; 5.2. Определять каналы продвижения туров, включая СМИ и социальные сети; 5.3. Размещать рекламу по каналам продвижения.	5.1. Правилам по разработке, согласованию и утверждению руководителем рекламы; 5.2. Списки СМИ и соцсетей по продвижению туров; 5.3. Стоимости оплаты каждого рекламного объявления.	6.5.1. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи; 6.5.2. Создание рекламных продуктов для продвижения выездных туров; 6.5.3. Формы и способы продвижения турпродуктов.	6.5.4. Разрабатывать и формировать рекламные материалы; 6.5.5. Размещать утвержденную и оплаченную рекламу в СМИ и социальных сетях.
Плановая длительность обучения по Модулю 6 - 86 часов.				

МОДУЛЬ №7. ПРОДАЖА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №7, элементы № 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 и 7.6)				
Результат 1. Оформлять заявку по предварительному бронированию тура	1.1. Уточнять наличие запрошенного тура и подтверждение бронирования; 1.2. Определять и предлагать клиенту альтернативные варианты для недоступных бронирований, включая опции списка ожидания; 1.3. Фиксировать особые запросы клиентов и информировать принимающего оператора о них; 1.4. Получать подтверждение зарубежного оператора в отношении наличия тура и окончательной цены; 1.5. Подавать заявки на бронирование услуг по программе тура в соответствии с процедурными требованиями.	1.1. Компьютерам, принтерам и информационным программам, используемых в индустрии туризма для хранения информации о продуктах; 1.2. Текущей информации о турпродуктах на различных носителях; 1.3. Информационным базам данных и компьютеризированным системам бронирования. 1.4. Правилам работы в операционной системе организации.	7.1.1.Ассортимент, классификацию, и характеристику туристских продуктов; 7.1.2. Различные типы резервирования и используемые операционные системы; 7.1.3. Методы обработки информации с использованием технических средств; 7.1.4. Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; 7.1.5. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования туристических услуг; 7.1.6. Порядок оформления заявок предварительного бронирования тура; 7.1.7. Техники и приемы эффективного общения.	7.1.6.Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами; 7.1.7.Создавать компьютерные файлы и работать с ними; 7.1.8.Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия; 7.1.9. Применять технологии и методы продаж, включая продажи по телефону, через Интернет, по почте.
Результат 2. Оформлять документы клиента на получение визы в страну посещения	2.1. Консультировать туристов в отношении правил въезда и пребывания в стране их путешествия; 2.2. Разрабатывать требования к документам по оформлению виз; 2.3. Составлять схемы визового обслуживания	2.1. Правилам разработки информационных материалов для туристов; 2.2.Перечню дополнительных услуг турфирмы; 2.3. Требованиям к документам для оформления виз;	7.2.1. Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; 7.2.2. Техники и приемы эффективного общения; 7.2.3. Порядок и правила оформления документов для получения виз;	7.2.7.Применять установленные правила работы с консульскими учреждениями; 7.2.8.Консультировать туристов по паспортным и визовым требованиям;

	туристов по конкретному туристскому продукту; 2.4. Оформлять документы туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов.	2.4. Образцам заполненных документов для получения виз, ваучеров и иных аналогичных документов.	7.2.4. Источники информации по нормативным вопросам для пункта назначения, включая паспортные и визовые требования и ограничения для посещения этого пункта назначения; 7.2.5. Правила работы с консульскими учреждениями; 7.2.6. Дополнительные услуги, оказываемые в турфирме при оформлении виз.	7.2.9. Оформлять документы туристов для получения виз.
Результат 3. Оформлять договора с клиентом о продаже турпакета	3.1. Оформлять документацию для продажи турпакета в установленные сроки и в соответствии с применимыми условиями продукта; 3.2. Проверять на точность все данные перед выпуском договора и внести правки при необходимости; 3.3. Сохранять и отправлять клиенту обработанные копии документов в соответствии с установленными требованиями.	4.1. Бланкам документации по продаже турпакета; 4.2. Калькуляционным документам по расчету стоимости тура; 4.3. Образцам договоров на продажу туров.	7.3.1. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/ услуги; 7.3.2. Условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг; 7.3.3. Техники и приемы эффективного общения; 7.3.4. Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.	7.3.3 Оформлять необходимую документацию (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов) в соответствии с установленными требованиями; 7.3.4. Читать и интерпретировать данные о бронировании и информацию о продукте; 7.3.5. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах.
Результат 4. Получать оплату тура с клиента.	4.1. Получать в соответствии с договором денежные средства, проверить и внести в кассу; 4.2. Проверять платежи клиентов по продажной стоимости;	4.1. Реальной или смоделированной бизнес-операции, где обрабатываются финансовые транзакции; 4.2. Оборудованию и программному	7.4.1. Правила обслуживания клиентов; 7.4.2. Порядок проверки статуса оплаты; 7.4.3. Порядок оформления финансовых документов;	7.4.5. Оформлять финансовые документы; 7.4.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги;

	4.3. Завершать транзакции с использованием программных приложений.	обеспечению, используемому для обработки и согласования финансовых операций; 4.3. Образцам документации по оплате тура.	7.4.4. Техники и приемы эффективного общения.	7.4.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.
Результат 5. Проводить оплату тура зарубежному оператору	5.1. Получать и проверять счета на оплату (описание услуг, количество туристов, указанные цены на соответствие ценам поставщиков); 5.2. Проверять и анализировать подтвержденные заказы для клиентов; 5.3. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с организационными процедурами.	5.1. Установленным организационным процедурам по оплате зарубежным поставщикам; 5.2. Установленным ценам, указанных поставщиками; 5.3. К информации о подтвержденных продуктах и услугах; 5.4. Оборудованию и программному обеспечению, используемому для обработки финансовых операций.	7.5.1. Порядок оплаты тура зарубежному оператору; 7.5.2. Порядок оформления финансовых документов; 7.5.3. Техники и приемы эффективного общения; 7.5.4. Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.	7.5.4. Проверять финансовую документацию (счет на оплату) на соответствие подтвержденным заказам; 7.5.5. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с установленными процедурами бухгалтерии; 7.5.6. Читать и интерпретировать данные о бронировании и информацию о продукте; 7.5.7. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествий.
Результат 6. Выдача турпакета клиенту	6.1. Проверить документы турпакета перед выдачей клиенту (существующие данные бронирования, статус платежа, наличие возможных расхождений в расходах); 6.2. Консультировать туристов о правилах въезда и	6.1. Данным по бронированию; 6.2. Документации по платежам туристов; 6.3. Реальной или смоделированной бизнес-операции или деятельности в сфере туризма, которая	7.6.1. Правила обслуживания клиентов; 7.6.2. Документы для выдачи клиентам; 7.6.3. Техники и приемы эффективного общения;	7.6.5. Читать и интерпретировать данные о бронировании и эксплуатации клиентов, сложные маршруты и информацию о продукте;

	пребывания в стране назначения; 6.3. Информировать туристов о дополнительных экскурсиях и трансферах.	обрабатывает связанные с поездкой документы; 6.4. Компьютерам, принтеру и программам, используемым в настоящее время в индустрии туризма, для администрирования проездных и туристических документов.	7.6.4. Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.	7.6.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 7.6.7. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию.
Результат 7. Проводить инструктаж туристов	7.1. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров в отношении: - общего плана действий и линий связи на случай чрезвычайных ситуаций; - правил пересечения границ и таможенных требований; - осуществляемого тура, природных и культурных условий в стране пребывания; 7.2. Проводить и документировать инструктаж участников тура.	7.1. Правилам разработки информационной документации для туристов; 7.2. Порядку инструктирования участников тура; 7.3. Порядку оформления проведенного инструктажа; 7.4. Образцам разработанных рекомендаций для участников тура	7.7.1. Порядок разработки рекомендаций для участников выездных туров; 7.7.2. Способы и формы инструктирования туристов; 7.7.3. Порядок оформления инструктажей; 7.7.4. Техники и приемы эффективного общения.	7.7.5. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров; 7.7.6. Проводить и документировать инструктажи для туристов; 7.7.7. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов.
Плановая длительность обучения по Модулю 7 - 84 часов.				
МОДУЛЬ №8. ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА ТУРА В СТРАНЕ ВЫЕЗДА (соответствует требованиям Единицы проф. стандарта №8, элементы № 8.1, 8.2 и 8.3)				
Результат 1. Контролировать выполнение услуг по выездному туру	1.1. Определять границы ответственности продавца услуг в стране выезда за осуществление выездного тура; 1.2. Устанавливать связь с поставщиками тура и с эксплуатационным персоналом в соответствии с условиями	1.1. Нормативно-правовой документации по работе с зарубежными туроператорами; 1.2. Контактным поставщиков услуг в стране выезда.	8.1.1. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма; 8.1.2. Условия договоров на оказание туристических услуг (выездные туры); 8.1.3. Методы контроля выполнения выездных туров;	8.1.8. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристических услуг; 8.1.9. Выявлять и анализировать характер и содержание возникающих операционных проблем;

	тура и договора (в рамках своей ответственности); 1.3. Разработать план мониторинга выполнения программы выездного тура (в рамках своей ответственности).		8.1.4. Техники и приемы эффективного общения; 8.1.5. Правила обслуживания клиентов; 8.1.6. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования туристских услуг; 8.1.7. Порядок разрешения проблем, возникающих при выполнении программ выездного тура.	8.1.10. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 8.1.11. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия.
Результат 2. Получать и реагировать на обратную связь от туристов на выезде	2.1. Определять способы поддержания контактов с туристом или группой туристов на выезде; 2.2. Документировать и анализировать отзывы клиентов на выезде.	2.1. Информационным технологиям, обеспечивающих связь с туристической группой; 2.2. Координатам зарубежных партнеров для связи с туристами.	8.2.1. Информационные технологии, обеспечивающие связь с тур группой; 8.2.2. Формы обратной связи с туристами на выезде; 8.2.3. Правила обслуживания клиентов; 8.2.4. Техники и приемы эффективного общения; 8.2.5. Порядок ведения установленной отчетности, деловой корреспонденции.	8.2.6. Читать сообщения, заметки, электронные письма туристов и интерпретировать их для руководства; 8.2.7. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 8.2.8. Вести установленную отчетность.
Результат 3. Проводить анализ результатов тура	3.1. Составлять форму для сбора и анализа информации об удовлетворенности клиента выездным туром; 3.2. Собирать и анализировать информацию и комментарии клиентов относительно их удовлетворенности туром; 3.3. Использовать анализ результатов тура для улучшения последующих инструктажей для	3.1. Составляемой документации по итогам туров в странах нахождения туристов; 3.2. Образцам анализа удовлетворенности клиентов выездным туром.	8.3.1. Формы обратной связи с туристами на выезде; 8.3.2. Определение удовлетворенности клиентов выездными турами; 8.3.3. Мероприятия повышения удовлетворенности клиентов выездными турами.	8.3.4. Собирать и анализировать информацию об удовлетворенности клиентов.

	выезжающих на аналогичные туры.			
Плановая длительность обучения по Модулю 8 - 52 часа.				
МОДУЛЬ №9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ (соответствует требованиям Единой проф. стандарта №9, элементы №9.1, 9.2, 9.3 и 9.4)				
Результат Идентифицировать, анализировать, контролировать и минимизировать потенциальные риски в секторе туризма	1. 1.1.Собирать, систематизировать, анализировать информацию в отношении рисков туристических мероприятий; 1.2.Применять при планировании и осуществлении туров инструменты оценки, контроля, минимизации и противостояния негативным последствиям, рискам и неопределенностям; 1.3. Применять планы управления различными кризисными ситуациями с использованием имеющихся ресурсов в рамках своих полномочий; 1.4. Составлять перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств.	1.1. Информации по зонам риска; 1.2. Отраслевой или организационной процедуре по анализу рисков и опасностей туров; 1.3. Планам управления различными кризисными ситуациями; 1.4.Реалистичным проверенным отраслью кейсам минимизации рисков безопасности туристов.	9.1.1 Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме; 9.1.2 Классификацию рисков в туризме; 9.1.3 Методы анализа возможных рисков при организации туров; 9.1.4 Процедуры идентификации и оценки рисков; 9.1.5 Правила оформления документов по оценке рисков и мер по их устранению/контролю; 9.1.6 Способы связи со спасательными службами при проведении тура.	9.1.7. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 9.1.8. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами по безопасности в туризме; 9.1.9. Составлять перечень мер по устранению потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков во время осуществления тура; 9.1.10. Оформлять документы по оценке рисков; 9.1.11. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств.

Результат 2. Разрабатывать и применять инструменты для поддержки клиентов, попавших в кризисную ситуацию	2.1. Проводить инструктаж участников туров на случай чрезвычайных ситуаций; 2.2. Поддерживать связь с туристами по необходимым вопросам, включая вопросам безопасности; 2.3. Устанавливать рабочие контакты с министерствами и службами, отвечающими за безопасность.	2.1.Рекомендациям по проведению инструктажа при чрезвычайных ситуациях; 2.2 Системам поддержки связи с туристами; 2.3.Контактам с министерствами и службами, отвечающим за безопасность.	9.2.1.Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме; 9.2.2.Инструкции и процедуры для реагирования на ситуации с угрозой безопасности; 9.2.3 Правила прохождения туров, каналы связи, коды и сигналы; 9.2.4. Правила ориентирования на местности, процедуры сопровождения; 9.2.5.Аварийные и эвакуационные процедуры и их применение; 9.2.6. Методы наблюдения и мониторинга прохождения тура; 9.2.7.Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты; 9.2.8. Процедуры и требования для документирования инцидентов безопасности.	9.2.9. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг; 9.2.10.Определять потенциальные угрозы безопасности и вероятные их источники; 9.2.11.Определять потребность туристов в технической помощи и поддержке; 9.2.12.Определять и соблюдать процедуры реагирования на инциденты безопасности; 9.2.13. Работать с командой в кризисных ситуациях; 9.2.14.Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств.
Результат 3. Информировать туристов о доступе к системам экстренной поддержки, расположенным в	3.1.Обеспечить туристов целевой информацией (брошюры) включая: номера телефонов для обращения в случае чрезвычайной ситуации; обменные курсы валют в стране посещения;	3.1.Нормативной документации по обращениям на web-сайт туроператоров; 3.2 Информации по номерам телефонов для обращения в	9.3.1. Порядок и формы оказания экстренной поддержки и помощи туристам; 9.3.2.Способы информирования туристов по доступам к	9.3.5. Составлять памятку для туристов выездных туров по вопросам безопасности и экстренной поддержки; 9.3.6.Проводить инструктирование

местах выполнения туров	описание денежных знаков; общепринятые правила поведения; места, которые следует избегать; безопасные пункты для хранения багажа и web.сайтам туроператоров; 3.2. Разработать уведомление для туриста о порядке сообщения о совершенном против него преступлении; 3.3. Информировать туристов о службе поддержки в турфирме.	случае чрезвычайной ситуации; 3.4.Общепринятым правилам поведения в чрезвычайных ситуациях; 3.5.Источникам информации экстренной поддержки.	системам экстренной поддержки и помощи; 9.3.3. Способы установления связи со спасательными службами при проведении тура; 9.3.4. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях.	туристов о действиях при возникновении чрезвычайных обстоятельств; 9.3.7.Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.
Результат 4. Оказывать первую помощь туристам в критической ситуации	4.1.Документировать получение сигнала о критической ситуации во время тура согласно установленных процедур; 4.2. Проводить оценку ситуации и передавать информацию в службы реагирования на ЧС; 4.3. Передать страховой организации и службам экстренного реагирования адекватную информацию об инциденте, если турист застрахован; 4.4. Оказать первую медицинскую помощь или иную помощь, позволяющую понизить риски для жизни и удобства пострадавшего.	4.1.Инструкциям по реагированию на сигналы о критической ситуации во время тура; 4.2.Требованиям к оформлению установленной документации для передачи в службы экстренного реагирования и страховые организации; 4.3.Средствам для оказания первой медицинской помощи.	9.4.1. Правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура; 9.4.2. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях; 9.4.3. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим; 9.4.4. Основы медицинского контроля за состоянием туристов; 9.4.5. Способы установления связи со спасательными службами при проведении туров; 9.4.6. Меры по обеспечению безопасности туристов при возникновении ЧС. 9.4.7. Правила оформления сигналов о критической ситуации во время тура.	9.4.8. Оценивать состояние туристов, попавших в чрезвычайную ситуацию, и оказывать первую помощь пострадавшим; 9.4.9. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека; 9.4.10. Устанавливать и поддерживать связь со службами экстренного реагирования и страховыми компаниями.
Плановая длительность обучения по Модулю 9 – 84 часа.				

МОДУЛЬ №10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ И РАСЧЕТОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №10, элементы №10.1, 10.2 и 10.3)				
Результат 1. Регистрировать расчетные (платежные) документы	1.1. Вести регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 1.2. Вносить сведения по платежам и расчетам в программы и базы данных организации.	1.1 Образцам расчетных документов; 1.2 Правилам по регистрации и учету документации по платежам и расчетам; 1.3 Правилам внесения сведений по платежам и расчетам в программы и базы данных организации; 1.4. Информационным системам и программам по расчетам и оплате услуг.	10.1.1.Нормативно-правовые акты, регулирующие осуществление платежей услуг; 10.1.2. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций; 10.1.3. Порядок регистрации и учет документации, связанной с платежами и расчетами.	10.1.4.Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 10.1.5. Создавать деловые документы и файлы в компьютере; 10.1.6.Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств.
Результат 2. Осуществлять операции по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе	2.1. Проводить операции по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе; 2.2. Проверять правильность оформления расчетных (платежных) документов; 2.3. Подготавливать выписки по счетам клиентов.	2.1. Информационным системам и программам по расчетам и оплате услуг; 2.2.Процедурам согласования проведенных бухгалтерией операций по расчетам с клиентом; 2.3.Порядку оформления расчетных (платежных) документов; 2.4. Образцам выписок по счетам клиентов.	10.2.1. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций; 10.2.2. Порядок зачисления/списания денежных средств; 10.2.3. Расчетные (денежные) документы и требования к их оформлению; 10.2.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера.	10.2.5.Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций; 10.2.6. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур.
Результат 3. Получать оплату за услуги клиента	3.1. Получать денежные средства, проверять и фиксировать их в документах; 3.2. Оформлять квитанции об оплате, включая все	3.1. Информационным системам и программам по расчетам и оплате услуг;	10.3.1.Нормативные документы, регламентирующие составление и оформление документов и порядок работы с ними.	10.3.4. Оформлять расчетные (платежные) документы; 10.3.5.Проверять платежи клиентов по

	соответствующие налоговые реквизиты; 3.3. Обработать транзакции с использованием соответствующих программных приложений в соответствии с организационными процедурами.	3.2. Требованиям к оформлению квитанций об оплате; 3.3. Порядок и требования к проведению транзакций; 3.4. Образцам квитанций об оплате услуг.	10.3.2. Порядок и требования к проведению транзакций; 10.3.3. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций.	продажной стоимости и текущих обменных курсах; 10.3.6. Проводить транзакционные операции в специализированных программных приложениях.
Плановая длительность обучения по Модулю 10 - 44 часа.				
МОДУЛЬ №11. ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №11, элементы №11.1, 11.2 и 11.3)				
Результат Формировать туристскую группу	1. 1.1. Принимать и анализировать заявки на организацию и проведение экскурсионного тура; 1.2. Классифицировать туристские группы (по возрастным, социальным параметрам и интересам и т.д.); 1.3. Определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов); 1.4. Оформлять первичную учетную документацию.	1.1. Правил по приему заявок на экскурсионные туры; 1.2. Разработанным документам в турфирме по классификации тургрупп; 1.3. Инструкции по оформлению первичных учетных документов.	11.1.1. Классификация экскурсионных туров; 11.1.2. Требования к формированию программы тура; 11.1.3. Методы определения особых потребностей экскурсантов (туристов); 11.1.4. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов; 11.1.5. Техники эффективного общения; 11.1.6. Планирование экскурсионных туров.	11.1.7. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов; 11.1.8. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов; 11.1.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 11.1.10. Формировать турпродукты на родном и иностранном языке.

Результат 2. Консультировать лидеров туристской группы в отношении специфики прохождения туров	2.1. Проводить инструктаж об особенностях и условиях тура, дополнительных услугах, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке; 2.2. Проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране назначения.	2.1.Правилам про проведению инструктажей; 2.2. Инструкциям по соблюдению правил безопасности в стране назначения.	11.2.1.Порядок проведения инструктажа; 11.2.2. Права и обязанности лидера туристкой группы; 11.2.3. Техники эффективного общения; 11.2.4. Особенности и условия тура; 11.2.5. Правила обеспечения безопасности туристов в стране назначения.	11.2.6.Проводить инструктажи для туристов; 11.2.7. Владеть техниками и приемами эффективного общения; 11.2.8.Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями.
Результат 3. Инструктировать экскурсантов/туристов по безопасным продуктам питания.	3.1. Проводить с туристами инструктаж о правилах употребления во время тура продуктов питания; 3.2.Информировать экскурсантов/ туристов о рисках употребления алкогольных напитков.	3.1.Памяткам для проведения инструктажа о правилах приобретения и употребления во время тура продуктов питания местного происхождения, а также о рисках употребления алкогольных напитков.	11.3.1 Требования безопасности в отношении продуктов питания и алкогольных напитков; 11.3.2. Техники эффективного общения; 11.3.3.Порядок проведения инструктажа.	11.3.4.Проводить инструктажи для туристов относительно безопасности питания; 11.3.5. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов; 11.3.6.Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями.
Плановая длительность обучения по Модулю 11 – 62 часа.				
МОДУЛЬ № 12. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ТУРПРОДУКТОВ, ОБСЛУЖИВАНИЯ И КОММЕРЧЕСКОЙ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №12, элементы № 12.1, 12.2 и 12.3)				
Результат 1. Вести учет обращений, жалоб и предложений туристов по результатам туристских поездок	1.1. Организовать опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристских направлений, маршрутов и сезонов; 1.2.Подготовить рекомендации по улучшению обслуживания	1.1 Видам анкет турфирмы по опросам туристов; 1.2.Установленным правилам по работе с жалобами и претензиями туристов.	12.1.1.Анализ удовлетворенности потребителей оказанными услугами и выявление неудовлетворенных потребностей на основе опроса;	12.1.5.Оценивать удовлетворенность туристов разработанным туристским программам; 12.1.6. Применять различные методы коммуникационных

	на основании изучения жалоб и претензий туристов к качеству туристских продуктов; 1.3. Вести статистический учет жалоб и претензий туристов.		12.1.2. Мероприятия по совершенствованию качества предоставляемых услуг. 12.1.3. Правила оформления документов и составления отчетов; 12.1.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера.	технологий для выполнения рабочих процессов; 12.1.7.Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями; 12.1.8.Анализировать результаты опросов туристов и составлять отчет на основе анализа.
Результат 2. Выявлять недостатки по выполнению туроператорами обязательств по заключенным договорам	2.1.Контролировать выполнение туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному обслуживанию; по оказанию услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период тур поездки); 2.2. Готовить предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров;	2.1.Выявленным причинам нарушений поставщиков; 2.2.Правилам распространения информации среди национальных ассоциаций и турагенств об имеющихся недостатках в работе поставщиков; 2.3 Правовым процедурам в отношении партнеров, не выполняющих договора; 2.4 Процедурам внесения изменений в планируемые туры.	12.2.1. Договорное право в туристской деятельности; 12.2.2. Правила оформления претензий к туроператорам; 12.2.3.Процедуры предъявления поставщикам правовых требований по выясненным нарушениям договоров; 12.2.4 Порядок внесения изменений в планируемые туры; 12.2.5. Правила оформления документов и составления отчетов.	12.2.6.Собирать и анализировать информацию о выполнении обязательств по заключенным договорам; 12.2.7. Выявлять и обобщать недостатки туров; 12.2.8. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение.

	2.3. Вносить рекомендации по изменениям в планируемые туры на основании анализа.			
Результат 3. Составлять картотеку лучших туров по оценке клиентов	3.1. Выявлять перспективные объекты туристических достопримечательностей на основе анализа анкет туристов; 3.2. Выявлять перспективные туристские услуги в региональном разрезе на основе анализа анкет туристов; 3.3. Составлять карточки спроса на туристские продукты в разрезе региона.	3.1 Анкетам туристов по итогам туров; 3.2 Порядку составления карточек спроса на региональный турпродукт.	12.3.1 Основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации; 12.3.2. Правила оформления документов и составления отчетов; 12.3.3. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера; 12.3.4.Критерии оценки успешности туров по оценке клиентов.	12.3.5.Анализировать результаты опроса туристов и составлять отчет на основе анализа; 12.3.6.Использовать методы количественной оценки и анализа информации; 12.3.7.Составлять рейтинг успешности туров.
Плановая длительность обучения по Модулю 12 - 46 часов.				
МОДУЛЬ №13. ПОДДЕРЖКА И МОНИТОРИНГ САЙТА ТУРФИРМЫ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №13, элементы № 13.1 и 13.2)				
Результат 1. Изучать содержание веб- сайта	1.1. Проводить своевременный мониторинг и анализ отзывов клиентов и пользователей в соответствии с организационными сроками; 1.2.Проводить анализ, выявлять тенденции и вносить изменения в ответ на отзывы, автоматически собранных данных сайта.	1.1.Интернет–сайту турфирмы; 1.2. Процедурам работы с сайтом.	13.1.1. Сущность и значение Интернет сайта для турагентств; 13.1.2. Инструменты сбора и анализа поисковых запросов; 13.1.3. Виды поисковых запросов пользователей в информационно-коммуникационной сети; 13.1.4. Программные средства и платформы для подбора ключевых слов и словосочетаний, отражающих специфику веб-сайта;	13.1.6. Выявлять данные для их использования на веб-сайте; 13.1.7. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации; 13.1.8.Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству.

			13.1.5. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа.	
Результат 2. Обновлять веб-сайт организации	2.1. Безопасно обновлять текущую информацию и вносить дополнительный материал в соответствии с организационными требованиями; 2.2. Безопасно добавлять новые или удалять неактуальные службы (веб-страницы и/или активные ссылки) в соответствии с организационными процедурами; 2.3. Обеспечивать точность и достоверность размещаемой на веб - сайте информации.	2.1. Правилам работы с информацией, размещенной на веб-сайте; 2.2. Организационным требованиям по добавлению новых служб или удалению недоступных; 2.3. Процедурам поддержки безопасности веб – сайта; 2.4. Веб – сайту турфирмы.	13.2.1. Требования к формированию информации для веб-сайта (надежность, достоверность, актуальность); 13.2.2. Эксплуатационные возможности информационных систем (веб -сайта); 13.2.3. Основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности веб –сайта; 13.2.4. Порядок и требования к обновлению информации веб – сайта; 13.2.5. Правила работы с текстами в программных средствах и инструменты сбора и анализа поисковых запросов; 13.2.6. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации.	13.2.7.Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации; 13.2.8. Собирать и размещать достоверную информацию на веб - сайте организации; 13.2.9.Соблюдать организационные регламенты по работе с веб –сайтом; 13.2.10. Сверять автономную информацию с размещенной на веб-сайте, и устранять расхождения в соответствии с организационными сроками; 13.2.11. Анализировать итоги посещения веб-сайта и оценивать спрос на продукцию организации; 13.2.12.Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки.
Плановая длительность обучения по Модулю 13 - 56 часов.				

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ТЕМ И УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФСТАНДАРТОВ⁸

МОДУЛЬ №1. АНАЛИЗ РЫНКА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №1, элементы № 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 и 1.5)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
«ЗНАТЬ»					
1.1.1. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них		x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.1.2. Эксплуатационные возможности информационных систем, баз данных и программного обеспечения	x	x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.1.3. Показатели надежности электронных баз данных в области туризма		x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.1.4. Порядок и форматы заключения соглашений о предоставлении электронных сервисов в области туризма	x				Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.1.5. Терминология и аббревиатура, используемые в туристической индустрии	x				Организация туристской деятельности
1.2.1. Виды информационных ресурсов в области внутреннего туризма, правила и возможности их использования	x				География туризма
1.2.2. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
1.2.3. Методика работы со справочными и информационными материалами по регионоведению	x	x			География туризма
1.2.4. Конъюнктура внутреннего рынка туристических продуктов	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности

⁸ Приложение 2 является основой для синхронизации преподавания тем и дисциплин по каждому модулю, позволяющей сформировать календарный график оценивания результатов обучения.

1.2.5. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов в КР и их турпродуктов	х				География туризма
1.2.6. География страны и туристических объектов	х	х			География туризма
1.3.1. Типы и характеристики средств размещения	х				Организация туристкой деятельности
1.3.2. Классификация и характеристика предприятий питания для туристской отрасли	х				Организация туристкой деятельности
1.3.3. Виды транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок	х				Организация туристкой деятельности
1.3.4. Классификация и специфика рисков в туризме	х				Организация туристкой деятельности
1.4.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики	х				Организация туристкой деятельности
1.4.2. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов	х	х			Организация туристкой деятельности
1.5.1. Методы формирования базы актуальных данных с использованием различных ресурсов		х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.5.2. Специализированные базы данных в области туризма, системы управления данными в них (п.1.1.1)	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.5.3. Требования к формированию базы данных (надежность, достоверность данных)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
1.5.4. Эксплуатационные возможности информационных систем и баз данных, средств коммуникации и программного обеспечения (п.1.1.2)	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
1.5.5. Порядок предоставления доступа к базам данных в организации	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
«УМЕТЬ»					
1.1.6. Проводить поиск специализированных баз данных в области туризма			х		Производственное обучение
1.1.7. Работать с оболочками разных операционных систем безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями			х	х	Производственное обучение Производственная практика
1.1.8. Оценивать надежность и репутацию электронных баз данных в области туризма			х		Производственное обучение

1.1.9. Составлять соглашения о предоставлении доступа к электронным сервисам в области туризма			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.2.7. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных)			x		Производственное обучение
1.2.8. Работать со специализированными базами данных в области внутреннего туризма, содержащих информацию о турах и условиях их продажи				x	Производственная практика
1.2.9. Работать со справочными и информационными материалами			x		Производственное обучение
1.2.10. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.2.11. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам			x		Производственное обучение
1.3.5. Работать с информационными и справочными материалами (п.1.2.9)			x		Производственное обучение
1.3.6. Сбирать и анализировать информацию о наличии средств размещения, транспортных средств и предприятий питания по видам и типам			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.3.7. Сбирать и анализировать информацию о природных и человеческих рисках, связанных с осуществлением внутренних туров в КР			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.3.8. Оценивать влияние и последствия известных рисков на организацию и рентабельность внутренних туров			x		Производственное обучение
1.3.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации			x		Производственное обучение
1.4.3. Сбирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.4.4. Работать с информационными и справочными материалами (п.1.2.9)			x		Производственное обучение
1.4.5. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов			x		Производственное обучение
1.4.6. Определять ключевые позиции программы тура с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов			x	x	Производственное обучение Производственная практика

1.4.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации (п.1.3.9)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.5.6. Подбирать средства группировки, сортировки и поиска данных в базе			x	x	Производственное обучение Производственная практика
1.5.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации (п.1.3.9)			x	x	Производственное обучение
1.5.8. Собирать, анализировать и организовывать информацию о предпочтениях клиентов в турпродуктах для планирования и предоставления туристических услуг				x	Производственная практика
1.5.9. Работать с оборудованием и технологиями безопасно			x		Производственное обучение
1.5.10. Соблюдать внутрифирменные регламенты по работе с базами данных				x	Производственная практика
МОДУЛЬ №2. РАЗРАБОТКА НОВОГО ТУРПРОДУКТА ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №2, элементы № 2.1, 2.2 , 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 и 2.7)					
«ЗНАТЬ»					
2.1.1. География страны и туристических объектов (п.1.2.6)	x	x			География туризма
2.1.2. Конъюнктура внутреннего рынка туристических продуктов (п.1.2.4)	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.1.3. Виды информационных ресурсов об объектах въездного туризма, правила и возможности их использования (п.1.2.1)	x				География туризма
2.1.4. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов (п.1.2.2)	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.1.5. Потребительские свойства (обоснованность, эффективность, целостность, гибкость и др) туристского продукта	x				Организация туристской деятельности
2.1.6. Правила оформления документов и составления отчетов	x	x			Основы делопроизводства
2.1.7. Организация туристской индустрии	x				Организация туристской деятельности
2.2.1. Типы и характеристики средств размещения (п.1.3.1)	x				Организация туристской деятельности

2.2.2. Методы поиска и анализа актуальной информации о местах размещения и питания с использованием различных ресурсов (п.1.2.2)	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.2.3. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.1.6)	x	x			Основы делопроизводства
2.2.4. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	x				Организация туристкой деятельности
2.3.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики (п.1.4.1)	x				Организация туристкой деятельности
2.3.2. Технология предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.3.3. Методы поиска, анализа и формирования актуальной информации о дополнительных услугах и экскурсиях с использованием различных ресурсов (п.1.4.2)	x	x			Организация туристкой деятельности
2.3.4. Методы анализа туров с целью выявления возможностей предоставления дополнительных услуг и экскурсий	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.3.5. Порядок подготовки предложений о дополнительных опциях (дополнительные туристские услуги) для новых туров	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.4.1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме	x				Основы безопасности в туризме.
2.4.2. Классификация рисков в туризме (п.1.3.4)	x				Основы туристкой деятельности
2.4.3. Факторы риска в туристском секторе	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.4.4. Природные и экологические риски	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.4.5. Методы анализа возможных рисков при проектировании туров	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.4.6. Меры по обеспечению безопасности во время туров	x				Основы безопасности в туризме
2.4.7. Методы для оценки рисков безопасности, рекомендованные и опубликованные государственными, отраслевыми и территориальными органами охраны труда и техники безопасности	x	x			Основы безопасности в туризме

2.4.8. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению/контролю	х				Основы безопасности в туризме
2.5.1. Партнеры и поставщики услуг в сфере туризма	х				Организация туристкой деятельности
2.5.2. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации о потенциальных партнерах и поставщиков услуг (п.1.2.2)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.5.3. Возможности внешних организаций и партнеров в обеспечении качественных и безопасных услуг	х				Организация туристкой деятельности
2.5.4. Критерии оценки потенциальных партнеров и поставщиков услуг	х	х			Организация туристкой деятельности
2.5.5. Виды и форматы соглашений о партнерстве	х				Основы делопроизводства
2.5.6. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.1.6)	х	х			Основы делопроизводства
2.6.1. Составляющие стоимости тура, учитываемые при расчете окончательной стоимости турпродукта	х				Основы бухгалтерского учета
2.6.2. Методика расчета окончательной стоимости продукта /пакета услуг	х	х			Основы бухгалтерского учета
2.6.3. Порядок разработки и утверждения коммерческих предложений по новым продуктам/пакетам услуг	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.6.4. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций		х			Основы бухгалтерского учета
2.7.1. Общие сведения о договорах, понятие и условия договора, их заключение, изменение и расторжение	х				Основы делопроизводства
2.7.2. Особенности заключения договоров с гостиничным предприятием, предприятием питания, авиакомпанией, автотранспортным предприятием, железной дорогой и экскурсионной фирмой	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
2.7.3. Порядок заключения договоров с поставщиками услуг в области туризма	х	х			Основы делопроизводства
2.7.4. Требования к оформлению договорной документации	х	х			Основы делопроизводства
«УМЕТЬ»					
2.1.8. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения /требования клиентов				х	Производственная практика

2.1.9. Обрабатывать текстовую и табличную статистическую информацию			x		Производственное обучение
2.1.10. Собирать и анализировать информацию об объектах въездного туризма с использованием различных ресурсов			x		Производственное обучение
2.1.11. Оценивать потребительские свойства туристского продукта			x		Производственное обучение
2.2.5. Работать с информационными и справочными материалами (п.1.2.9)			x		Производственное обучение
2.2.6. Определять оптимальные средства размещения и питания с учетом категории туров			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.2.7. Подготавливать документированные коммерческие предложения по системам размещения и питания в соответствии с принятыми процедурами			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.2.8. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации (п.1.3.9)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.3.6. Работать с информационными и справочными материалами (п.1.2.9)			x		Производственное обучение
2.3.7. Оценивать возможности предоставления дополнительных услуг и экскурсий по новым турам			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.3.8. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации (п.1.3.9)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.3.9. Оформлять коммерческие предложения по дополнительным опциям к новым въездным турам в соответствии с установленными требованиями и процедурами				x	Производственная практика
2.4.9. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг			x		Производственное обучение
2.4.10. Составлять перечень потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков для осуществления нового тура			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.4.11. Предвидеть и минимизировать риски при разработке нового тура			x		Производственное обучение
2.4.12. Разрабатывать правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура			x		Производственное обучение

2.4.13. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями			x		Производственное обучение
2.5.7. Разрабатывать требования к партнерам и поставщикам туристских услуг			x		Производственное обучение
2.5.8. Оценивать надежность партнеров и поставщиков услуг			x		Производственное обучение
2.5.9. Получать доступ к базам данных партнеров и поставщиков услуг				x	Производственная практика
2.5.10. Определять ключевые источники информации, контакты партнеров и поставщиков услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.5.11. Оформлять соглашения/договора о партнерстве в соответствии с принятыми регламентами			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.6.5. Работать со справочной и нормативной документацией (п.1.2.9)			x		Производственное обучение
2.6.6. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий			x		Производственное обучение
2.6.7. Оформлять коммерческое предложение по новым продуктам/пакетам услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
2.7.5. Собирать и анализировать информацию, необходимую для заключения договоров на поставку услуг			x		Производственное обучение
2.7.6. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг				x	Производственная практика
2.7.7. Обрабатывать, сохранять и отправлять копии документов в соответствии с требованиям, установленными в организации			x		Производственное обучение
2.7.8. Обеспечивать безопасное хранение и использование конфиденциальной информации относительно заключенных договоров с поставщиками				x	Производственная практика
МОДУЛЬ №3. ПРЕДПРОДАЖНАЯ РАБОТА С КЛИЕНТАМИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №3, элементы № 3.1,3.2,3.3 и 3.4)					
«ЗНАТЬ»					
3.2.1. Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания	x				Организация туристской деятельности

3.2.2. Методы изучения и анализа запросов клиентов	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.3. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.4. Отраслевые и организационные стандарты ведения делопроизводства	х	х			Основы делопроизводства
3.2.5. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	х				Организация туристской деятельности
3.2.1. Особенности и характеристики туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.2. Цены на туристские продукты и дополнительные услуги (п.3.1.3).	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.3. Правила оформления заказов и бронирования турпродуктов	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.4. Правила въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правила пребывания в ней	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.5. Виды и порядок страхования туристов	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.6. Организация работы с запросами туристов	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.2.7. Техники и приемы эффективного общения	х	х			Этика делового общения
3.3.1. Современные системы бронирования услуг	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
3.3.2. Функциональные возможности информационных систем бронирования и резервирования		х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
3.3.3. Общая характеристика условий бронирования	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.3.4. Порядок и условия изменения или аннулирования заказа	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.3.5. Основные сведения, содержащиеся в заявке на бронирование	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
3.3.6. Организационные требования к оформлению и учету заказов, контролю за их прохождением и выполнением	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности

3.4.1. Методика калькулирования полной себестоимости турпродукта	x	x			Основы бухгалтерского учета
3.4.2. Прямые и косвенные затраты туроператора и особенности их расчета	x				Основы бухгалтерского учета
3.4.3. Отраслевые и организационные стандарты ведения делопроизводства (п.3.1.4)	x				Основы делопроизводства
«УМЕТЬ»					
3.2.6. Определять и анализировать потребности заказчика			x	x	Производственное обучение Производственная практика
3.2.7. Осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников (печатных, электронных) (п.1.2.7)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
3.2.8. Читать и понимать коды, аббревиатуры и информацию о продуктах, которая может включать затраты, сроки и условия их продажи			x	x	Производственное обучение Производственная практика
3.2.9. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения				x	Производственная практика
3.2.8. Предоставлять своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте			x		Производственное обучение
3.2.9. Консультировать туристов по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций				x	Производственная практика
3.2.10. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов			x		Производственное обучение
3.3.7. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации			x		Производственное обучение
3.3.8. Вводить точные данные о клиентах и операциях в формате, требуемом принятыми процедурами			x	x	Производственное обучение Производственная практика
3.3.9. Вносить и сохранять обновления и правки к бронированию			x		Производственное обучение
3.3.10. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами				x	Производственная практика
3.4.4. Проверять реквизиты заказа для обеспечения правильного расчета стоимости тура			x		Производственное обучение
3.4.5. Выполнять окончательный расчет стоимости продукта или пакета услуг на маршрутах разных категорий			x		Производственное обучение

3.4.6. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями (п.2.4.13)				х	Производственная практика
МОДУЛЬ №4. ПРОДАЖА ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №4, элементы № 4.1,4.2. 4.3, 4.4 и 4.5)					
«ЗНАТЬ»					
4.1.1. Основы миграционного и таможенного законодательства КР и межправительственные соглашения по вопросам безвизового въезда	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.1.2. Виды виз и их характеристики	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.1.3. Порядок и правила оформления документов для получения виз	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.1.4. Основные причины отказа в получении визы	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.2.1. Требования к оформлению договорной документации (п.2.7.4)	х				Основы делопроизводства
4.2.2. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/ услуги	х	х			Основы делопроизводства
4.2.3. Способы выявления статуса платежей	х				Основы бухгалтерского учета
4.2.4. Документы строгой отчетности в области туризма	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.2.5. Техники и приемы эффективного общения (п.3.2.7)	х	х			Этика делового общения
4.3.1. Компьютерные системы бронирования гостиничных и других услуг, характеристики и принципы работы	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
4.3.2. Отраслевые и организационные правила бронирования услуг и билетов	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.3.3. Источники получения запросов на бронирование гостиничных услуг	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.3.4. Требования к оформлению и содержанию данных заявок на бронирование, поступающим из разных источников	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.3.5. Порядок выявления финансового состояния бронирования	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.3.6. Техники и приемы эффективного общения (п.3.2.7)	х	х			Этика делового общения

4.3.7. Особенности оформления авиабилетов, трансферов и страховок в КР		x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.4.1. Компьютерные системы бронирования услуг, характеристики и принципы работы (п.4.3.1)	x				Информационные технологии в профессиональной деятельности
4.4.2. Процедуры получения подтверждения заявки на бронирование услуг по программе тура (трансфер, размещение, питание, экскурсии)	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.4.3. Правила оформления документов, подтверждающих бронирование услуг и выдачи их клиентам	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.4.4. Порядок обновления бронирования услуг	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.4.5. Техники и приемы эффективного общения (п.3.2.7)	x	x			Этика делового общения
4.5.1. Компьютерные системы бронирования услуг, характеристики и принципы работы (п.4.3.1)	x				Информационные технологии в профессиональной деятельности
4.5.2. Процедуры подтверждения, внесения изменений и аннулирования заказа-заявки на услуги		x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.5.3. Документальное оформление изменений/аннулирования заявки на бронирование услуг	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
4.5.4. Финансовая документация для администрирования заказов	x				Основы бухгалтерского учета
4.5.5. Техники и приемы эффективного общения (п.3.2.7)	x	x			Этика делового общения
«УМЕТЬ»					
4.1.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию страны				x	Производственная практика
4.1.6. Соблюдать требования миграционного и таможенного законодательства КР				x	Производственная практика
4.1.7. Оформлять необходимую документацию в соответствии с установленными требованиями (п.2.4.13)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.2.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.2.7. Оформлять документы строгой отчетности в области туризма			x		Производственное обучение
4.2.8. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов			x		Производственное обучение

4.2.9. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
4.3.8. Представлять клиентам структурированную и точную информацию относительно затрат и других характеристик турпродукта				x	Производственная практика
4.3.9. Читать и интерпретировать файлы и профили клиентов, запросы клиентов и информацию о сложных продуктах и стоимости в системе бронирования (п.3.1.8)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.3.10. Эффективно использовать информационные системы для бронирования и эксплуатации (п.3.3.7)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.3.11. Разрабатывать альтернативные предложения в ситуации недоступного бронирования			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.3.12. Вести переговоры с клиентами для определения их потребностей, интерпретировать предпочтения /требования клиентов (п.2.1.8)				x	Производственная практика
4.3.13. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
4.4.6. Выполнять резервирование в течение коммерческих временных ограничений				x	Производственная практика
4.4.7. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами (п.3.3.10)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.4.8. Эффективно использовать информационные технологии в системах бронирования (п.3.3.7)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.4.9. Реагировать на сбои системы, неточности в информации и решать эти проблемы			x	x	Производственное обучение Производственная практика
4.4.10. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
4.5.6. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами (п.3.3.10)				x	Производственная практика
4.5.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика

МОДУЛЬ №5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ВЪЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №5, элементы № 5.1,5.2, 5.3, 5.4 и 5.5)					
«ЗНАТЬ»					
5.1.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными)	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.1.2. Организация трансфера для группы туристов и отдельных лиц	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.1.3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.1.4. Правила документирования потери багажа туриста		x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.1.5. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения
5.2.1. Порядок размещения и пребывания туристов в организации размещения	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.2.2. Правила регистрации туристов в соответствии с требованиями безопасности организации размещения		x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.2.3. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения
5.2.4. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при размещении туристов	x				Организация туристской деятельности
5.2.5. Порядок работы и установления договоренностей с гостиницами		x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.3.1. Режим работы предприятий питания и форма обслуживания	x				Организация туристской деятельности
5.3.2. Методы расчета количества порций в соответствии с требованиями	x	x			Организация туристской деятельности
5.3.3. Культурные особенности и социальные потребности клиентов, учитываемые при организации питания туристов	x				Организация туристской деятельности
5.3.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения
5.4.1. Перечень дополнительных туристских услуг и их характеристики (п.1.4.1)	x				Организация туристской деятельности
5.4.2. Порядок предоставления дополнительных туристских услуг и экскурсий	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.4.3. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг	x	x			Организация туристской деятельности

5.4.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
5.5.1. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг		х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
5.5.2. Культурные особенности и социальные потребности клиентов (п.5.2.4)	х	х			Организация туристской деятельности
5.5.3. Способы выявления претензий относительно качества предоставляемых услуг	х	х			Организация туристской деятельности
5.5.4. Методы предотвращения и решения конфликтных ситуаций	х	х			Этика делового общения
5.6.1. Условия работы с компаниями перевозчиками (авиа, автобусными, железнодорожными, круизными)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.6.2. Организация трансфера для группы туристических групп и отдельных туристов (п.5.1.2)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.6.3. Правила по обеспечению безопасности туристов при организации трансфера.(п.5.1.3)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.6.4. Правила документирования потери багажа туриста (п.5.1.4)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
5.6.5. Методы сбора отзывов клиентов о качестве предоставленных услуг (п.5.4.3)	х	х			Организация туристской деятельности
«УМЕТЬ»					
5.1.6. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				х	Производственная практика
5.1.7. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов			х		Производственное обучение
5.1.8. Отслеживать поступление багажа туристов и принимать соответствующие меры в случае его утери				х	Производственная практика
5.1.9. Оформлять документально потери багажа в соответствии с установленными процедурами			х	х	Производственное обучение Производственная практика
5.2.6. Четко отвечать на вопросы, касающиеся гостевых учетных записей и платы за обслуживание				х	Производственная практика
5.2.7. Использовать компьютеризированные системы и программное обеспечение для размещения туристов			х		Производственное обучение

5.2.8. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
5.3.5. Определять и читать коды, даты и специальные метки на пищевых продуктах			x		Производственное обучение
5.3.6. Представлять туристам структурированную информацию по организации питания				x	Производственная практика
5.3.7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами			x		Производственное обучение
5.3.8. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
5.4.5. Собирать и анализировать информацию о качестве предоставления дополнительных услуг (п.1.4.3)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
5.4.6. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию, применять ее активно и убедительно при продаже услуг			x		Производственное обучение
5.4.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
5.5.5. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию относительно качества услуг				x	Производственная практика
5.5.6. Определять удовлетворенность клиентов качеством предоставленных услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
5.5.7. Выявлять и решать конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами				x	Производственная практика
5.6.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
5.6.8. Предусматривать и минимизировать возможные риски при организации трансфера туристов (п.5.1.7)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
5.6.9. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию по процедурам отправления				x	Производственная практика

транспортного терминала, включая требования безопасности					
МОДУЛЬ №6. АНАЛИЗ РЫНКА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ И УСЛОВИЙ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТАМ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №6, элементы №6.1,6.2, 6.3, 6.4 и 6.5)					
«ЗНАТЬ»					
6.1.1. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов (п.1.2.2.)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.1.2. Конъюнктура внешнего рынка туристических продуктов (п.1.2.4)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.1.3. География стран мира	х	х			География туризма
6.1.4. Сегментирование въездного/выездного туристского рынка	х	х			География туризма
6.1.5. Основные концепции и процессы организации туристической индустрии	х				Организация туристской деятельности
6.1.6. Приоритетные направления развития туризма в КР	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.2.1. Конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка туристических продуктов (п.1.2.4)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.2.2. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	х				Организация туристской деятельности
6.2.3. Сегментирование выездного туристского рынка (п.6.1.4)	х	х			География туризма
6.2.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера		х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.2.5. Методы оценки востребованности туристических продуктов	х	х			Организация туристской деятельности
6.3.1. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма	х				Организация туристской деятельности
6.3.2. Методика определения рентабельности выездных туров	х	х			Основы бухгалтерского учета
6.3.3. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций (п.2.6.4)	х	х			Основы бухгалтерского учета
6.4.1. Концепции маркетинга в турпланировании	х				Организация туристской деятельности

6.4.2. Сегментирование выездного туристического рынка (п.6.1.4)	x	x			География туризма
6.4.3. Методы для ориентации клиента на конкретные продукты и услуги	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.4.4. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.1.6)					Основы делопроизводства
6.5.1. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи (п.6.2.4)	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
6.5.2. Создание рекламных продуктов для продвижения выездных туров	x	x			Организация туристской деятельности
6.5.3. Формы и способы продвижения турпродуктов	x	x			Организация туристской деятельности
«УМЕТЬ»					
6.1.7. Выявлять и работать со специализированными базами данных в области выездного туризма			x		Производственное обучение
6.1.8. Анализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг (п.1.2.10)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
6.1.9. Составлять и анализировать базы данных (каталог) по туристским продуктам и их характеристикам (п.1.2.11)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
6.2.6. Проводить сравнительный анализ предложений туроператоров в области выездного туризма			x		Производственное обучение
6.2.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации (п.1.3.9)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
6.2.8. Работать со специализированными базами данных в области выездного туризма			x		Производственное обучение
6.3.4. Работать со справочной и нормативной документацией (п.1.2.9)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
6.3.5. Определять потенциальную рентабельность выездных туров			x		Производственное обучение
6.4.5. Готовить конкурентные коммерческие предложения и презентации по выездным турам для розничной продажи туристам			x		Производственное обучение
6.5.4. Разрабатывать и формировать рекламные материалы			x		Производственное обучение
6.5.5. Размещать утвержденную и оплаченную рекламу в СМИ и социальных сетях				x	Производственная практика

МОДУЛЬ №7. ПРОДАЖА ВЫЕЗДНЫХ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №7, элементы №7.1, 7.2,7.3,7.4, 7.5 и 7.6)					
«ЗНАТЬ»					
7.1.1. Ассортимент, классификация и характеристика туристских продуктов	x	x			Основы туристской деятельности
7.1.2. Различные типы резервирования и используемые операционные системы	x				Информационные технологии в профессиональной деятельности
7.1.3. Методы обработки информации с использованием технических средств (п.6.2.4)	x	x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
7.1.4. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	x				Организация туристской деятельности
7.1.5. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования туристических услуг (п.5.5.1)	x				Информационные технологии в профессиональной деятельности
7.1.6. Порядок оформления заявок предварительного бронирования тура	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.1.7. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения
7.2.1. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	x				Организация туристской деятельности
7.2.2. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения
7.2.3. Порядок и правила оформления документов для получения виз (п.4.1.3)	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.2.4. Источники информации по нормативным вопросам для пункта назначения, включая паспортные и визовые требования и ограничения для посещения этого пункта назначения	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.2.5. Правила работы с консульскими учреждениями	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.2.6. Дополнительные услуги, оказываемые в турфирме при оформлении виз	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.3.1. Порядок заключения договоров о реализации туристского продукта/ услуги (п.4.2.2)	x	x			Основы делопроизводства
7.3.2. Условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.3.3. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	x	x			Этика делового общения

7.3.4. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	х				Организация туристской деятельности
7.4.1. Правила обслуживания клиентов	х				Организация туристской деятельности
7.4.2. Порядок проверки статуса оплаты	х				Основы бухгалтерского учета
7.4.3. Порядок оформления финансовых документов	х	х			Основы бухгалтерского учета
7.4.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
7.5.1. Порядок оплаты тура зарубежному оператору	х				Основы бухгалтерского учета
7.5.2. Порядок оформления финансовых документов (п.7.4.3)	х	х			Основы бухгалтерского учета
7.5.3. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
7.5.4. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	х				Организация туристской деятельности
7.6.1. Правила обслуживания клиентов (п.7.4.1)	х				Организация туристской деятельности
7.6.2. Документы для выдачи клиентам	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.6.3. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
7.6.4. Терминология и аббревиатура, принятые в туристской индустрии (п.1.1.5)	х				Организация туристской деятельности
7.7.1. Порядок разработки рекомендаций для участников выездных туров	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.7.2. Способы и формы инструктирования туристов	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
7.7.3. Порядок оформления инструктажей	х	х			Основы делопроизводства
7.7.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
«УМЕТЬ»					
7.1.6. Документально оформлять бронирование в соответствии с внутриофисными процедурами			х	х	Производственное обучение Производственная практика
7.1.7. Создавать компьютерные файлы и работать с ними			х		Производственное обучение
7.1.8. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия				х	Производственная практика
7.1.9. Применять технологии и методы продаж, включая продажи по телефону, через Интернет, по почте			х		Производственное обучение
7.2.7. Применять установленные правила работы с консульскими учреждениями				х	Производственная практика

7.2.8. Консультировать туристов по паспортным и визовым требованиям				x	Производственная практика
7.2.9. Оформлять документы туристов для получения виз				x	Производственная практика
7.3.3. Оформлять необходимую для осуществления рабочих процессов документацию в соответствии с требованиями внутрифирменных процедур			x		Производственное обучение
7.3.4. Читать и интерпретировать данные о бронировании и информацию о продукте			x		Производственное обучение
7.3.5. Выявлять и устранять расхождения в стоимости или ошибок в документах			x	x	Производственное обучение Производственная практика
7.4.5. Оформлять финансовые документы			x		Производственное обучение
7.4.6. Проверять статус платежей согласно условий договоров о реализации туристского продукта/ услуги				x	Производственная практика
7.4.7. Взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (п.3.1.9)				x	Производственная практика
7.5.4. Проверять финансовую документацию (счет на оплату) на соответствие подтвержденным заказам				x	Производственная практика
7.5.5. Проводить оплату зарубежным туроператорам в соответствии с установленными процедурами бухгалтерии				x	Производственная практика
7.5.6. Читать и интерпретировать данные о бронировании и эксплуатации клиентов, сложные маршруты и информацию о продукте			x		Производственное обучение
7.5.7. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествий (п.7.1.8)				x	Производственная практика
7.6.5. Читать и интерпретировать данные о бронировании и эксплуатации клиентов, сложные маршруты и информацию о продукте (п.7.5.6)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
7.6.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов			x		Производственное обучение
7.6.7. Предоставлять клиентам структурированную и точную информацию			x		Производственное обучение
7.7.5. Разрабатывать рекомендации для участников выездных туров			x	x	Производственное обучение Производственная практика
7.7.6. Проводить и документировать инструктажи для туристов			x		Производственное обучение

7.7.7. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов (п.7.6.6)			х		Производственное обучение
МОДУЛЬ №8. ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА ТУРА В СТРАНЕ ВЫЕЗДА (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №8, элементы №8.1, 8.2 и 8.3)					
«ЗНАТЬ»					
8.1.1. Нормативно-законодательные акты КР, регулирующие деятельность в сфере туризма (п.6.3.1)	х				Основы туристкой деятельности
8.1.2. Условия договоров на оказание туристических услуг (выездные туры) (п.7.3.2)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
8.1.3. Методы контроля выполнения выездных туров	х	х			Основы туристкой деятельности
8.1.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
8.1.5. Правила обслуживания клиентов (п.7.4.1)	х				Основы туристкой деятельности
8.1.6. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования туристских услуг (п.5.5.1)	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
8.1.7. Порядок разрешения проблем, возникающих при выполнении программ выездного тура	х	х			Этика делового общения
8.2.1. Информационные технологии, обеспечивающие связь с тур группой	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
8.2.2. Формы обратной связи с туристами на выезде	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
8.2.3. Правила обслуживания клиентов (п.7.4.1)	х				Основы туристкой деятельности
8.2.4. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
8.2.5. Порядок ведения установленной отчетности, деловой корреспонденции	х				Основы делопроизводства
8.3.1. Формы обратной связи с туристами на выезде (п.8.2.2.)	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
8.3.2. Определение удовлетворенности клиентов выездных туров	х	х			Основы туристкой деятельности
8.3.3. Мероприятия по повышению удовлетворённости клиентов выездными турами	х				Основы туристкой деятельности
«УМЕТЬ»					
8.1.8. Соблюдать требования политики и законодательства в области предоставления туристских услуг				х	Производственная практика

8.1.9. Выявлять и анализировать характер и содержание возникающих операционных проблем			х		Производственное обучение
8.1.10. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов			х		Производственное обучение
8.1.11. Осуществлять взаимодействие с туроператорами страны путешествия			х	х	Производственное обучение Производственная практика
8.2.6. Читать сообщения, заметки, электронные письма туристов и интерпретировать их для руководства			х		Производственное обучение
8.2.7. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов				х	Производственная практика
8.2.8. Вести установленную отчетность			х		Производственное обучение
8.3.4. Собирать и анализировать информацию об удовлетворенности клиентов				х	Производственная практика
МОДУЛЬ №9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №9, элементы № 9.1, 9.2, 9.3 и 9.4)					
«ЗНАТЬ»					
9.1.1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме (п.2.4.1)	х				Основы безопасности в туризме
9.1.2. Классификация и специфика рисков в туризме (п.1.3.4)	х				Основы туристской деятельности
9.1.3. Методы анализа возможных рисков при организации туров (2.4.5)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
9.1.4. Процедуры идентификации и оценки рисков		х			Основы безопасности в туризме
9.1.5. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению/контролю (п.2.4.8)	х	х			Основы безопасности в туризме
9.1.6. Способы связи со спасательными службами при проведении тура	х	х			Основы безопасности в туризме
9.2.1. Международные и национальные нормативные акты в сфере безопасности в туризме (п.9.1.1.)	х				Основы безопасности в туризме
9.2.2. Инструкции и процедуры для реагирования на ситуации с угрозой безопасности	х	х			Основы безопасности в туризме
9.2.3. Правила прохождения туров, каналы связи, коды и сигналы	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
9.2.4. Правила ориентирования на местности, процедуры сопровождения	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности

9.2.5. Аварийные и эвакуационные процедуры и их применение	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
9.2.6. Методы наблюдения и мониторинга прохождения тура	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
9.2.7. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты	x	x			Основы безопасности в туризме
9.2.8. Процедуры и требования для документирования инцидентов безопасности	x	x			Основы безопасности в туризме
9.3.1. Порядок и формы оказания экстренной поддержки и помощи туристам	x	x			Основы безопасности в туризме
9.3.2. Способы информирования туристов о доступе к системам экстренной поддержки и помощи	x	x			Основы безопасности в туризме
9.3.3. Способы установления связи со спасательными службами при проведении тура	x				Основы безопасности в туризме
9.3.4. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях	x	x			Основы безопасности в туризме
9.4.1. Правила обеспечения жизнедеятельности группы во время тура	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
9.4.2. Порядок действий при чрезвычайных ситуациях (п.9.3.4)	x				Основы безопасности в туризме
9.4.3. Оказание первой медицинской помощи в туризме		x			Основы безопасности в туризме
9.4.4. Основы медицинского контроля за состоянием туристов	x	x			Основы безопасности в туризме
9.4.5. Способы установления связи со спасательными службами при проведении туров (п.9.3.3)	x				Основы безопасности в туризме
9.4.6. Меры по обеспечению безопасности туристов при возникновении чрезвычайных ситуаций	x				Основы безопасности в туризме
9.4.7. Правила оформления сигналов о критической ситуации во время тура	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
«УМЕТЬ»					
9.1.7. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.1.8. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами по безопасности в туризме			x		Производственное обучение

9.1.9. Составлять перечень мер по устранению потенциальных, фактических и прогнозируемых рисков во время осуществления тура			x		Производственное обучение
9.1.10. Оформлять документы по оценке рисков			x		Производственное обучение
9.1.11. Определять ключевые контакты в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.2.9. Соблюдать требования политик и законодательства в области обеспечения безопасности туристских услуг (п.9.1.7)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.2.10. Определять потенциальные угрозы безопасности и вероятные их источники			x		Производственное обучение
9.2.11. Определять потребность туристов в технической помощи и поддержке				x	Производственная практика
9.2.12. Определять и соблюдать процедуры реагирования на инциденты безопасности			x		Производственное обучение
9.2.13. Работать с командой в кризисных ситуациях				x	Производственная практика
9.2.14. Составлять и актуализировать перечень ключевых контактов в стране и за рубежом на случай чрезвычайных обстоятельств			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.4.8. Составлять памятку для туристов выездных туров по вопросам безопасности и экстренной поддержки			x		Производственное обучение
9.4.9. Проводить инструктирование туристов о действиях при возникновении чрезвычайных обстоятельств			x		Производственное обучение
9.4.10. Инструктировать туристов по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.4.11. Оценивать состояние туристов, попавших в чрезвычайную ситуацию, и оказывать первую помощь пострадавшим			x		Производственное обучение
9.4.12. Составлять отчетность по каждому экстренному случаю, содержащему угрозу жизни и здоровью человека			x	x	Производственное обучение Производственная практика
9.4.13. Устанавливать и поддерживать связь со службами экстренного реагирования и страховыми компаниями				x	Производственная практика

МОДУЛЬ №10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ И РАСЧЕТОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №10, элементы №10.1,10.2 и 10.3)					
«ЗНАТЬ»					
10.1.1. Нормативно-правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	x				Основы бухгалтерского учета
10.1.2. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций (п.2.6.4)		x			Основы бухгалтерского учета
10.1.3. Порядок регистрации и учет документации, связанной с платежами и расчетами	x				Основы бухгалтерского учета
10.2.1. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций (п.2.6.4)		x			Основы бухгалтерского учета
10.2.2. Порядок зачисления/списания денежных средств	x				Основы бухгалтерского учета
10.2.3. Расчетные (денежные) документы и требования к их оформлению	x	x			Основы бухгалтерского учета
10.2.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера (п.6.2.4)	x	x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
10.3.1. Нормативные документы, регламентирующие составление и оформление документов, и порядок работы с ними	x				Основы делопроизводства
10.3.2. Порядок и требования к проведению транзакций.	x	x			Основы бухгалтерского учета
10.3.3. Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций (п.2.6.4)		x			Основы бухгалтерского учета
«УМЕТЬ»					
10.1.4. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами			x	x	Производственное обучение Производственная практика
10.1.5. Создавать деловые файлы в компьютере			x		Производственное обучение
10.1.6. Обработать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств			x		Производственное обучение
10.2.5. Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций			x		Производственное обучение
10.2.6. Оформлять выписки по счетам клиентов согласно установленных процедур			x	x	Производственное обучение Производственная практика
10.3.4. Оформлять расчетные (платежные) документы			x	x	Производственное обучение Производственная практика

10.3.5. Проверять платежи клиентов по продажной стоимости и текущих обменных курсах				х	Производственная практика
10.3.6. Проводить транзакционные операции в специализированных программных приложениях				х	Производственная практика
МОДУЛЬ №11. ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ТУРОВ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №11, элементы № 11.1, 11.2 и 11.3)					
«ЗНАТЬ»					
11.1.1. Классификация экскурсионных туров	х				Основы туристской деятельности
11.1.2. Требования к формированию программы тура	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.1.3. Методы определения особых потребностей экскурсантов (туристов)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.1.4. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов (п.1.2.2)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.1.5. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
11.1.6. Планирование экскурсионных туров	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.2.1. Порядок проведения инструктажа		х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.2.2. Права и обязанности лидера туристской группы	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.2.3. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
11.2.4. Особенности и условия тура	х				Основы туроператорской и турагентской деятельности
11.2.5. Правила обеспечения безопасности туристов в стране назначения	х				Основы безопасности в туризме
11.3.1. Требования безопасности в отношении продуктов питания и алкогольных напитков	х	х			Основы безопасности в туризме
11.3.2. Техники и приемы эффективного общения (п.2.3.7)	х	х			Этика делового общения
11.3.3. Порядок проведения инструктажа (п.11.2.1)	х	х			Основы туроператорской и турагентской деятельности
«УМЕТЬ»					
11.1.7. Определять особые потребности определенных туристических групп или индивидуальных туристов			х	х	Производственное обучение Производственная практика

11.1.8. Составлять программы туров с учетом особых потребностей туристических групп или индивидуальных туристов			x	x	Производственное обучение Производственная практика
11.1.9. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации			x		Производственное обучение
11.1.10. Формировать турпродукты на родном и иностранном языке			x		Производственное обучение
11.2.6. Проводить инструктажи для туристов			x	x	Производственное обучение Производственная практика
11.2.7. Владеть техниками и приемами эффективного общения			x		Производственное обучение
11.2.8. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями			x	x	Производственное обучение Производственная практика
11.3.4. Проводить инструктажи для туристов относительно безопасности питания			x		Производственное обучение
11.3.5. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов			x	x	Производственное обучение Производственная практика
11.3.6. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями (п.11.2.8)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
МОДУЛЬ №12. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ТУРПРОДУКТОВ, ОБСЛУЖИВАНИЯ И КОММЕРЧЕСКОЙ РЕНТАБЕЛЬНОСТИ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №12, элементы №12.1,12.2 и 12.3)					
«ЗНАТЬ»					
12.1.1. Анализ удовлетворенности потребителей оказанными услугами и выявление неудовлетворенных потребностей на основе опроса	x	x			Основы туристской деятельности
12.1.2. Мероприятия по совершенствованию качества предоставляемых услуг	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
12.1.3. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.1.6)	x	x			Основы делопроизводства
12.1.4. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера		x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
12.2.1. Договорное право в туристской деятельности	x				Основы туристской деятельности
12.2.2. Правила оформления претензий к туроператорам	x	x			Основы туроператорской и турагентской деятельности
12.2.3. Процедуры предъявления поставщикам правовых требований по выясненным нарушениям договоров	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности

12.2.4. Порядок внесения изменений в планируемые туры	x				Основы туроператорской и турагентской деятельности
12.2.5. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.6.1)	x	x			Основы делопроизводства
12.3.1. Основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации	x	x			Основы делопроизводства
12.3.2. Правила оформления документов и составления отчетов (п.2.6.1)		x			Основы делопроизводства
12.3.3. Методы обработки информации с использованием технических средств коммуникации и связи, компьютера (п.12.1.4).	x	x			Информационные технологии в профессиональной деятельности
12.3.4. Критерии оценки успешности туров по оценке клиентов	x				Основы туристской деятельности
«УМЕТЬ»					
12.1.5. Оценивать удовлетворенность туристов разработанными туристскими программами			x	x	Производственное обучение Производственная практика
12.1.6. Применять различные методы коммуникационных технологий для выполнения рабочих процессов			x	x	Производственное обучение Производственная практика
12.1.7. Оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями			x		Производственное обучение
12.1.8. Анализировать результаты опросов туристов и составлять отчет на основе анализа			x		Производственное обучение
12.2.6. Собирать и анализировать информацию о выполнении обязательств по заключенным договорам				x	Производственная практика
12.2.7. Выявлять и обобщать недостатки туров			x		Производственное обучение
12.2.8. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение			x	x	Производственное обучение Производственная практика
12.3.5. Анализировать результаты опроса туристов и составлять отчет на основе анализа			x	x	Производственное обучение Производственная практика
12.3.6. Использовать методы количественной оценки и анализа информации			x		Производственное обучение
12.3.7. Составлять рейтинг успешности туров			x		Производственное обучение

МОДУЛЬ №13. ПОДДЕРЖКА И МОНИТОРИНГ САЙТА ТУРФИРМЫ (соответствует требованиям Единицы проф.стандарта №13, элементы №13.1 и 13.2)					
«ЗНАТЬ»					
13.1.1. Сущность и значение Интернет сайта для турагентств	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.1.2. Инструменты сбора и анализа поисковых запросов	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.1.3. Виды поисковых запросов пользователей в информационно-коммуникационной сети	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.1.4. Программные средства и платформы для подбора ключевых слов и словосочетаний, отражающих специфику веб-сайта		х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
3.1.15. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.1. Требования к формированию информации для веб-сайта (надежность, достоверность, актуальность)	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.2. Эксплуатационные возможности информационных систем (веб -сайта) (п.1.1.2)	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.3. Основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности веб -сайта	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.4. Порядок и требования к обновлению информации веб -сайта	х				Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.5. Правила работы с текстами в программных средствах, инструменты сбора и анализа поисковых запросов	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.6. Правила размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации (п.3.1.15)	х	х			Информационные технологии в профессиональной деятельности
«УМЕТЬ»					
13.1.6. Выявлять данные для их использования на веб-сайте			х	х	Производственное обучение Производственная практика
13.1.7. Анализировать итоги посещения веб-сайта потребителями и оценивать спрос на продукцию организации				х	Производственная практика

13.1.8. Готовить рекомендации, отчеты о проделанной работе, обеспечивать их представление руководству, передачу в архивы на хранение (п.12.2.8.)			x	x	Производственное обучение Производственная практика
13.2.7. Использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации			x		Производственное обучение
13.2.8. Собирать и размещать достоверную информацию на веб-сайте организации				x	Производственная практика
13.2.9. Соблюдать организационные регламенты по работе с веб-сайтом				x	Производственная практика
13.2.10. Сверять автономную информацию с размещенной на веб-сайте и устранять расхождения в соответствии с организационными сроками				x	Производственная практика
13.2.11. Анализировать итоги посещения веб-сайта и оценивать спрос на продукцию организации			x	x	Производственное обучение Производственная практика
13.2.12. Добавлять согласованные новые веб-страницы и/или активные ссылки			x	x	Производственное обучение Производственная практика

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК СДАЧИ МОДУЛЕЙ

НАИМЕНОВАНИЕ МОДУЛЯ	Учебные недели											
	1 полугодие учебного года					2 полугодие учебного года						
	4	9	11	13	16	19	21	23	24	26	27	29
Модуль №1. Анализ рынка въездных туров и условий их реализации клиентам												
Модуль №2. Разработка нового турпродукта въездного туризма												
Модуль №3. Обеспечение безопасности туристических услуг												
Модуль №4. Предпродажная работа с клиентами												
Модуль №5. Продажа въездных туров												
Модуль №6. Обслуживание въездных туров												
Модуль №7. Анализ рынка выездных туров и условий их реализации клиентам												
Модуль №8. Продажа выездных туров												
Модуль №9. Проведение мониторинга тура в стране выезда												
Модуль №10. Осуществление платежей и расчетов												
Модуль №11. Формирование и проведение туров												
Модуль №12. Анализ результатов для улучшения турпродуктов, обслуживания и коммерческой рентабельности												
Модуль №13. Поддержка и мониторинг сайта турфирмы												

