**Аннотация ДПП повышения квалификации**

**«Организация и предоставление туристических услуг»**

*Объем аудиторной нагрузки – 144 учебных часа*

*Форма обучения – очная, с использованием электронного обучения и ДОТ*

**Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации:** совершенствование теоретических и практических знаний по вопросам современного администрирования сферы туризма.

**Выдаваемый документ:** удостоверение о повышении квалификации Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

**Основное содержание:**

МОДУЛЬ I Основы менеджмента в туристической сфере

Среда организации: менеджмент и его подсистемы

Законодательство Российской Федерации в сфере туризма

Руководство структурным подразделением туристской организации

Основы управления персоналом

Теория организации и организационное проектирование

МОДУЛЬ II Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта

Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп

Основы эргономики офиса

Администрирование поездок

Санитарные нормы и правила

Рынок гостиничных услуг

Программное обеспечение деятельности туристских организаций

Руководство и обслуживание туристской группы

Правила проведения и требования к проведению культурно-массовых мероприятий

Защита прав потребителя

Защита персональных данных

МОДУЛЬ III Деловой этикет

Основы межкультурной коммуникации

Деловые коммуникации

Стресс-менеджмент

Основы конфликтологии

Протокольные мероприятия