

ПОГОДЖЕНО

ФОП Онуфрійчук С.М.
туристичне агентство "Гарвіза"
назва підприємства

Сергій Онуфрійчук
підпис керівника, ПІБ

« 30 » 08 20 23 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ДПТНЗ

«Вінницьке вище професійне
училище сфери послуг»

Валентина БАЛИЦЬКА

« 30 » 08 2023 р.



Освітня програма

з підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4221 «Агент з організації туризму»

Кваліфікація: Агент з організації туризму

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної комісії
суспільних дисциплін, фізичної культури
та захисту України

Протокол № 1 від 30.08 2023р.

Голова методичної комісії Тетяна ПІКОВСЬКА

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Робоча освітня програма складена на основі стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Агент з організації туризму», код СП(ПТ)О 4221.Н.79.00- 22, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від « 07» листопада 2022р. № 990.

Дана програма розроблена з метою дотримання єдиних вимог при плануванні освітньої діяльності з урахуванням вимог стандартів професійної (професійно-технічної) на основі компетентнісного підходу. Цілі і завдання робочої освітньої програми – розвиток в учнів особистісних якостей, а також формування загальних і професійних компетентностей у відповідності з вимогами Міністерства освіти і науки України з даної професії.

Робоча освітня програма з підготовки кваліфікованих робітників визначає перелік результатів навчання.

Програма з підготовки кваліфікованих робітників включає розподіл навчального навантаження між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою, консультації, кваліфікаційну атестацію. Робочий навчальний план визначає загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочий навчальний планта освітня програма для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочий навчальний планпідготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, перелік навчальних предметів, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програмидля підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочого навчального плану.

Перелік основних засобів навчання розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій та матеріалів.

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

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

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

**Зведений робочий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників
за професією: 4221 «Агент з організації туризму».
Кваліфікація: агент з організації туризму.**

№ з/п	Навчальні предмети	Агент з організації туризму	Курс
1	Загальнопрофесійна підготовка		
1.1	Психологія туризму	8	1
1.2	Основи інформаційних технологій в професійній діяльності	10	1
1.3	Основи правових знань	10	1
1.4	Культурологія туризму	8	1
1.5	Основи професійного етикету	8	1
1.6	Основи галузевої економіки і підприємництва	16	1
1.7	Основи екології в туризмі	12	1
1.8	Економіка туристичного підприємства	16	1
1.9	Правила дорожнього руху	8	1
2	Професійно-теоретична підготовка		
2.1	Основи обслуговування в сфері туризму	12	1
2.2	Моніторинг туристичного ринку	60	1
2.3	Формування туристичного пакета для організації подорожей	116	1
2.4	Просування туристичного продукту	12	1
2.5	Організація туристичного обслуговування	14	1
2.6	Охорона праці	30	1
2.7	Обслуговування клієнтів у туристичному підприємстві	34	1
2.8	Маркетинг у туризмі	14	1
4	Професійно-практична підготовка		
4.1	Виробниче навчання	294	1
4.2	Виробнича практика	273	1

Професія : 4221 «Агент з організації туризму»
Кваліфікація: агент з організації туризму
Загальнопрофесійна підготовка

Освітня програма
з предмету« Психологія туризму» (8 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них лабораторних робіт
1.	Становлення психології туризму як науки.	2	
2.	Соціально-психологічні особливості туристичної діяльності.	6	
Всього годин:		8	

Тема 1. Становлення психології туризму як науки.

Мета і завдання предмету. Структура предмету, його зв'язок з іншими предметами. Практична значимість вивчення предмету. Соціально-психологічні аспекти розвитку туризму

Тема 2. Соціально-психологічні особливості туристичної діяльності.

Етичні основи ділового спілкування. Соціально-психологічні вимоги до проведення бесіди. Фактори впливу на поведінку покупців в сфері туризму. Класи обслуговування в туризмі. Основні властивості послуг в туризмі. Роль естетики в сфері обслуговування. Психологія та естетичні умови організації праці.

Освітня програма
Предмет «Основи інформаційних технологій в професійній діяльності» (10 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Інформація та інформаційні технології.	1	
2.	Інформаційні технології на базі MICROSOFT OFFICE.	9	5
Всього годин:		10	5

Тема 1. Інформація та інформаційні технології.

Поняття про інформаційні технології

Тема 2. Інформаційні технології на базі MICROSOFT OFFICE.

Програми створення текстових і графічних документів. Стили оформлення та подання інформації. Мультимедійні технології.

Лабораторно-практичні роботи:

- 1. MS Word. Створення текстових документів за професією*
- 2. MS Publisher. Створення листівки*
- 3. MS Publisher. Створення буклету*
- 4. MS Publisher. Створення обкладинки журналу*
- 5. Створення презентації за допомогою MS Powe Point*

**Освітня програма
з предмету «Основи правових знань» (10 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Поняття та ознаки правової держави	2
2.	Конституційні основи України.	2
3.	Адміністративне право України.	1
4.	Кримінальне право України.	1
5.	Цивільне право України.	1
6.	Господарське право.	1
7.	Сімейне право України.	2
	Всього годин:	10

Тема 1. Поняття та ознаки правової держави.

Поняття й ознаки правової держави. Поняття і класифікація функцій держави: внутрішні та зовнішні функції сучасної правової держави. Форми здійснення функцій держави. Поняття і структура форми держави. Форма державного правління: поняття, ознаки та види монархії; поняття, ознаки та види республіки. Форма державного устрою. Форма державного політичного режиму: поняття та види.

Тема 2. Конституційні основи України.

Поняття конституційного права. Джерела конституційного права. Декларація про державний суверенітет. Акт проголошення незалежності України. Конституція України – Основний Закон суспільства та держави. Засади конституційного ладу України. Поняття та формиздійснення народного суверенітету. Поняття та види референдумів. Виборче право та виборча система в Україні. Територіальний устрій України. Автономна Республіка Крим. Громадянство України: набуття, припинення та втрата громадянства. Конституційні права та свободи людини і громадянина. Конституційні обов'язки людини та громадянина в Україні. Загальна характеристика систем органів державної влади.

Тема 3. Адміністративне право України.

Поняття та принципи адміністративного права України. Джерела адміністративного права. Загальна характеристика Адміністративного кодексу України. Адміністративні правовідносини. Суб'єкти адміністративного права. Державне управління, його поняття та зміст. Адміністративна відповідальність. Адміністративне правопорушення. Адміністративне стягнення.

Тема 4. Кримінальне право України.

Поняття і предмет кримінального права. Загальна характеристика Кримінального кодексу України. Поняття кримінальної відповідальності. Поняття злочину та його ознаки. Склад злочину. Стадії скоєння злочину. Добровільна відмова від вчинення злочину. Поняття і види обставин, що виключають злочинність: необхідна оборона, крайня необхідність. Співучасть у злочині. Види співучасників злочину. Поняття покарання.

Тема 5. Цивільне право України.

Поняття і предмет цивільного права України. Загальна характеристика Цивільного кодексу України. Поняття, особливості, елементи цивільного правовідношення. Відповідальність у цивільному праві. Учасники цивільних відносин. Поняття, види та признаки юридичної особи. Поняття і загальна характеристика цивільної правоздатності та цивільної дієздатності. Поняття та види цивільно-правової угоди.

Тема 6. Господарське право.

Поняття господарського права та господарські правовідносини. Предмет господарського права. Господарська діяльність. Господарські правовідносини. Господарське законодавство. Підприємництво. Суб'єкти господарювання.

Тема 7. Сімейне право України.

Поняття та предмет сімейного права України. Загальна характеристика Сімейного кодексу України. Поняття сім'ї та шлюбу. Підстави, умови та порядок укладення шлюбу. Підстави і порядок розірвання шлюбу. Визнання шлюбу недійсним. Шлюбний контракт. Права та обов'язки подружжя. Права та обов'язки батьків та дітей.

**Освітня програма
з предмету «Культурологія туризму» (8 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно -практичні роботи
1.	Поняття культурології в туристичній сфері.	4	
2.	Основи культурології туризму.	4	
Всього годин:		8	0

Тема1.Поняття культурології в туристичній сфері

Об'єкт, предмет та основн завдання культурології туризму. Культура та природа. Культура та цивілізація. Періодизація культури.

Тема 2. Основи культурології туризму

Компаративний аналіз культур. Історичні етапи розвитку української культури. Загальні риси сучасної культури. Підсумковий урок.

**Освітня програма
з предмету «Основи професійного етикету»(8 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторних робіт
1.	Психологія особистості.	2	
2.	Конфлікти.	3	
3.	Психологічні особливості трудової діяльності.	3	
Всього годин:		8	

Тема 1. Психологія особистості.

Психологічні властивості та процеси особистості. Самооцінка особистості. Структура особистості . Характер та темперамент.

Тема 2. Конфлікти.

Поняття конфлікту.Типи конфліктів. Стратегії та методи управління конфліктами. Виробничі конфлікти.Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях. Шляхи виходу з конфліктних ситуаціях.

Тема 3.Психологічні особливості трудової діяльності.

Психологія та естетичні умови організації праці.Роль естетики в сфері обслуговування. Психологічний клімат колективу. Діловий етикет.

**Освітня програма
з предмету «Основи галузевої економіки і підприємництва» (16 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно- практичні роботи
1.	Предмет і роль курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва», Структура туристичної галузі.	7	
2.	Особливості діяльності туристичних підприємств.	9	
	Всього годин:	16	

Тема 1. Предмет і роль курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва»

Мета і зміст курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва». Необхідність вивчення курсу майбутніми кваліфікованими конкурентоспроможними на ринку праці робітниками.

Структура туристичного ринку. Особливості попиту та пропозиції в туризмі. Сегментація туристичного ринку по певних ознаках. Вибір цільового ринку. Функціонування економічних законів у туризмі.

Тема 2. Особливості діяльності туристичних підприємств.

Вибір форми організації тур підприємства. Економічні аспекти створення туристичного агентства. Основні етапи створення туристичного підприємства. Види туристичних підприємств. Структура управління. Вимоги до робітників туристичної галузі. Сертифікація та стандартизація в туризмі. Ліцензування та фінансове забезпечення відповідальності туристичного підприємства.

**Освітня програма
з предмету «Основи екології в туризмі» (12 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно- практичні роботи
1.	Вступ	3	
2.	Екологічний туризм та екологічна просвіта	9	2
	Всього годин:	12	2

Тема 1. Вступ.

Поняття, цілі та завдання екотуризму. Характеристика ключових екотуристичних регіонів та ознайомлення з особливостями їх розміщення

Тема 2. Екологічний туризм та екологічна просвіта.

Планування та реалізація туристичних маршрутів. Ознайомлення з технологією розробки та моделювання екологічних маршрутів в Україні.

Етика та безпека екомаршрутів. Екологічна освіта та туристична екоосвіта в Україні. Ознайомлення з технологією мінімізації забруднення навколишнього середовища в екотуризмі. Центри екотуризму та екологічна освіта туристів.

**Освітня програма
з предмету «Економіка туристичного підприємства» (16 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Основи підприємницької діяльності в туристичній галузі.	16	
	Всього годин:	16	

Тема 1. Основи підприємницької діяльності в туристичній галузі.

Положення основних документів, що регламентують підприємницьку діяльність, процедура відкриття власної справи.

Структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства, економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах.

Види та порядок ціноутворення тур продукту, поняття «конкуренція», її види, поняття «Бізнес – план».

Роль реклами та рекламної діяльності підприємств. Фінансово-економічні результати й ефективність діяльності. Аналіз прибутку та рентабельності.

**Освітня програма
з предмету «Правила дорожнього руху» (8 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
1.	Закон України «Про дорожній рух». Загальні положення, визначення.	1	
2.	Обов'язки та права пасажирів і пішоходів.	1	
3.	Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом і погоничів тварин.	1	
4.	Регулювання дорожнього руху.	1	
5.	Рух транспорту та безпека пішоходів і пасажирів.	1	
6.	Особливі умови руху.	1	
7.	Надання першої медичної допомоги під час дорожньо-транспортних випадків.	1	
8.	Відповідальність за порушення правил дорожнього руху.	1	
	Всього годин:	8	

Тема 1. Закон України «Про дорожній рух». Загальні положення, визначення

Правила дорожнього руху. Загальні положення. Терміни та визначення Закону України «Про дорожній рух». Правила дорожнього руху як правова основа дорожнього руху, що має створити безпечні умови для всіх його учасників.

Закон України «Про дорожній рух». Порядок навчання різних груп населення Правилам дорожнього руху.

Аналіз дорожньо-транспортних пригод у населеному пункті, області та причини їх виникнення.

Загальна структура і основні вимоги Правил дорожнього руху.

Порядок введення обмежень у дорожньому русі, відповідність обмежень, інструкцій та інших нормативних актів вимогам Правил дорожнього руху.

Терміни: пішохід, механічний транспортний засіб, мотоцикл, велосипед, причеп, напівпричеп, дорога, дозволена максимальна вага, прорізна частина, смуга руху, перехрестя, залізничний перехід, населений пункт, зупинка, стоянка, обгін, поступити дорогою, переважне право. Визначення цих термінів.

Тема 2. Обов'язки та права пасажирів і пішоходів.

Порядок руху пішоходів у населених пунктах. Особливості руху пішоходів, які переносять громіздкі предмети, осіб, які пересуваються в інвалідних колясках без двигуна, керують велосипедом, мопедом та мотоциклом, тягнуть санки, візок тощо.

Порядок руху пішоходів за межами населених пунктів. Рух пішоходів у темну пору доби та в умовах недостатньої видимості. Груповий рух людей дорогою.

Розподіл транспортних і пішохідних потоків. Тротуар. Пішохідна доріжка. Організована колона. «Знак»: «Пішохідний перехід». Груповий рух людей дорогою. Порядок переходу проїжджої частини дороги. Дії пішоходів при наближенні транспортного засобу з увімкненим проблісковим маячком і спеціальним звуковим сигналом.

Дії пішоходів, які причетні до дорожньо-транспортної пригоди. Поведінка пасажирів на зупинках маршрутного транспорту.

Значення світлофорів і жестів регулювальника. Як очікувати автобус, тролейбус, трамвай, автомобіль-таксі. Посадка та висадка пасажирів під час зупинки транспорту.

Тема 3. Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом і погоничів тварин.

Віковий ценз і вимоги до велосипедистів і водіїв мопедів, гужового транспорту і погоничів тварин. Технологічний стан і обладнання транспортних засобів. Документи водія. Обов'язки водія.

Розміщення транспортних засобів на проїжджій частині дороги. Правила користування велосипедною доріжкою. Випадки, коли рух зазначених транспортних засобів і прогін тварин забороняється. Заборони водію. Вимоги до водія велосипеда, гужового транспорту, погоничів тварин. Заборони водію велосипеда забороняється. Заборони водію гужового транспорту. Заборони погоничам тварин.

Небезпечні наслідки порушення вимог руху керуваними велосипедами, мопедами, гужовим транспортом і прогоном тварин.

Тема 4. Регулювання дорожнього руху.

Дорожні знаки та їх значення в загальній системі організації дорожнього руху, їх класифікація. Дорожня розмітка та її значення в загальній системі організації дорожнього руху, класифікація розмітки. Дорожнє обладнання як допоміжний засіб забезпечення регулювання дорожнього руху на небезпечних ділянках трас. Типи світлофорів. Сигнали світлофора. Сигнали, що регулюють рух світлофорів. Вертикальні світлофори. Значення світлофорів. Сигнали регулювальника (особи, уповноважені регулювати дорожній рух): руки, що витягнуті в сторони, опущені; права рука зігнута перед грудьми; права рука витягнута вперед; рука, піднята вгору; інші сигнали регулювальника Перевага сигналів регулювальника над сигналами світлофора, дорожніми знаками і розміткою.

Тема 5. Рух транспорту та безпека пішоходів і пасажирів.

Правосторонній рух транспорту і безпека пішоходів. Рух у декілька рядів. Взаємна увага – умова безпеки руху. Види і призначення попереджувальних сигналів. Правила подання світлових сигналів або рукою. Небезпечні наслідки порушення правил подавання попереджувальних сигналів.

Попереджувальні сигнали. Швидкість руху. Дистанція. Обгін. Безпека пішоходів і пасажирів. Поняття про шлях гальмування. Фактори, що впливають на величину шляху гальмування. Види перехресть. Порядок руху на перехрестях. Зупинка і стоянка.

Тема 6. Особливі умови руху.

Перевезення пасажирів при буксируванні транспортних засобів. Навчальна їзда. Умови, за яких дозволяється навчальна їзда на дорогах. Рух у житловій зоні. Переваги пішоходів під час руху в житловій зоні. Автомагістралі і автобани, їх основні ознаки. Рух по автомагістралях і автобанах. Основні ознаки гірських доріг і крутих спусків. Вимоги правил руху на гірських дорогах і крутих спусках. Початок руху, маневрування. Обгін. Зупинка та стоянка. Рух по швидкісних дорогах. Рух по гірських дорогах. Рух і стоянка в темний час доби. Буксирування.

Тема 7. Надання першої медичної допомоги під час дорожньо-транспортних випадків.

Визначення і термінове призначення дії фактора травмування, звільнення потерпілого із пошкодженого транспортного засобу. Основні правила першої долікарської допомоги потерпілим. Надання першої допомоги при різних видах травм. Транспортування потерпілих при ДТП.

Тема 8. Відповідальність за порушення правил дорожнього руху.

Соціально – економічні і правові наслідки ДТП і порушення ПДР. Поняття і види адміністративних порушень. Кримінальна відповідальність. Відповідальність за нанесення матеріальної та природо-екологічної шкоди. Засоби адміністративного покарання. Дисциплінарна відповідальність. Суспільний вплив. Громадянська відповідальність.

Професійно – теоретична підготовка

Освітня програма з предмету «Основи обслуговування в сфері туризму» (12 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на практичн і роботи
1.	Поняття обслуговування в туристичній сфері.	12	
	Всього годин:	12	

Тема 1. Поняття обслуговування в туристичній сфері.

Обов'язки агента з організації туризму. Сутність поняття обслуговування в туристичній сфері. Специфіку туристичних ресурсів. Типологія готельних підприємств. Основи організації готельного господарства. Основи організації тур комплексів. Види підприємств харчування. Категорії підприємств харчування. Структура та види транспортного обслуговування.

Туристські маршрути. Правила розробки туристичних маршрутів і формування туру. Технологічна документація (технологічна карта маршруту, паспорт маршруту, інформаційний листок, каталог маршруту, калькуляція туру, туристичний ваучер).

Освітня програма з предмету «Моніторинг туристичного ринку»(60 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно -практичні роботи
1.	Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності.	6	7
2.	Вивчення кон'юнктури туристичного ринку.	22	25
	Всього годин:	28	32

Тема 1. Використання нормативно-правової бази для регулювання туристичної діяльності

Законодавство України про туризм.

Лабораторно-практична робота №1. «Закон України «Про туризм», основні терміни й положення».

Нормативні акти органів виконавчої влади в галузі туризму.

Лабораторно-практична робота №2. «Регіональні програми розвитку туризму». Міжнародні договори щодо туризму, в яких бере участь Україна.

Лабораторно-практична робота №3. «Аналіз міжнародних документів «Хартія туризму» і «Кодекс туриста».

Міжнародні угоди щодо туризму, в яких бере участь Україна.

Лабораторно-практична робота №4. «Аналіз міжнародних договорів туристичної індустрії». Основні положення Державних національних стандартів.

Лабораторно-практична робота №5. «Вивчення й аналіз Державних національних стандартів туристичної галузі».

Лабораторно-практична робота №6. «Вивчення й аналіз Державних національних стандартів туристичної галузі».

Накази Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі України.

Лабораторно-практична робота №7. «Аналіз регіональних програм розвитку туризму»

Тема 2. Вивчення кон'юнктури туристичного ринку

Вітчизняний ринок туристичних послуг.

Лабораторно-практична робота №8 «Специфіка українського ринку туристичних послуг».

Зарубіжний ринок туристичних послуг.

Лабораторно-практична робота № 10 «Аналіз зарубіжного ринку туристичних послуг».

Особливості традицій та культури різних країн.

Лабораторно-практична робота № 12 «Правила ділового спілкування в туризмі відповідно до традицій та культури різних країн».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Україні.

Лабораторно-практична робота № 13 «Аналіз об'єктів туристичної індустрії України».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Україні.

Лабораторно-практична робота № 14 «Географічне розміщення туристичних об'єктів в Україні».

Лабораторно-практична робота № 15. «Аналіз географічного розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Україні».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Європі.

Лабораторно-практична робота № 16. «Туристичне районування в Європейському регіоні».

Лабораторно-практична робота № 17. «Аналіз об'єктів туристичної індустрії Європи».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Європі.

Лабораторно-практична робота № 18. «Аналіз об'єктів туристичної індустрії Європи».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Азії.

Лабораторно-практична робота № 19 «Туристичне районування в Азії».

Лабораторно-практична робота № 20 «Аналіз об'єктів туристичної індустрії в Азії».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Азії.

Лабораторно-практична робота № 21 «Аналіз ключових туристичних атракцій в Азії».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Африці.

Лабораторно-практична робота № 22 «Аналіз об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Африці».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Південній Америці.

Лабораторно-практична робота № 23 «Аналіз об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Південній Америці».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Північній Америці.

Лабораторно-практична робота № 24. «Аналіз об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Північній Америці».

Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Австралії та Океанії.

Лабораторно-практична робота № 25 «Аналіз об'єктів туристичної індустрії Австралії та Океанії».

Аналіз типів та видів готелів.

Лабораторно-практична робота № 26 «Системи класифікації готелів». Лабораторно-практична робота № 27 «Специфічні типи готелів й аналогічних закладів розміщення».

Аналіз особливостей та специфіки надання послуг в готелях.

Лабораторно-практична робота № 28 «Аналіз специфіки надання послуг в готелях різних категорій».

Аналіз правил розміщення в готелях.

Лабораторно-практична робота № 29 «Правила розміщення в готелях».

Аналіз харчування в готелях.

Лабораторно-практична робота № 30 «Системи харчування в готелях».

Аналіз розважальних програм в готелях.

Лабораторно-практична робота № 31 «Анімаційні програми в готелях».

Аналіз змісту, вартості, особливостей послуг музеїв.

Лабораторно-практична робота № 32 «Аналіз змісту музейної роботи. Класифікація музеїв». Лабораторно-практична робота № 33 «Найвідоміші музеї України». Лабораторно-практична робота № 34 «Найвідоміші музеї світу».

Аналіз змісту, вартості, особливостей послуг транспортних підприємств. Підсумковий урок

Освітня програма
з предмету «Формування туристичного пакета для організації подорожей» (116 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства.	22	20
2.	Проведення рекламної кампанії.	19	22
3.	Формування туристичного пакета.	14	19
	Всього годин:	55	61

Тема 1. Розробка маршрутів, ведення розрахунків туристичного підприємства.

Туристські маршрути - визначення та основні види.

Лабораторно-практична робота №1. «Типи і види маршрутів».

Розробка туристичних маршрутів.

Лабораторно-практична робота №2. «Розробка туристичного маршруту».

Правила складання кошторисів турів та екскурсій.

Лабораторно-практична робота №4. «Розробка кошторисів турів та екскурсій».

Розробка внутрішніх маршрутів.

Лабораторно-практична робота №5. «Розробка туристичного маршруту по Україні».

Розробка міжнародних маршрутів.

Лабораторно-практична робота №7 «Розробка міжнародних маршрутів».

Поняття екскурсії. Класифікація екскурсій. Технологія розробки екскурсій.

Лабораторно-практична робота №10 «Розробка екскурсії по Вінниці». Лабораторно-практична робота №11 «Розробка екскурсії по Україні».

Техніка проведення екскурсії.

Лабораторно-практична робота №12 «Прийоми показу в екскурсійній діяльності».

Порядок організації й умов проведення тематичних екскурсій.

Лабораторно-практична робота №13 «Розробка тематичної екскурсії по Вінниці»

Тематичні тури. Порядок організації й умов проведення тематичних туристичних маршрутів.

Лабораторно-практична робота №15 «Розробка тематичних туристичних маршрутів»

Автомобільний транспорт в туризмі.

Лабораторно-практична робота № 18 «Аналіз ринку автомобільного транспорту в туризмі».

Способи оформлення та бронювання автомобільного транспорту.

Лабораторно-практична робота № 19 «Бронювання автомобільного транспорту в туризмі».

Залізничний транспорт в туризмі.

Лабораторно-практична робота № 20 «Аналіз ринку залізничного транспорту в туризмі».

Способи оформлення та бронювання залізничного транспорту.

Лабораторно-практична робота № 21 «Бронювання квитків на залізничному транспорті».

Водний транспорт. Морські круїзи.

Лабораторно-практична робота № 22 «Дослідження ринку морських круїзів».

Способи оформлення та бронювання морського транспорту.

Лабораторно-практична робота № 23 «Бронювання морських круїзних лайнерів».

Водний транспорт. Річкові круїзи.

Лабораторно-практична робота № 25 «Дослідження ринку річкових круїзів».

Способи оформлення та бронювання річкового транспорту.

Лабораторно-практична робота № 26 «Бронювання квитків на річкові судна».

Повітряний транспорт в туризмі.

Лабораторно-практична робота № 27 «Кон'юнктура ринку повітряних перевезень».

Способи оформлення та бронювання повітряного транспорту.

Лабораторно-практична робота № 28 «Бронювання авіаквитків»

Тема 2. Проведення рекламної кампанії.

Вивчення попиту на туристичні послуги.

Лабораторно-практична робота № 30. «Вивчення попиту. Анкетування потенційних клієнтів».

Вплив сезонності на попит в туризмі. Вивчення основних туристичних напрямків влітку.

Лабораторно-практична робота № 33. «Аналіз туристичних напрямків влітку».

Вивчення основних туристичних напрямків восени.

Лабораторно-практична робота № 34. «Аналіз туристичних напрямків восени».

Вивчення основних туристичних напрямків взимку.

Лабораторно-практична робота № 35 «Аналіз туристичних напрямків взимку».

Вивчення основних туристичних напрямків навесні.

Лабораторно-практична робота № 36 «Аналіз туристичних напрямків навесні».

Правила організації рекламних заходів.

Лабораторно-практична робота № 37 «Розробка плану рекламної кампанії туристичної фірми».

Надання інформації про обсяг, умови та якість туристичних послуг, що пропонуються суб'єктом туристичної діяльності.

Лабораторно-практична робота № 42 «Пошук, підбір та презентація туру клієнту».

Розповсюдження рекламних матеріалів.

Лабораторно-практична робота № 45 «Порівняльний аналіз джерел розповсюдження рекламних матеріалів (ЗМІ, білборди, сітілайти, смс-розсилки, вайбер-розсилки)».

Дизайн візитки.

Лабораторно-практична робота № 46 «Дизайн візитки. Створення власної візитної карти».

Офіс туристичної фірми.

Лабораторно-практична робота № 47 «Дизайн офісу туристичної фірми»

Персонал туристичної фірми. Бесіди з клієнтами. Правила чіткого донесення інформації до клієнта. Надання інформації про туристичний об'єкт (комплекс, готель, вид та тип розміщення, правила поселення в готелі, вид харчування, екскурсійні та додаткові послуги, вид транспорту.

Лабораторно-практична робота № 49 «Прийоми ефективної бесіди з клієнтом».

Надання інформації про курорт, регіон тощо.

Лабораторно-практична робота № 51 «Пошук та надання інформації про курорт, регіон тощо»

Митні формальності.

Лабораторно-практична робота № 53 «Правила перетину кордонів. Митні формальності в Україні». Лабораторно-практична робота № 54 «Митні формальності іноземних держав».

Оформлення паспортно-візових формальностей.

Лабораторно-практична робота № 56 «Паспортні формальності». Лабораторно-практична робота № 57 «Типи віз». Лабораторно-практична робота № 58 «Аналіз візового режиму України та Європи». Лабораторно-практична робота № 59 «Аналіз візового режиму для українців». Лабораторно-практична робота № 60 «Аналіз безвізового режиму для українців».

Санітарні формальності.

Лабораторно-практична робота № 61 «Аналіз змісту санітарних формальностей. Зони епідеміологічного ризику».

Страховання в туризмі. Умови та процес страхування.

Лабораторно-практична робота № 62 «Аналіз ринку страхування в туризмі». Лабораторно-практична робота № 64 «Заповнення страхового полісу».

Тема 3. Формування туристичного пакета.

Угоди із споживачами туристичних послуг.

Лабораторно-практична робота № 65 «Заповнення заявки на проведення туру». Лабораторно-практична робота № 66 «Заповнення договору з туристом». Лабораторно-практична робота № 67 «Заповнення туристичного ваучера».

Облік заявок і договорів на проведення турів або екскурсій.

Лабораторно-практична робота № 68 «Книги та журнали обліку заявок та договорів з туристами».

Найбільші туристичні оператори України.

Лабораторно-практична робота № 70. «Порівняльна характеристика напрямів діяльності провідних туроператорів».

Туристичні оператори Вінниці.

Лабораторно-практична робота № 72 «Агентський договір»

Франчайзинг в туризмі.

Лабораторно-практична робота № 74 «Вивчення та заповнення договору франчайзингу в туризмі»

Оформлення візи у посольствах.

Лабораторно-практична робота № 76 «Вивчення та заповнення візових анкет».

Лабораторно-практична робота № 79 «Формування пакету документів для оформлення візи».

Оформлення візи у консульствах.

Лабораторно-практична робота № 80 «Підготовка до співбесіди в консульстві».

Технологічна документація: технологічні картки маршруту; паспорт маршруту.

Лабораторно-практична робота № 82 «Оформлення технологічної карти екскурсії».

Лабораторно-практична робота № 84 «Розробка паспорту маршруту».

Технологічна документація: план-схема маршруту.

Лабораторно-практична робота № 86 «Розробка схеми маршруту»

Технологічна документація: програма туру.

Лабораторно-практична робота № 89 «Розробка програми туру вихідного дня по Україні».

Лабораторно-практична робота № 90 «Розробка програми туру вихідного дня за кордоном».

Лабораторно-практична робота № 93 «Розробка програми екстремального туру».

Технологічна документація: каталог маршруту.

Лабораторно-практична робота № 94 «Розробка каталогу туристичного маршруту».

Технологічна документація: інформаційний лист.

Лабораторно-практична робота № 97 «Розробка інформаційного листа для туристів по Україні».

Технологічна документація: лист-підтвердження бронювання.

Лабораторно-практична робота № 98 «Робота з листами-підтвердженнями бронювання туру». Підсумковий урок.

Освітня програма
з предмету «Просування туристичного продукту» (12 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Використання інтернет-технологій на підприємствах туристичної галузі.	3	2
2.	Використання мобільних технологій у туризмі	5	2
	Всього годин:	8	4

Тема 1. Використання інтернет-технологій на підприємствах туристичної галузі.

Класифікація інтернет-технологій у галузі туризму. Показники інтернет-активності населення. Регіональні відмінності у використанні інтернет-технологій.

Аналіз поведінки користувачів туристичних інтернет-ресурсів.

Технічні можливості й переваги онлайн-бронювання квитків.

Використання інтернет-технологій до, під час і після подорожі.

Статистика використання інтернет-ресурсів на різних етапах подорожі.. Пошукові запити користувачів, що подорожують. Види найбільш затребуваної користувачами інформації

Тема 2. Використання мобільних технологій у туризмі.

Мобільні додатки та їхня ефективність на туристичному інтерне-ринку. Організація співпраці з посередниками на туристичному інтернет-ринку. Доступ із мобільних пристроїв до соціальних мереж та інтернет-товариств до, під час та після подорожі.

Використання QR-кодів і геолокалізації. Методи оцінювання ефективності використання технологій інтернет-просування. Методи оцінювання ефективності роботи ресурсу електронної комерції. Віртуальні тури і 3D-відвідування туристичних об'єктів. Практика використання віртуальних технологій для палаців і парків Франції. Досвід Польщі в запровадженні онлайн-візитів музеїв. Практика 3D-візитів веж Франції та Німеччини. Оглядові панорами міст.

Системи онлайн-бронювання і купівлі послуг. Аналіз іміджу і бренда туристичного об'єкта з використанням інтернет-технологій

**Освітня програма
з предмету «Організація туристичного обслуговування» (14 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Поняття обслуговування в туристичній сфері.	8	
2.	Основи організації екскурсійної діяльності.	4	
	Всього годин:	12	

Тема 1. Поняття обслуговування в туристичній сфері.

Сутність поняття технологія. Учасники технологічних процесів у туристській діяльності. Тур, як основний продукт туроператора. Технологічний процес виробництва турпродукту. Технологічний процес виробництва турпродукту. Інформаційні технології в туризмі. Маркетингова стратегія туристичного підприємства. Технологічний процес реалізації туристичного продукту. Документальне оформлення туристичної діяльності. Споживання туристичних послуг. Міжнародна співпраця та організації у туризмі

Тема 2. Основи організації екскурсійної діяльності.

Основи екскурсознавства та організації екскурсійної діяльності. Основні функції та ознаки екскурсії. Класифікація екскурсій. Технологія проектування та формування послуги «Екскурсія». Підсумковий урок.

**Освітня програма
з предмету «Охорона праці» (30 год.)**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Правові та організаційні основи охорони праці.	5
2.	Основи безпеки в галузі.	8
3.	Основи пожежної безпеки.	6
4.	Основи електробезпеки.	6
5.	Основи гігієни праці. Медичні огляди.	5
	Всього годин:	30

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці.

Зміст поняття «охорона праці», соціально-економічне значення охорони праці. Мета і завдання предмета «Охорона праці», обсяг, зміст і порядок його вивчення. Додаткові вимоги щодо вивчення предмета при підготовці робітників для виконання робіт з підвищеною небезпекою.

Основні законодавчі акти з охорони праці: Конституція України, Закон України «Про охорону праці», Кодекс законів про працю України, Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності», Основи законодавства України про охорону здоров'я, Закон України «Про пожежну безпеку», Закон України «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», Закон України «Про колективні договори і угоди».

Основні нормативно-правові акти з охорони праці. Право громадян на охорону праці при укладанні трудового договору. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Тривалість робочого дня працівників. Колективний договір, його укладання і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці. Охорона праці жінок і неповнолітніх. Відповідальність за порушення законодавства про працю, охорону праці, нормативно-правових актів з охорони праці.

Державне управління охороною праці. Соціальна політика щодо атестації робочих місць за умовами праці на відповідність вимогам нормативно-правових актів з охорони праці.

Державний нагляд за охороною праці. Органи державного нагляду за охороною праці. Громадський контроль за додержанням законодавства про охорону праці, повноваження і права профспілок та уповноважених найманими працівниками осіб з питань охорони праці.

Навчання з питань охорони праці. Типове положення про порядок навчання і перевірку знань з питань охорони праці, яке встановлює порядок і види інструктажів з охорони праці, форми перевірки знань працівників і посадових осіб.

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створення ефективних засобів захисту працівників. Порядок забезпечення працівників засобами індивідуального та колективного захисту.

Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві і побутові. Безпека праці і здоровий спосіб життя. Алкоголізм і безпека праці. Професійні захворювання і професійні отруєння. Основні причини травматизму і професійних захворювань на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму та захворювання на виробництві: організаційні, технічні, санітарно-виробничі, методико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань. Соціальна і медична реабілітація працівників. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.

Тема 2. Основи охорони праці в галузі. Загальні відомості про потенціал небезпек.

Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці.

Загальні питання охорони праці. Перелік робіт з підвищеною небезпекою, для проведення яких потрібне спеціальне навчання і щорічна перевірка знань з охорони праці.

Загальні відомості про потенціал небезпек. Основні небезпеки під час проведення робіт за професією «Агент з організації туризму. Адміністратор».

Виробничий травматизм. Запобігання виробничому травматизму на робочому місці, безпечні способи виконання робіт. Причини виробничого травматизму. Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві. Порядок складання акту про нещасний випадок. Відповідальність за порушення правил експлуатації обладнання. Дії персоналу в аварійній ситуації.

Перелік робіт з підвищеною небезпекою. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин. Зони безпеки та їх огороження. Об'єктивні засоби захисту. Суб'єктивні засоби захисту. Світлова та звукова сигналізація. Попереджувальні надписи, сигнальне фарбування.

Засоби індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів. Спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту. Захист від шуму. Захист від пилу. Захист від газу. Захист від вібрації. Захист від несприятливих метеорологічних умов. Мікроклімат виробничих приміщень.

Прилади контролю безпечних умов праці на робочому місці, порядок їх використання. Правила догляду за устаткуванням й інструментами, їх безпечна експлуатація.

Правила та заходи щодо попередження нещасних випадків і аварій, які характерні для професії «Агент з організації туризму. Адміністратор».

Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних закладів.

Фізіологічна та психологічна основа трудового процесу (безумовні та умовні рефлекс, їх вплив на безпеку праці).

Психологія безпеки праці. Пристосування людини до навколишніх умов в процесі праці (почуття, втримання, увага, пам'ять, уява, емоції) та їх вплив на безпеку праці.

Психофізичні фактори умов праці (промислова естетика, ритм і темп роботи, виробнича гімнастика, кімнати психологічного розвантаження) та їх вплив на безпеку праці.

Вимоги нормативно-правових актів про охорону праці щодо безпеки виробничих процесів, обладнання будівель і споруд.

Перелік робіт з підвищеною небезпекою та робіт, для яких є потреба в професійному доборі; організація безпеки праці на таких роботах згідно з нормами та правилами.

Особливості безпеки праці в галузі. Можливі наслідки недотримання правил безпеки праці при виконанні робіт.

Організація роботи з охорони праці. Організація ведення робіт з підвищеною небезпекою або таких, де є потреба у професійному доборі.

Запобігання виникненню аварій техногенного характеру. План евакуації з приміщень у разі аварії.

Тема 3. Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека виробництва і вибухозахист.

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання невідповідної техніки в пожежонебезпечних місцях:

порушення правил використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин.

Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, запалення, самозапалення, горіння, тління. Легкозаймисті й горючі рідини. Займисті, важко займисті і незаймисті речовини, матеріали та конструкції. Поняття вогнестійкості.

Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежогасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі.

Організація пожежної охорони в галузі.

Стан та динаміка аварійності в світовій індустрії. Аналіз характерних значних промислових аварій, пов'язаних з викидами, вибухами та пожежами хімічних речовин. Загальні закономірності залежності масштабів руйнувань і тяжкості наслідків аварій від кількості, фізико-хімічних властивостей і параметрів пальних речовин, що використовуються у технологічній системі.

Теоретичні основи механізму горіння та вибуху. Особливості горіння та вибуху в апаратурі, виробничому приміщенні, неорганізованих газових викидів в незамкнутому просторі. Механізм горіння аерозолів.

Параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища.

Основні характеристики вибухонебезпеки; показники рівня руйнування промислових аварій.

Вимоги щодо професійного відбору та навчання персоналу для виробництв підвищеної вибухонебезпеки.

Загальні відомості про великі виробничі аварії, їх типи, причини та наслідки. Вплив техногенних чинників на екологічну безпеку та безпеку життя і здоров'я людей. Приклади великих техногенних аварій і катастроф та їх наслідки.

Тема 4. Основи електробезпеки.

Електрика промислова, статична і атмосферна.

Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму.

Загальні відомості про 4-провідну електричну мережу живлення. Фазова та лінійна напруга. Електричний потенціал Землі. Електрична напруга доторкання.

Класифікація виробничих приміщень відносно безпеки ураження працюючих електричним струмом.

Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення, їх призначення. Робота з переносними електросвітильниками.

Правила безпечної експлуатації електроустановок споживачів.

Правила роботи на електронно-обчислювальних машинах і персональних комп'ютерах.

Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки.

Правила поведінки під час грози.

Тема 5. Основи гігієни праці. Медичні огляди.

Поняття про гігієну праці як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини, їх вплив на організм людини. Дії вірусів, інфекцій, що передаються через кров, біологічні рідини і спричиняють порушення нормальної життєдіяльності людини, викликають гострі та хронічні захворювання.

Лікувально-профілактичне харчування.

Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками.

Основні гігієнічні особливості праці за професією.

Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції.

Види освітлення. Природне освітлення. Штучне освітлення: робоче та аварійне. Правила експлуатації освітлення.

Санітарно-побутове забезпечення працівників.

Щорічні медичні огляди працюючих неповнолітніх, осіб віком до 21 року.

**Освітня програма
з предмету «Обслуговування клієнтів у туристичному підприємстві» (34 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	Лабораторно-практичні роботи
1.	Характеристика процесу організації подорожей туристичним підприємством.	10	3
2.	Організація діяльності з обслуговування туристів.	14	7
	Всього годин:	24	10

Тема 1. Характеристика процесу організації подорожей туристичним підприємством.

Підприємство туристичної індустрії як об'єкт управління. Класифікація підприємств туристичної індустрії. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.

Комунікації у безпосередньому спілкуванні та методи формування основних каналів збуту туристичного продукту. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.

Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми. Характеристика основних форм продажу туристичного продукту.

Управління збутом туристичного турпродукту. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Типологія туристів та організація обслуговування клієнтів. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Активізація туристів та засоби залучення туристів.

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів. Особливості формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи

Тема 2. Організація діяльності з обслуговування туристів.

Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі. Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

Організація транспортних подорожей та перевезень. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Система транспортного забезпечення в туризмі та класифікація транспортних засобів. Ознаки класифікації видів та форм транспортних перевезень. Перелік нормативно-законодавчих актів, що регулюють транспортні перевезення. Перевізні документи та правила їх оформлення. Питання безпеки туристичних транспортних подорожей. Перелік заходів, призначених для забезпечення безпеки транспортних подорожей. Діяльність міжнародних організацій з питань безпеки перевезень різними видами транспорту. Основні вимоги щодо поведінки пасажирів-туристів при транспортуванні різними видами транспорту.

Характеристика системи міжнародних транспортних перевезень. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування. Обов'язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження.

Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування. Оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання. Порядок відшкодування витрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора. Підсумковий урок

**Освітня програма
з предмету «Маркетинг у туризмі» (14 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	З них на лабораторно- практичні роботи
1.	Основи маркетингу та менеджменту в туристичній галузі.	14	
	Всього годин:	14	

Тема 1. Основи маркетингу та менеджменту в туристичній галузі.

Канали збуту туристичного продукту. Сутність маркетингу в туризмі, його функції та принципи. Правила розробки реклами. Засоби розповсюдження інформації. Способи реалізації та просування туристичного продукту. Інструменти активізації продажів: техніка проведення рекламної продукції; методика організації рекламних турів; методика формування змісту та вибір дизайну рекламних матеріалів; способи вивчення попиту на туристичні послуги та правила організації рекламних заходів.

**Освітня програма
з предмету «Виробниче навчання» (294 год.)**

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	<i>РН 1. Надавати інформаційні послуги в туристичній діяльності.</i>	96
2	ПК 1. Здатність до обслуговування в туристичній сфері.	24
3	ПК 2. Здатність до моніторингу туристичних послуг.	72
4	<i>РН 2. Розробити туристичний продукт.</i>	138
5	ПК 1. Здатність до пошуку та підбору турів.	84
6	ПК 2. Здатність до реалізації (просування) туристичного продукту.	30
7	ПК 3. Здатність до ведення розрахунків за туристичний продукт.	24
8	<i>РН 3. Організовувати контроль та супровід турів.</i>	24
9	ПК 1. Здійснювати туристичний супровід.	12
10	ПК 2. Здійснювати роботу зі звернення ми туристів.	12
11	<i>РН 4. Формувати та підтримувати імідж туристичної організації.</i>	36
12	ПК 1. Здатність до проведення рекламної кампанії.	18
13	ПК 2. Здатність до оцінювання результатів рекламної кампанії.	18

РН 1. Надавати інформаційні послуги в туристичній діяльності.

ПК 1. Здатність до обслуговування в туристичній сфері.

Безпека праці, пожежна безпека, організація роботи в навчальному туристичному агентстві. Законодавство України про туризм. Державні національні стандарти в сфері туризму. Нормативна термінологія в галузі туризму. Етикет професійного спілкування та основи психології.

ПК 2. Здатність до моніторингу туристичних послуг.

Структура туристичного ринку. Формування попиту та пропозиції туристичних потоків. Особливості традицій і культури різних країн. Географічне розміщення туристичних об'єктів і місць відпочинку. Сезонність, клімат. Особливості та специфіка надання послуг розміщення, харчування, розважальних програм. Типи і види готелів. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку Вінниччини. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Україні. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Європі. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Близького Сходу. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку Азії. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Африці. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Америці. Характеристика об'єктів туристичної індустрії, географічне розміщення туристичних об'єктів та місць відпочинку в Австралії та Океанії.

РН 2. Розробити туристичний продукт.

ПК 1. Здатність до пошуку та підбору турів.

Міжнародний ринок туристичних послуг, характеристика об'єктів туристичної індустрії. Внутрішній ринок туристичних послуг, характеристика об'єктів туристичної індустрії. Ринок гірськолижного та пляжного туризму. Ринок екстремального та пізнавального туризму. Види суб'єктів постачальників послуг. Поняття тур та його складові. Види транспортного обслуговування. Види туристичних маршрутів. Правила розробки. Розробка туристичного маршруту по Україні. Розробка міжнародних маршрутів. Поняття екскурсії та її види. Техніка

проведення.Розробка і проведення оглядової екскурсії по м. Вінниця. Процес організації туристичних подорожей та туристичного обслуговування.Туристичні послуги для осіб з інвалідністю.

ПК 2. Здатність до реалізації (просування) туристичного продукту.

Види туристичних документів. Правила заповнення. Надання інформації про правила перетину кордону, митні, поліцейські та санітарні формальності. Оформлення паспортно-візових формальностей. Системи бронювання та резервування готельних послуг. Страхування в туризмі.

ПК 3. Здатність до ведення розрахунків за туристичний продукт.

Особливості та вартість послуг музеїв, готелів, транспортних підприємств.Правила та технологія складання кошторисів турів та екскурсій .Методика розрахунку вартості проживання, харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування.Касові операції: облік та документальне оформлення.Порядок одержання та завдання грошових коштів. Форми безготівкових розрахунків.

РН 3. Організовувати контроль та супровід турів.

ПК 1. Здійснювати туристичний супровід.

Техніка безпеки туристичної групи на маршруті. Стандарти якості туристичного та готельного обслуговування .

ПК 2. Здійснювати роботу зі звернення ми туристів.

Індивідуальні туристичні потреби, сучасні технології обслуговування туристів. Робота зі скаргами та претензіями клієнтів . Принципи взаємодії з клієнтами.

РН 4. Формувати та підтримувати імідж туристичної організації.

ПК 1. Здатність до проведення рекламної кампанії.

Основи маркетингу та менеджменту туристичного ринку. Функції та принципи маркетингу. Рекламна діяльність туристичної фірми. Правила організації рекламних засобів. Способи реалізації та просування туристичного продукту. Інструменти активізації продажів.

ПК 2. Здатність до оцінювання результатів рекламної кампанії.

Методи оцінки ефективності рекламної кампанії.Соціологічні методи опитування клієнтів (туристів).Нормативи якості туристичних послуг. Нормативні вимоги до якості послуг.

Освітня програма

з предмету «Виробнича практика» (273 год.)

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Ознайомлення з туристичним підприємством. Охорона праці та техніка безпеки на підприємстві.	7
2.	Виконання робіт агента з організації туризму.	259
3.	Кваліфікаційна пробна робота.	7

Тема 1. Ознайомлення з туристичним підприємством. Охорона праці та техніка безпеки на підприємстві.

Ознайомлення з туристичним підприємством. Безпека праці, пожежна безпека в туристичному підприємстві.

Тема 2. Виконання робіт агента з організації туризму.

Законодавство України про туризм.Державні національні стандарти в сфері туризму. Міжнародні договори та угоди щодо туризму. Нормативна термінологія в галузі туризму.Етикет професійного спілкування та основи психології.Туристичний оператор. Туристичний агент.Вітчизняний ринок туристичних послуг. Зарубіжний ринок туристичних послуг.Географічне розміщення туристичних об'єктів і місць відпочинку.Сезонність і клімат.Вивчення кон'юнктури ринку гірськолижного , пляжного, екстремального , пізнавального туризму. Особливості традицій та культури різних країн. Особливості та специфіка надання послуг розміщення та харчування. Типи і види готелів. Міжнародний ринок туристичних послуг, характеристика об'єктів туристичної індустрії.Внутрішній ринок туристичних послуг, характеристика об'єктів туристичної індустрії. Ринок гірськолижного та пляжного туризму.Ринок екстремального та пізнавального туризму.Види суб'єктів постачальників послуг.Поняття тур та його складові.Види транспортного обслуговування.Види туристичних маршрутів. Правила розробки.Поняття екскурсії та її види. Техніка проведення.Туристичні послуги для осіб з інвалідністю.Види туристичних документів. Правила заповненняТуристичні формальності.Страхування в туризмі.Особливості та вартість

послуг музеїв, готелів, транспортних підприємств.Методика розрахунку вартості проживання, харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування.Техніка безпеки туристичної групи на маршруті.Стандарти якості туристичного та готельного обслуговування .Індивідуальнітуристичні потреби, сучаснітехнологіїобслуговуваннятуристів.Робота зі скаргами та претензіями клієнтів . Принципи взаємодії з клієнтами.Основи маркетингу та менеджменту туристичного ринку. Функції та принципи маркетингу.Рекламна діяльність туристичної фірми.Способи реалізації та просування туристичного продукту. Інструменти активізації продажів.Методи оцінки ефективності рекламної кампанії.Соціологічні методи опитування клієнтів (туристів).Нормативи якості туристичних послуг. Нормативні вимоги до якості послуг.

Кваліфікаційна пробна робота

Програма з підготовки за професією «Агент з організації туризму».
Зміст результатів навчання

Позна- чення	Компетентність	Опис компетентностей
РН 1. Надавати інформаційні послуги в туристичній діяльності		
ПК 1.	Здатність до обслуговування в туристичній сфері	Знати: ➤ принципи, процеси й технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистеми; ➤ основні положення туристичного законодавства, національні та міжнародні стандарти з обслуговування туристів; ➤ нормативну термінологію в галузі туризму; ➤ основи психології та етикет професійного спілкування в туристичній індустрії. Уміти: ➤ організовувати власне робоче місце для надання інформаційних послуг; ➤ здійснювати робочі операції з оргтехнікою туристичного офісу; ➤ аналізувати, систематизувати, подавати та презентувати інформаційний матеріал згідно з запитами клієнтів; ➤ діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.
ПК 2.	Здатність до моніторингу ринку туристичних послуг	Знати: ➤ структуру туристичного ринку та його напрямки; ➤ процес формування попиту та пропозиції кожного з напрямів ринку, туристичних потоків, сезонність, клімат, особливості традицій і культури різних країн, географічне розміщення туристичних об'єктів і місць відпочинку; ➤ інформацію щодо типів і видів готелів, особливостей та специфіки надання послуг, правил розміщення в готелях, харчування розважальних програм; ➤ тенденції та закономірності формування кон'юнктури туристичного ринку. Уміти: ➤ використовувати в роботі відомості про внутрішній та міжнародний ринок туристичних послуг, характеристики об'єктів туристичної індустрії; ➤ проводити аналіз ринку для визначення формування попиту та пропозиції на туристичні послуги; ➤ розбиратись в сучасних тенденціях та розуміти регіональні пріоритети розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів; ➤ здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію.

РН 2. Розробити туристичний продукт

ПК 1.	Здатність до пошуку та підбору турів	Знати: ➤ внутрішній та міжнародний ринок туристичних послуг, характеристики об'єктів туристичної індустрії; ➤ види суб'єктів постачальників послуг; ➤ поняття туру та його складових; ➤ структуру та види транспортного обслуговування; ➤ правила розробки та види туристичних маршрутів; ➤ поняття екскурсії та її види, техніки проведення; ➤ процес організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування; ➤ особливості формування пакетів туристичних послуг для осіб з інвалідністю. Уміти: ➤ аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з продажами та бронюванням туристичних послуг; ➤ розрізняти та характеризувати складові туру; ➤ організовувати туристичний трансфер; ➤ розрізняти види маршрутів; ➤ розрізняти та характеризувати складові екскурсії; ➤ підбирати пакет туристичних послуг з урахуванням потреб індивіда (клієнта); ➤ формувати пакет туристичних послуг для осіб з інвалідністю.
ПК 2.	Здатність до реалізації (просування) туристичного продукту	Знати: ➤ види туристичних документів; ➤ правила заповнення туристичних документів; ➤ вимоги консульств зарубіжних країн до пакета документів, який надається для оформлення візи; ➤ митні та візові формальності країн; ➤ системи бронювання та резервування готельних послуг; ➤ норми та положення Закону України «Про захист персональних даних»; ➤ правила страхування та його види в туризмі. Уміти: ➤ укладати угоди та договори між учасниками туристичної діяльності (туристичні ваучери, путівки, маршрутні книжки, інші документи); ➤ оформляти виїзні документи індивідуальних туристів і туристичних груп; ➤ консультувати з питань візових та митних формальностей країн; ➤ працювати з електронними системами бронювання та програмним забезпеченням обслуговування клієнтів; ➤ консультувати щодо оформлення страхового поліса туриста.
ПК 3.	Здатність до ведення розрахунків за туристичний продукт	Знати: ➤ особливості та вартість послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств; ➤ правила складання кошторисів турів або екскурсій; ➤ технологію складання кошторису турів та

		екскурсій; ➤ методику розрахунку вартості проживання харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування; ➤ методику розрахунку собівартості турпакету та визначення ціни туристичного продукту; ➤ документальне оформлення та облік касових операцій; ➤ порядок одержання та завдання грошових коштів; ➤ форми безготівкових розрахунків. Уміти: ➤ здійснювати підготовку даних для складання кошторису турів та здійснювати розрахунок вартості туру та екскурсії; ➤ складати розрахунково-платіжні документи; ➤ вести облік розрахунків за туристичні послуги; ➤ вести облік заявок і договорів на проведення турів або екскурсій і складати звітність; ➤ забезпечувати своєчасне придбання проїзних документів для груп туристів; ➤ вести облік товарно-грошових операцій, оформлювати касові документи, складати звіт про використання коштів, наданих під звіт.
РН 3. Організовувати контроль і супровід турів		
ПК 1.	Здійснювати туристичний супровід	Знати: ➤ правила проведення інструктажу туристичної групи при користуванні різними видами транспорту, на маршруті; ➤ стандарти якості туристичного та готельного обслуговування, харчування, засоби контролю якості послуг, які надаються туристу; ➤ правила оформлення супровідних документів. Уміти: ➤ інструктувати туристів про правила поведінки при користуванні різними видами транспорту, під час екскурсії; ➤ оформляти супровідні документи; ➤ вирішувати форс-мажорні обставини, проблемні ситуації; ➤ знаходити способи попередження та шляхи розв'язання конфлікту.
ПК 2.	Здійснювати роботу зі зверненнями туристів	Знати: ➤ індивідуальні туристичні потреби, сучасні технології обслуговування туристів; ➤ принципи взаємодії з клієнтами; ➤ порядок розгляду претензій, скарг, рекламаций клієнтів з метою підвищення якості та своєчасності надання послуг. Уміти: ➤ дотримуватися клієнтоорієнтованого підходу в професійній діяльності; ➤ аналізувати претензії, скарги, рекламаций клієнтів та реагувати на них для підвищення якості надання послуг.
РН 4. Формувати та підтримувати імідж туристичної організації		

ПК 1.	Здатність до проведення рекламної кампанії	Знати: ➤ основи маркетингу та менеджменту туристичного ринку; ➤ канали збуту туристичного продукту; ➤ сутність маркетингу в туризмі, його функції та принципи; ➤ правила розробки реклами; ➤ засоби розповсюдження інформації; ➤ способи реалізації та просування туристичного продукту; ➤ інструменти активізації продажів; ➤ техніку проведення рекламної кампанії; ➤ методику організації рекламних турів; ➤ методику формування змісту та вибір дизайну рекламних матеріалів; ➤ способи вивчення попиту на туристичні послуги та правила організації рекламних засобів. Уміти: ➤ розробляти рекламну продукцію за допомогою сучасних комп'ютерних програм; ➤ реалізовувати туристичний продукт через канал збуту; ➤ просувати туристичний продукт (спеціалізовані виставки, ярмарки, видання каталогів, буклетів тощо); ➤ проводити аналіз ефективності рекламних заходів; ➤ розробляти стратегії й тактики діяльності з посилення конкурентних позицій.
ПК 2.	Здатність до оцінювання результатів рекламної кампанії	Знати: ➤ методи оцінки ефективності рекламної діяльності; ➤ соціологічні методи опитування (анкетування) клієнтів (туристів) закладу туристичного обслуговування; ➤ причини інерції споживацької (купівельної) поведінки при виборі турів; ➤ показники ефективності маркетингу; ➤ нормативи якості туристичних послуг; ➤ нормативні вимоги до якості послуг. Уміти: ➤ визначати та вивчати цільову аудиторію рекламного впливу; ➤ використовувати в рекламній діяльності реєстр клієнтів, оновлювати дані з урахуванням норм і положень Закону України «Про захист персональних даних»; ➤ зводити та групувати статистичні дані; ➤ проводити аналіз результатів анкетування (опитування) клієнтів (туристів) та подавати його керівництву; ➤ досліджувати реакцію споживачів на якість послуг, використовуючи нормативи якості туристичних послуг та методики маркетингових досліджень.

Кваліфікаційна характеристика

Адміністратор

Завдання та обов'язки. Забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів. Створює для них комфортні умови. Здійснює контроль за збереженням матеріальних цінностей. Консультує відвідувачів з питань наявних послуг. Вживає заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій. Розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, і вживає відповідних організаційно-технічних заходів. Здійснює контроль за раціональним оформленням приміщень, стежить за оновленням і станом реклами в приміщеннях і на будівлі. Забезпечує чистоту і порядок у приміщеннях і на прилеглих до них територіях. Контролює дотримання робітниками підприємства, установи, організації (далі - підприємство) трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, вимог виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту. Інформує керівництво підприємства про наявні недоліки в організації обслуговування відвідувачів, вживає заходів щодо їх ліквідації, здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва підприємства.

Стежить за дотриманням нормативних документів, що стосуються адміністрування підприємства. Бере участь у формуванні управлінських рішень підприємства. Бере участь у здійсненні моніторингу ефективності стратегії підприємства. Подає пропозиції керівництву щодо покращення роботи підприємства. Робить замовлення необхідних для роботи ресурсів та контролює їх використання. Бере участь у налагодженні зв'язків з діловими партнерами. Контролює своєчасне виконання договірних зобов'язань. Бере участь в організації та проведенні презентацій та переговорів. Бере участь у ціноутворенні на товари/продукцію/послуги підприємства. Веде оперативну звітність щодо роботи довіреного підрозділу. Працює над попередженням виникнення конфліктних ситуацій в колективі.

Повинен знати: постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи і керівні матеріали, які стосуються організації підприємства; організаційну структуру управління підприємства; права і обов'язки працівників, режим їх роботи; правила і методи організації процесу обслуговування відвідувачів; асортимент послуг, що реалізуються; основи маркетингу; основи професійних продажів; принципи планування та оформлення приміщень, вітрин, організації реклами; основи естетики, етики, психології та обслуговування відвідувачів; основи економіки, організації праці й управління; основи законодавства про працю.

Основи документознавства і діловодства; основи страхування господарської діяльності підприємства; основи аналітики банківської надійності; правила техніки безпеки, виробничої санітарії і гігієни, протипожежної безпеки.

Кваліфікаційні вимоги

Старший адміністратор: неповна вища освіта (молодший спеціаліст) і стаж роботи за професією адміністратора не менше 1 року або повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта і стаж роботи за професією адміністратора - не менше 2 років.

Адміністратор: неповна вища освіта (молодший спеціаліст) або повна загальна середня освіта та професійно-технічна освіта. Без вимог до стажу роботи.

Критерії оцінювання
Навчальних досягнень учнів з професії – 4222 «Адміністратор»

Бали	Знає	Уміє
1	Учень (слухач) має базові знання з окремих елементів навчального матеріалу, пов'язаного зі зберіганням документів	Учень (слухач) за допомогою майстра виробничого навчання виконує елементи навчання виробничих завдань з оформлення документів. З постійною допомогою майстра виробничого навчання виконує тільки елементи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає суттєві помилки в організації робочого місця, оформленні робіт, документів, у роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Результат виконаної роботи цілком не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Систематично порушує правила безпеки праці. Навички навчання потребують структурованої підтримки без присвоєння кваліфікації.
2	Учень (слухач) безсистемно, неповно відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу: такі як, контролю і зберігання документів, оформлення текстового і табличного матеріалу	Учень (слухач) з допомогою майстра виробничого навчання виконує фрагменти навчально-виробничих завдань, деякі прості прийоми деякі прості прийоми і технологічні операції з оформлення документів. З постійною допомогою майстра виробничого навчання виконує фрагменти навчально-виробничого чи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає значні помилки в організації робочого місця, оформленні документів, роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Виконана робота на низькому кваліфікаційному рівні, в основному не відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Систематично порушує правила безпеки праці. Навички навчання потребують структурованої підтримки без присвоєння кваліфікації.
3	Учень (слухач) за допомогою викладача на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює окремі елементи і фрагменти навчального матеріалу з оформлення документів, контролю і збереження документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами При відповіді допускає суттєві помилки, які самостійно виправити не може. Проявляє пасивно-спостережний інтерес до нових технологій, досвіду.	Учень (слухач) планує виробничі дії та виконує частину навчально-виробничого завдання. Володіє деякими простими прийомами і технологічними операціями з оформлення документів. За допомогою майстра виробничого навчання планує виробничі дії і виконує частину навчально-виробничого чи контрольного завдання. При виконанні роботи допускає значні відхилення в організації робочого місця, в оформленні документів, обслуговуванні відвідувачів, роботі з оргтехнікою і персональним

		комп'ютером. Результат роботи не відповідає діючим якісним і кількісним показникам, мають низький кваліфікаційний рівень. Потребує допомоги і контролю в дотриманні правил безпеки праці.
4	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань і ширші компетенції, які є в основному конкретними за характером. Учень (слухач) володіє матеріалом в неповному обсязі, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні. Без розуміння відтворює навчальний матеріал з оформлення, виконання, контролю і зберігання документів. Виконує технології управління і обслуговування відвідувачів. Зіштовхується зі значними труднощами при аналізі документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами, не в змозі за призначенням використовувати необхідну оргтехніку. Знає елементи професійної етики адміністратора допускає значну кількість помилок, які самостійно виправити не може. Інтерес до новітніх технологій, виявляє рідко.	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі. Учень (слухач) володіє деякими прийомами і технологічними операціями, необхідними для виконання робіт з оформлення документів, роботи з оргтехнікою, обслуговуванням відвідувачів. При виконанні роботи допускає значну кількість помилок. Не може пояснити зміст виконаної роботи, прийомів самоконтролю і методів контролю якості. З частковою допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, планує виробничі дії і виконує навчально-виробничі чи контрольні завдання з управління персоналом, обслуговування відвідувачів, використанням довідкових посібників, нормативної документації, інструкції з роботи з оргтехнікою і персональним комп'ютером. Епізодичні порушення в організації робочого місця, дотриманні правил безпеки праці, які не впливають на безпеку життєдіяльності. Результат роботи відповідає мінімальним діючим кількісним і якісним показникам. Несе часткову відповідальність за своє навчання. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи або навчання.
5	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань, здатний дати визначення основних понять. Учень (слухач) на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння відтворює основний навчальний матеріал з оформлення, підготувати виконання контролю і збереження документів. Недостатньо усвідомлено користується нормативними документами. Знає деякі естетичні і етичні вимоги до професії адміністратора та обслуговування відвідувачів. Може частково обґрунтувати і проаналізувати свою відповідь. Інтерес до нової техніки, технології виявляє рідко.	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі. Учень (слухач) задовільно виконує переважну кількість прийомів навчально-виробничого завдання і технологічних операцій, необхідних при виконанні роботи адміністратора, оформленні документів, роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. З частковою допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, виконує виробничі чи контрольні завдання з використанням довідкових посібників, нормативної документації. Вміє систематизувати інструкції з відвідувачами. При виконанні роботи допускає помилки, що самостійно виправити не може. В окремих випадках допускає порушення техніки безпеки, які не впливають на безпеку

		життєдіяльності. Несе часткову відповідальність за своє навчання. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи або навчання.
6	Учень (слухач) має обмежений обсяг знань, відтворює основний навчальний матеріал. Учень (слухач) розуміє навчальний матеріал, повторює основні положення з оформлення, виконання, контролю і збереження документів з використанням оргтехніки, персонального комп'ютера. З окремими помилками дає визначення основних понять, може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користується нормативними документами, довідковою літературою. При відповіді і виконанні практичних завдань допускає значну кількість помилок, які може частково виправити.	Учень (слухач) застосовує навички під керівництвом у контрольованому середовищі, задовільно і самостійно виконує навчально-виробничі завдання. Учень (слухач) може самостійно виконати переважну більшість прийомів і технологічних операцій, необхідних для виконання робіт адміністратора, оформлення документів, у роботі з оргтехнікою і персональним комп'ютером. З консультативною допомогою майстра виробничого навчання організовує робоче місце, планує виробничі дії і виконує навчально-виробничі і контрольні завдання з використанням довідкових посібників, нормативної документації, інструкцій. При виконанні роботи допускає помилки, які частково може виправити за допомогою майстра виробничого навчання. В окремих випадках вимагає консультаційної допомоги в організації робочого місця та дотриманні правил безпеки праці. Кваліфікація присвоюється, але потребує подальшого удосконалення через досвід роботи, або навчання.
7	Учень (слухач) самостійно з розумінням відтворює суть правил оформлення, виконання, контролю та зберігання документів, застосовує персональний комп'ютер та іншу оргтехніку у роботі з забезпечення діяльності адміністратора керівника організації, підприємства, установи. Відтворює суть основних положень навчального матеріалу та застосовує його при виконанні практичних завдань у типових умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює, робить висновки. Його відповідь у цілому правильна, але містить неточності і недостатньо обґрунтована. Користується довідковою інформацією, технічною і конструкторсько-технологічною документацією. Знає основні вимоги до роботи адміністратора. При відповіді та виконанні практичних	Учень (слухач) має широкі конкретні практичні знання, визначається також здатність виконувати завдання. Учень (слухач) може з розумінням самостійно виконати переважну більшість завдань адміністратора, робіт з оформлення документів, роботи з оргтехнікою та персональним комп'ютером, правильно виконує основні прийоми і технологічні операції, деякі функції із забезпечення роботи адміністратора керівника організації, підприємства, установи. Володіє прийомами обслуговування відвідувачів. Організовує робоче місце, планує виробничі дії та виконує навчально-виробничі або контрольні завдання за типовим алгоритмом з незначним відхиленням від установлених норм часу. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання. Достатньо усвідомлено користується документацією інструкціями з роботи на

	завдань допускає несуттєві помилки, які може частково виправити.	оргтехніці та персональному комп'ютері. Застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Потребує консультації майстра виробничого навчання. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки і неточності, які частково може виправити. Результат роботи в цілому відповідає якісним і кількісним показникам запланованого рівня кваліфікації. Дотримується правил безпеки праці.
8	Учень (слухач) має широкі, загальні та базові теоретичні знання, самостійно з розумінням відтворює суть основних положень навчального матеріалу. Для визначення основних понять, аналізує, порівнює інформацію, встановлює її зв'язок з професією адміністратора та робить висновки. Знання учня (слухача) є достатньо повними. Знає як підготувати документаційне забезпечення роботи адміністратора і застосовувати персональний комп'ютер та іншу оргтехніку при забезпеченні і обслуговуванні роботи керівника організації, підприємства, установи. Володіє знаннями обслуговування відвідувачів. Володіє знаннями про дизайн і рекламу, естетику і профетику адміністратора. Достатньо усвідомлено користується довідниками, посібниками, нормативною документацією інструкціями з роботи на оргтехніці та персональному комп'ютері. Відповідь у цілому правильна, логічна та достатньо обґрунтована. При відповіді допускає несуттєві помилки, які частково виправляє. Прагне епізодично виконувати більш складні завдання.	Учень (слухач) має широкі конкретні практичні знання. Під керівництвом правильно і добре виконує навчально-виробниче завдання з планування, організації і технології управління, обслуговування відвідувачів. Уміє відновлювати рекламу. Володіє навичками адміністратора-дизайнера. Учень (слухач) з розумінням самостійно виконує всі прийоми і технологічні операції, необхідні для роботи із забезпечення і роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно організовує робоче місце, виконує навчально-виробниче, контрольне завдання за типовим алгоритмом у межах установлених норм часу. Достатньо усвідомлено користується документацією Застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Потребує консультації майстра виробничого навчання. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки, які може виправити. Результат роботи в цілому відповідає якісним і кількісним показникам запланованого рівня кваліфікації. Дотримується правил безпеки праці. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання.
9	Учень (слухач) має широкі загальні та базові теоретичні знання, володіє основним матеріалом, пов'язаним з плануванням, організацією та технологією управління персоналом, обслуговуванням відвідувачів та іншими видами діяльності адміністратора. Знає як користуватися роботою з оргтехнікою	Учень (слухач) має широкі конкретні практичні знання. Під керівництвом правильно і вміло планує та виконує навчально-виробничі завдання. Учень (слухач) правильно виконує всі прийоми і технологічні операції, необхідні для роботи адміністратора. Володіє основними положеннями і правилами виконання роботи

	та персональним комп'ютером, як у типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію, встановлює зв'язок з професією адміністратора та робить висновки. Його відповідь у цілому правильна, достатньо обгрунтована. Самостійно використовує теоретичні знання під час вирішення завдань з виробничими ситуаціями з незначною допомогою викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією інструкціями. При відповіді та виконанні практичних завдань допускає несуттєві помилки, які може виправити.	адміністратора, контролю та зберігання документів, прийомами із забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно і в цілому правильно організовує робоче місце, планує та виконує навчально-виробниче або контрольне завдання. Усвідомлено користується документацією. Правильно застосовує основні прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. Результат роботи відповідає якісним і кількісним показникам, що передбачені запланованим кваліфікаційним рівнем. Користується нормативною документацією. При виконанні роботи допускає несуттєві помилки, які може виправити сам. Дотримується норм витрат матеріалів, енергоресурсів та безпеки праці. Відповідає за своє власне навчання і має обмежений досвід практики у конкретному аспекті роботи чи навчання.
10	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, відзначається також здатність застосувати спеціальні знання, навички і компетенції, необхідні для виконання адміністративних робіт. Володіє прийомами планування, організації і технології управління персоналом, обслуговуванням відвідувачів, навичками естетики праці. Володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі та здатен їх ефективно використовувати для виконання всіх передбачених навчальною програмою практичних завдань. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Вміє самостійно і правильно застосовувати нормативну літературу. При відповіді, допускає окремі неточності, які може виправити самостійно. Проявляє епізодичні бажання до виконання більш складних завдань, рецензування відповідей інших учнів (слухачів).	Учень (слухач) має значні конкретні знання та компетенції, вирішує проблеми незалежно. Володіє глибокими, міцними знаннями, необхідними для роботи адміністратора. Правильно виконує прийоми з оформлення документів, роботи на оргтехніці та персональному комп'ютері, функції з забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно в повному обсязі виконує навчально-виробниче або контрольне завдання у відповідності до вимог документації, яка передбачена навчальною програмою. Вміє розробляти окремі види документації. Дотримується нормативів витрат матеріалів і інших ресурсів. Виявляє елементи професійної культури та прагнення і здатність до продуктивної творчої співпраці в колективі. І процесі роботи може допускати окремі неточності, які самостійно виправляє. Результат виконаної роботи в цілому відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Рационально організовує робоче місце та дотримується правил безпеки праці. Забезпечує якість виготовлення, контролю і збереження документації. Володіє навичками виготовлення реклами, маркетингу, менеджменту і дизайну. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний досвід у роботі як у простих так і

		виняткових ситуаціях.
11	Учень (слухач) володіє узагальненими системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Вміє самостійно знаходити і користуватися нормативною документацією. Володіє знаннями з планування організації та технології управління персоналом, обслуговування відвідувачів. Має міцні знання про вимоги до адміністратора-менеджера. Знає морально-етичні теми, володіє знаннями маркетингу, дизайну і реклами. Установлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. При відповіді та виконанні практичних завдань допускає незначні неточності, які самостійно виявляє та виправляє. Виказує пізнавально-творчий інтерес до професії адміністратора, нової техніки і технології. Самостійно використовує теоретичні знання під час вирішення завдань з виробничими ситуаціями.	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, визначається також здатність застосовувати спеціальні знання, навички та компетенції, потрібні адміністратору. Уміє планувати, організовувати роботу з персоналом, обслуговувати відвідувачів, працювати адміністратором-менеджером, адміністратором-дизайнером. Застосовує на практиці знання маркетингу. Виявляє позитивні морально-етичні якості. правильно виконує всі прийоми і технологічні операції з оформлення документів, роботи з оргтехнікою та на персональному комп'ютері, а також функції з забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Самостійно в повному обсязі виконує навчально-виробниче або контрольне завдання. Зразково дотримується нормативів витрат матеріалів та інших ресурсів. Правильно і усвідомлено застосовує всі прийоми самоконтролю виробничих дій та методи контролю за якістю роботи. У повному обсязі володіє професійними знаннями, основами професійної культури, виявляє прагнення і здатність до продуктивної і творчої співпраці в колективі. В процесі роботи допускає незначні неточності, які самостійно виявляє і виправляє. Результат виконаної роботи повністю відповідає діючим якісним і кількісним показникам. Забезпечує високий рівень організації праці та дотримання правил безпеки праці. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний підхід у роботі як у простих так і у виняткових ситуаціях.
12	Учень (слухач) має значні конкретні теоретичні знання та компетенції, вирішує проблеми незалежно. Володіє повними системними знаннями навчального матеріалу в повному обсязі (з використанням технологічної термінології) та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Знає всі вимоги до професії адміністратора та функцій його діяльності. Всебічно ознайомлений з теорією менеджменту, маркетингу,	Учень (слухач) має конкретні практичні навички, визначається також здатність застосовувати спеціальні знання, навички та компетенції. Самостійно правильно виконує всі прийоми і технологічні операції, пов'язані з роботою адміністратора. роботи з оргтехнікою та на персональному комп'ютері, а також всі функції щодо забезпечення і обслуговування роботи керівника організації, підприємства, установи. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим

дизайну. Відповідь учня (слухача) повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу. Знає як самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Установлює причинно-наслідкові та межпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Правильно і усвідомлено використовує всі види довідкової документації Виявляє пізнавально-творчий інтерес до професії адміністратора, нової техніки і технології. Рецензує відповіді інших учнів (слухачів), бере участь у виставках технічної творчості, складає питання для взаємоконтролю, збирає інформацію про нову технологію, передовий досвід.	алгоритмом. У повному обсязі володіє професійними знаннями. Повністю виконує або перевиконує норми часу. Самостійно, у повному обсязі готує всі види документації. Вміло володіє навичками і прийомами приймання, передавання і обробки інформації. Уміє працювати адміністратором-менеджером, адміністратором-дизайнером. Має навички маркетингу. Володіє прийомами комунікабельних при обслуговуванні відвідувачів. Засвоїв основи професійної культури та виявляє прагнення до продуктивної діяльності в колективі. Результат виконаної роботи повністю відповідає діючим якісним і кількісним показникам або може бути кращим за них. Забезпечує високий рівень організації праці і робочого місця, зразково дотримується правил безпеки праці. Здатен до самокерування при навчанні і має практичний підхід у роботі як у простих так і у виняткових ситуаціях.
--	--

