



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

04 11 20 22 р.

м. Київ

№ 990

Про затвердження Державного освітнього стандарту з професії «Агент з організації туризму»

Відповідно до статті 32 Закону України «Про освіту», статті 32 Закону України «Про професійну (професійно-технічну) освіту», підпункту 15 пункту 4 Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Державний освітній стандарт з професії «Агент з організації туризму», що додається.
2. Установити, що стандарт, зазначений у пункті 1 цього наказу, упроваджується в освітній процес з 01 вересня 2023 року.
3. Директорату професійної освіти (Шумік І.) надавати закладам професійної (професійно-технічної) освіти методично-консультативну допомогу з питань упровадження цього стандарту.
4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства освіти і науки України від 13 листопада 2017 р. № 1465 «Про затвердження стандартів професійної (професійно-технічної) освіти з робітничих професій» в частині затвердження стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Агент з організації туризму».
5. Департаменту забезпечення документообігу, контролю та інформаційних технологій (Єрко І.) у встановленому порядку зробити відмітку у справах архіву.
6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Костюченка О.

Міністр

Сергій ШКАРЛЕТ



Міністерство освіти і науки України

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України

від «04» 11 2022 р. № 990

Державний освітній стандарт

4221. Н.79.00- 2022

(позначення стандарту)

Професія: Агент з організації туризму

Код: 4221

Професійна кваліфікація: агент з організації туризму

Освітня кваліфікація: кваліфікований робітник

Рівень освітньої кваліфікації:

другий (базовий) – агент з організації туризму

*Видання офіційне
Київ – 2022*

Відомості про авторський колектив розробників

1.	Володимир БОБКО	директор Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Львівській області, керівник робочої групи
2.	Наталія РИБАК	заступник директора Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Львівській області
3.	Марія КОВАЛЬ	методист Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Львівській області
4.	Тетяна КРІЛЬ	викладач Державного навчального закладу «Львівське вище професійне училище побутового обслуговування»
5.	Елла АЛЬШЕВСЬКА	майстер виробничого навчання Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг»
6.	Любов АНДРУХІВ	майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Львівське вище професійне училище технологій та сервісу»
7.	Любов ГОЛОВКО	методист Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Тернопільській області
8.	Тетяна ДУРОВА	майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
9.	Віталій ЗЕЙКО	керівник турагенції «Міх Тур»
10.	Надія ІЛЬЯШЕНКО	викладач професійно-теоретичної підготовки Київського вищого професійного училища технологій та дизайну одягу
11.	Наталія КОРНІЛОВА	викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
12.	Інна КОСАР	методист Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Сумській області
13.	Юлія МАРТИНЕНКО	майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
14.	Катерина МОЛЧАНОВА	викладач Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг»
15.	Катерина ОСІЙЧУК	майстер виробничого навчання Відокремленого структурного підрозділу «Волинський фаховий коледж Національного університету харчових технологій»
16.	Раїса ПАНТЕЛЕМОНОВА	голова галузевої ради комерції та туризму Палати підприємців
17.	Максим ПРИПУТЕНЬ	викладач Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу
18.	Ірина САВЧЕНКО	кандидат географічних наук, викладач фахових дисциплін Відокремленого структурного підрозділу «Волинський фаховий коледж Національного університету харчових технологій»
19.	Надія СКОРОПАД	майстер виробничого навчання Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу

20.	Лідія УДУТ	майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Львівське вище професійне училище технологій та сервісу»
21.	Ірина ЯКИМЕНКО	заступник директора з навчально-виховної роботи Державного професійно-технічного навчального закладу «Полтавське вище професійне училище ім. А.О. Чепіги»

I. Загальні положення щодо виконання стандарту

Держаний освітній стандарт (далі – Стандарт) з професії 4221 «Агент з організації туризму» розроблено відповідно до:

законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності»;

Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630;

Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів професійної (професійно-технічної) освіти за компетентісним підходом, затверджених наказом Міністерства освіти і науки України від 17 лютого 2021 р. № 216;

кваліфікаційної характеристики професії «Агент з організації туризму» Випуск 81 Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Культура та мистецтво» Розділ «Туристична діяльність», затвердженого наказом Міністерства культури і мистецтв України від 14.04.2000 №168.

Рамкової програми ЄС щодо оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя, схваленої Європейським парламентом і Радою Європейського Союзу 17 січня 2018 року;

інших нормативно-правових актів.

Стандарт є обов'язковим для виконання усіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що видають документи встановленого зразка за цією професією.

Держаний освітній стандарт містить:

титульну сторінку;

відомості про авторський колектив розробників;

загальні положення щодо виконання стандарту;

вимоги до результатів навчання, що містять: перелік ключових компетентностей за професією та їх опис; загальні компетентності (знання та вміння) за професією; перелік результатів навчання та їх зміст;

орієнтовний перелік основних засобів навчання.

Структурування змісту Стандарту базується на компетентісному підході, що передбачає формування і розвиток у здобувача освіти ключових, загальних та професійних компетентностей.

Ключові компетентності дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію.

Ключові компетентності набуваються впродовж строку освітньої програми та можуть розвиватися у процесі навчання протягом усього життя шляхом формального, неформального та інформального навчання.

Професійні компетентності визначають здатність особи в межах повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти

відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку.

Результати навчання за цим стандартом орієнтовані на трудові функції як відносно автономні одиниці трудової діяльності, формуються на основі переліку ключових і професійних компетентностей та їх опису.

Освітній рівень вступника: повна загальна середня освіта.

Підготовка кваліфікованих робітників за професією 4221 «Агент з організації туризму» може проводитися за такими видами: первинна професійна підготовка, професійне (професійно-технічне) навчання, перепідготовка.

Первинна професійна підготовка, професійне (професійно-технічне) навчання або перепідготовка передбачає здобуття особою 1-4 результатів навчання, що визначені Стандартом.

Стандартом визначено загальні компетентності (знання та вміння) для професії, що в повному обсязі включаються до змісту першого результату навчання при первинній професійній підготовці.

До першого результату при первинній професійній підготовці включаються такі ключові компетентності як «Особистісна, соціальна й навчальна компетентність», «Громадянсько-правова компетентність», «Культурна обізнаність та самовираження».

Комунікативна, математична, цифрова, підприємницька, екологічна та енергоефективна компетентності формуються впродовж освітньої програми залежно від результатів навчання.

Стандарт встановлює максимально допустиму кількість годин при первинній професійній підготовці для досягнення результатів навчання. Кількість годин для кожного окремого результату навчання визначається освітньою програмою закладу освіти.

Перелік основних засобів навчання розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій і використовується закладом освіти залежно від освітньої програми. Додатково заклад формує перелік навчального обладнання для досягнення відповідних результатів навчання.

Загальні компетентності (знання та вміння), перелік та зміст ключових компетентностей при проведенні професійного (професійно-технічного) навчання або перепідготовки визначається освітньою програмою в залежності від наявності в особи документів про освіту чи присвоєння кваліфікації, набутого досвіду (неформальна чи інформальна освіта).

Тривалість професійної підготовки встановлюється відповідно до освітньої програми залежно від виду підготовки та визначається робочим навчальним планом.

Освітня програма може включати додаткові компоненти (за потреби), регіональний компонент, предмети за вибором здобувача освіти.

При організації перепідготовки, професійного (професійно-технічного) навчання або навчання на виробництві строк професійного навчання може бути скороченим за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Перепідготовка може проводитись як з технологічно суміжних, так і з інших професій.

Професійне (професійно-технічне) навчання може проводитись за частковими кваліфікаціями (у разі навчання для виконання окремих видів робіт за професією).

Навчальний час здобувача освіти визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання освітніх програм закладів професійної (професійно-технічної) освіти.

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

Розподіл навчального навантаження визначається робочим навчальним планом залежно від освітньої програми та містить теоретичну та практичну підготовки, консультації, кваліфікаційну атестацію.

Робочі навчальні плани розробляються самостійно закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, погоджуються із роботодавцями, навчально (науково)-методичними центрами (кабінетами) професійно-технічної освіти та затверджуються органами управління освітою.

Робочі навчальні програми розробляють заклади професійної (професійно-технічної) освіти на основі Стандарту, визначають зміст навчання відповідно до компетентностей та погодинний розподіл навчального матеріалу.

Після успішного завершення освітньої програми проводиться державна кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей і визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинних нормативно-правових актів.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти організують та здійснюють періодичний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їхню кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їхніх організацій та об'єднань можуть долучатися до проведення контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен здобувач освіти повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені Стандартом, технологічними умовами й нормами, встановленими в галузі.

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинних нормативно-правових актів з питань охорони праці.

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці.

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

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються закладом професійної (професійно-технічної) освіти разом з роботодавцями.

Порядок проведення кваліфікаційної атестації здобувачів освіти та присвоєння їм кваліфікації визначається центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері освіти і науки.

Здобувачу освіти, який при первинній професійній підготовці опанував відповідну освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» та видається диплом кваліфікованого робітника державного зразка.

Особі, яка при перепідготовці або професійному (професійно-технічному) навчанні опанувала відповідну освітню програму та успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, видається свідоцтво про присвоєння професійної кваліфікації.

При професійному (професійно-технічному) навчанні за частковими кваліфікаціями (у разі здобуття особою частини компетентностей визначених стандартом чи навчання для виконання окремих видів робіт за професією) заклад освіти може видавати документи власного зразка.

Сфера професійної діяльності

Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності».

КВЕД ДК 009:2010.

Секція – N Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування.

Розділ – 79 Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

79.1 Діяльність туристичних агентств і туристичних операторів.

79.9 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

Умовні позначення

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

РН – результати навчання;

НРК – Національна рамка кваліфікацій;

АОТ – агент з організації туризму.

II. Вимоги до результатів навчання

2.1. Перелік та опис ключових компетентностей за професією

Умовне позначення	Ключові компетентності	Опис компетентностей	
		Знати:	Уміти:
KK1	Комунікативна компетентність	<p>професійну лексику та термінологію, зокрема іноземною мовою, за професійним спрямуванням;</p> <p>техніку ведення ділової бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів;</p> <p>правила професійної етики та етикету;</p> <p>причини виникнення конфліктів та способи їх уникнення;</p> <p>види документів у професійній діяльності та правила їхнього створення чи оформлення.</p>	<p>використовувати професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, зокрема іноземною мовою, при спілкуванні з керівництвом, колегами, клієнтами;</p> <p>слухати співрозмовника;</p> <p>формулювати, аргументувати та доносити власну думку;</p> <p>користуватися документами у професійній діяльності, створювати та оформляти їх.</p>
KK2	Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	<p>поняття особистості, риси її характеру, темперамент;</p> <p>індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки;</p> <p>причини та способи розв'язання конфліктних ситуацій;</p> <p>підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі;</p> <p>основні психологічні та моральні вимоги до роботи;</p> <p>основні психологічні процеси та їхній вплив на діяльність агента з організації туризму в процесі роботи;</p> <p>способи подолання стресу, психоемоційної напруги та інших негативних переживань в роботі агента з організації туризму;</p> <p>методи саморегуляції, поняття "психологічний комфорт".</p>	<p>відповідально ставитися до професійної діяльності;</p> <p>самостійно приймати рішення;</p> <p>правильно діяти в нестандартних ситуаціях;</p> <p>планувати трудову діяльність;</p> <p>набувати нових знань, умінь і навичок;</p> <p>визначати навчальні цілі та способи їхнього досягнення;</p> <p>аналізувати власні результати навчання, підвищувати свій професійний рівень;</p> <p>запобігати виникненню конфліктних ситуацій;</p> <p>визначати індивідуальні психологічні особливості й настрої інших людей, рівень психологічної напруги, вирішуючи завдання діяльності різної складності.</p>
KK3	Математична компетентність	<p>особливості математичних обчислень у професійній діяльності.</p>	<p>застосовувати математичні обчислення у професійній діяльності.</p>
KK4	Цифрова компетентність	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їхнього застосування;</p> <p>способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у</p>	<p>використовувати інформаційно-комунікаційні засоби;</p> <p>здійснювати пошук, збереження, обробку та передачу</p>

		професійній діяльності; інформаційні технології створення туристичного продукту.	інформації у професійній діяльності;
KK5	Громадянсько- правова компетентність	основні трудові права та обов'язки працівників; основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність; соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві згідно законодавства; способи вирішення трудових спорів; основи законодавства про захист прав споживачів.	дотримуватись правил трудових відносин щодо: основних трудових прав та обов'язків працівників; основних нормативно- правових актів у професійній сфері, що регламентують трудова діяльність; положення, змісту, форм, строку укладання та підстав припинення трудового договору (контракту); соціальних гарантії та чинного соціального захисту на підприємстві, зокрема про види та порядок надання відпусток, порядок оплати лікарняних лістів; способів вирішення трудових спорів.
KK6	Підприємницька компетентність	положення основних документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури 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 на турпродукти; поняття «конкуренція», її види; поняття «Бізнес-план»; роль реклами та рекламної діяльності підприємств; види рекламної продукції на підприємстві; фінансово-економічні результати й ефективність діяльності; аналіз прибутку та рентабельності.	користуватися нормативно- правовими актами щодо підприємницької діяльності; аналізувати структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства; використовувати класифікацію персоналу та принципи продуктивності праці в галузі; розрізняти економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці на туристичних підприємствах; розробляти бізнес-плани; використовувати рекламні матеріали в роботі з клієнтами; визначати співвідношення між результатом, отриманим від реклами, і величиною затрат на проведення рекламних заходів; презентувати результати власної діяльності.
KK7	Екологічна та енергоєфективна компетентність	основи енергоєфективності; нормативно-правові акти у сфері екології; основи раціонального	раціонально використовувати енергоресурси, витратні матеріали у професійній діяльності та в побуті;

		використання, відтворення та збереження природних ресурсів; способи збереження та захисту екології в професійній діяльності та в побуті; види та базові принципи екологічного (зеленого) туризму; поняття екопривабливості турів.	дотримуватися екологічних норм у професійній діяльності та в побуті; брати участь у реалізації заходів щодо ефективності використання ресурсів шляхом зниження витрат, пов'язаних з їхнім придбанням, доставкою та зберіганням; популяризувати екопривабливі тури, заходи щодо збереження та захисту природи.
KK8	Культурна обізнаність та самовираження	національну та світову культури, зокрема мови, спадщину, традиції, культурні продукти; історичні аспекти туризму, специфіку туристичних ресурсів; шляхи культурного самовираження.	надавати послуги та спілкуватись з відвідувачами, враховуючи культурні традиції представників різних країн; проявляти повагу до індивідуального та культурного різноманіття.

2.2. Загальні компетентності (знання та вміння) за професією

Знати:	Вміти:
<p>загальні відомості про професію та професійну діяльність;</p> <p>основні нормативні акти у професійній діяльності;</p> <p>загальні правила санітарії та гігієни у професійній діяльності;</p> <p>загальні правила охорони праці у професійній діяльності;</p> <p>загальні правила пожежної безпеки;</p> <p>загальні правила електробезпеки;</p> <p>загальні правила санітарії та гігієни у професійній діяльності;</p> <p>причини нещасних випадків на підприємстві;</p> <p>план ліквідації аварійних ситуацій та їхніх наслідків;</p> <p>правила та засоби надання долікарської допомоги потерпілим у разі нещасних випадків.</p>	<p>застосовувати загальні правила охорони праці у професійній діяльності;</p> <p>застосовувати загальні правила санітарії та гігієни;</p> <p>застосовувати первинні засоби пожежогасіння;</p> <p>правильно діяти в разі виникнення нещасних випадків чи аварійних ситуацій;</p> <p>використовувати, в разі необхідності, засоби попередження й усунення виробничих, природних непередбачених явищ (пожеж, аварій, повеней тощо);</p> <p>надавати долікарську допомогу потерпілим у разі нещасних випадків.</p>

2.3. Перелік результатів навчання
Кваліфікація: агент з організації туризму
Максимальна кількість годин – 960

Результати навчання
РН 1. Надавати інформаційні послуги в туристичній діяльності
РН 2. Розробити туристичний продукт
РН 3. Організувати контроль і супровід турів
РН 4. Формувати та підтримувати імідж туристичної організації

2.4. Зміст (опис) результатів навчання

Результати навчання	Компетентність	Знати	Уміти
РН 1. Надавати інформаційні послуги в туристичній діяльності	ПК 1. Здатність до обслуговування в туристичній сфері	принципи, процеси й технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; 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.	організувати 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.
	КК 2. Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	особливості роботи в команді над реалізацією комплексу туристичних послуг, співпраці з іншими туристичними підприємствами; поняття особистості, риси її характеру, темперамент; індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки; основні психічні процеси та їхній вплив на діяльність агента з організації туризму; підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату; основні психологічні та моральні вимоги до роботи	працювати автономно та в команді, під керівництвом директора; відповідально ставитися до професійної діяльності; самостійно приймати рішення як представник суб'єкта туристичної діяльності; планувати трудову діяльність; набувати нових знань, умінь та навички; визначати навчальні цілі та способи їхнього досягнення; аналізувати власні результати навчання, підвищувати свій

	<p>агента з організації туризму; способи подолання стресу, психоемоційної напруги та інших негативних переживань в роботі агента з організації туризму; методи саморегуляції, поняття "психологічний комфорт".</p>	<p>професійний рівень; дотримуватися культури професійної поведінки в колективі; визначати індивідуальні психологічні особливості особистості.</p>
<p>КК 4. Цифрова компетентність</p>	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування; професійне програмне забезпечення; способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у професійній діяльності.</p>	<p>використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології, програмне забезпечення; здійснювати пошук збереження, обробку та передачу інформації у професійній діяльності.</p>
<p>КК 5. Громадянсько-правова компетентність</p>	<p>основні трудові права та обов'язки працівників; основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність; положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту), підстави його припинення; соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві; порядок розгляду та способи вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів; основи законодавства про захист прав споживачів; основи ліцензування, сертифікації, стандартизації; договірні відносини між учасниками туристичної діяльності.</p>	<p>застосовувати знання щодо: основних трудових прав та обов'язків працівників; основних нормативно-правових актів у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність; положення, змісту, форм, термінів укладання та підстав припинення трудового договору (контракту); соціальних гарантій та чинного соціального захисту на підприємстві; порядку розгляду та способів вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів; дотримуватися вимог чинного законодавства про захист прав споживачів.</p>
<p>ПК 2. Здатність до моніторингу ринку туристичних послуг</p>	<p>структуру туристичного ринку та його напрямки; процес формування попиту та пропозиції кожного з напрямів ринку, туристичних потоків,</p>	<p>використовувати в роботі відомості про внутрішній та міжнародний ринок туристичних послуг, характеристики об'єктів туристичної індустрії;</p>

		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.	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.
	КК 8. Культурна обізнаність та самовираження	національну та світову культури, зокрема мови, спадщину, традиції, культурні продукти; історичні аспекти туризму, специфіку туристичних ресурсів; шляхи культурного самовираження.	надавати послуги та спілкуватись з відвідувачами, враховуючи культурні традиції представників різних країн; проявляти повагу до індивідуального та культурного різноманіття.
РН 2. Розробити (реалізувати) туристичний продукт	ПК 1. Здатність до пошуку та підбору турів	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.	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.
	КК 1. Комунікативна компетентність	професійну лексику та термінологію щодо ведення бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів,	застосовувати професійну лексику та термінологію у спілкуванні з керівництвом, колегами, клієнтами;

	зокрема іноземною мовою, з суб'єктами туристичної діяльності та клієнтами; правила професійної етики та етикету.	слухати співрозмовника; формулювати, аргументувати та доносити власну думку під час реалізації туристичного продукту туроператора.
ПК 2. Здатність до реалізації (просування) туристичного продукту	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.	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.
КК 4. Цифрова компетентність	інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування; професійне програмне забезпечення; способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у професійній діяльності.	використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології, програмне забезпечення; здійснювати пошук збереження, обробку та передачу інформації у професійній діяльності.
ПК 3. Здатність до ведення розрахунків за туристичний продукт	особливості та вартість послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств; правила складання кошторисів турів або екскурсій; технологію складання кошторису турів та екскурсій; методика розрахунку вартості проживання, харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування; методика розрахунку	здійснювати підготовку даних для складання кошторису турів та здійснювати розрахунок вартості туру та екскурсій; 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

		собівартості турпаketу та визначення ціни туристичного продукту; документальне оформлення та облік касових операцій; порядок одержання та здавання грошових коштів; форми безготівкових розрахунків.	документів для груп туристів; вести облік товарно-грошових операцій, оформлювати касові документи, складати звіт про використання коштів, наданих під звіт.
	КК 3. Математична компетентність	особливості математичних обрахунків у професійній діяльності.	застосовувати математичні обрахунки у професійній діяльності.
РН 3. Організовувати контроль і супровід турів	ПК 1. Здійснювати туристичний супровід	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.	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.
	КК 7. Екологічна та енергоефективна компетентність	основи енергоефективності; нормативно-правові акти у сфері екології; основи раціонального використання, відтворення та збереження природних ресурсів; способи збереження та захисту екології в професійній діяльності та в побуті; види та базові принципи екологічного (зеленого) туризму; поняття екопривабливості турів.	раціонально використовувати енергоресурси, витратні матеріали у професійній діяльності та в побуті; дотримуватися екологічних норм у професійній діяльності та в побуті; ефективно використовувати ресурси шляхом зниження витрат, пов'язаних з їх придбанням, доставкою та зберіганням; популяризувати екопривабливі тури, заходи щодо збереження та захисту природи.
	ПК 2. Здійснювати роботу зі зверненнями туристів	індивідуальні туристичні потреби, сучасні технології обслуговування туристів; принципи взаємодії з клієнтами; порядок розгляду претензій, скарг, рекламації клієнтів з метою підвищення	дотримуватись клієнтоорієнтованого підходу в професійній діяльності; аналізувати претензії, скарги, рекламації клієнтів та реагувати на них для підвищення якості надання

		якості та своєчасності надання послуг.	послуг.
	КК 2. Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	поняття особистості, риси її характеру, темперамент; індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки; причини та способи розв'язання конфліктних ситуацій;	діяти в нестандартних ситуаціях; запобігати виникненню конфліктних ситуацій; визначати індивідуальні психологічні особливості особистості.
РН 4. Формувати та підтримувати імідж туристичної організації	ПК 1. Здатність до проведення рекламної кампанії	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; методичку організації рекламних турів; методичку формування змісту та вибір дизайну рекламних матеріалів; способи вивчення попиту на туристичні послуги та правила організації рекламних заходів.	розробляти рекламну продукцію за допомогою сучасних комп'ютерних програм; реалізувати туристичний продукт через канали 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.
	КК 6. Підприємницька компетентність	організаційно-правові форми підприємництва в Україні; положення основних документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури відкриття власної справи; структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства;	користуватися нормативно-правовими актами щодо підприємницької діяльності; аналізувати структуру, сегментацію, основні аспекти та етапи створення туристичного підприємства; використовувати класифікацію персоналу та принципи продуктивності праці в галузі;

		<p>економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах; види та порядок ціноутворення на турпродукти; поняття «конкуренція», її види; поняття «Бізнес-план»; роль реклами та рекламної діяльності підприємств; види рекламної продукції на підприємстві; фінансово-економічні результати й ефективність діяльності; методи оцінки прибутку та рентабельності.</p>	<p>розрізняти економічний зміст заробітної плати та форми стимулювання праці в туристичних підприємствах; оцінювати конкурентоспроможність підприємства на туристичному ринку; розробляти бізнес-плани; використовувати рекламні матеріали в роботі з клієнтами; визначати співвідношення між результатом, отриманим від реклами, і величиною затрат на проведення рекламних заходів.</p>
	<p>ПК 2. Здатність до оцінювання результатів рекламної кампанії</p>	<p>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.</p>	<p>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;</p>
<p>КК4</p>	<p>КК 4. Цифрова компетентність</p>	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їхнього застосування; способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації при проведенні та оцінці рекламної кампанії.</p>	<p>Використовувати інформаційно-комунікаційні засоби; здійснювати пошук, збереження, обробку та передачу інформації при проведенні та оцінці рекламної кампанії.</p>

**III. Орієнтовний перелік основних засобів навчання
Професійна кваліфікація – агент з організації туризму**

№ з/п	Найменування	Кількість на групу 15 осіб		Прим.
		Для індивід. Користування	Для груп. Користування	
1	Інтерактивна панель		1	
2	Планшет	15		
3	Програмний PPO Смарт Каса з вбудованим POS-терміналом		5	
4	Багатофункціональний пристрій		1	
5	Апарат для знищення документів (шредер)		1	
6	Телефон			
7	WI-FI роутер		1	