

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

ООО «СЕМЬ ВЕТРОВ М»

А.С. Сафронов

Е.Н. Трофимов

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

**Аннотация к содержанию
программы повышения квалификации**

«Технология работы с системами PMS и CRM в Интернет»
(код 1-48)
36 часов

Автор программы:

к.э.н., доцент Л.А. Родигин

Директор Центральных туристских курсов к.пед.н., доцент Г.И. Зорина

Химки
2022

Общие положения

Программа разработана в соответствии с федеральными государственными образовательными профессиональными стандартами бакалавриата, утвержденными приказами Минтруда России по направлениям подготовки:

- СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ от 19 февраля 2019 г. N 95н;
- 38.03.02 Менеджмент от 12 августа 2020 г. N 970;
- 43.03.02 Туризм от 8 июня 2017 г. № 516;
- 43.03.03 Гостиничное дело от 8 июня 2017 г. N 515

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОСВО и настоящей программой

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
63.12 Деятельность web-порталов 73.11 Деятельность рекламных агентств		
1	06.043	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 г. N 95н
2	38.03.02	Менеджмент от 12 августа 2020 г. N 970
3	43.03.02	Туризм от 8 июня 2017 г. № 516
4	43.03.03	Гостиничное дело от 8 июня 2017 г. N 515

Перечень обобщенных трудовых функций и трудовых функций, определенных в соответствии с профессиональным стандартом «СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ»

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
Н	Проведение исследований в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	6	Исследование поведения конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Н/01.6	6
			Исследование поведения пользователей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Н/02.6	6
			Исследование спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Н/03.6	6

Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение исследований в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Код	Н	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по интернет-маркетингу Интернет-маркетолог
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование - бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет практической работы в области реализации стратегии поискового продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", или в области контекстно-медийной стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", или в области медийной стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", или в области стратегии социального продвижения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2431	Специалисты по рекламе и маркетингу
ЕКС	-	Специалист по маркетингу
ОКПДТР	26585	Специалист по маркетингу
ОКСО	2.09.03.02	Информационные системы и технологии
	5.42.03.01	Реклама и связи с общественностью
	5.42.03.05	Медиакоммуникации

Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе соответствуют выполняемым трудовым действиям, профессиональным стандартом «СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ»

Трудовая функция

Наименование	Исследование поведения конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Код	Н/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение исследований веб-сайтов конкурентов
	Проведение исследований каналов продвижения конкурентов и бюджетов реализации продвижения
	Составление аналитической записки на основе исследования поведения конкурентов
Необходимые умения	Проводить аудит веб-сайтов конкурентов
	Составлять отчеты и аналитические записки по проведенным исследованиям
	Применять инструменты анализа бюджета, используемого конкурентами на продвижение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
Необходимые знания	Основы маркетинговых исследований
	Технические, маркетинговые и информационно-аналитические методы исследования поведения конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Программы и сервисы исследования поведения конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Программы и сервисы поиска конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Способы, методы и правила поиска конкурентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Критерии и признаки соответствия веб-сайта текущим требованиям поисковых алгоритмов поисковых машин
	Правила формирования служебного файла, размещенного в корневом каталоге веб-сайта и сообщающего поисковым машинам алгоритм индексации содержимого веб-сайта
	Правила формирования основных тегов (заголовки страницы, ключевые слова и словосочетания страницы, описание страницы)
	Психология цвета
	Основы эргономичности (юзабилити) веб-сайтов
	Методы, программы и сервисы лингвистической оценки

	текстового содержимого страниц веб-сайта
Другие характеристики	-

Трудовая функция

Наименование	Исследование поведения пользователей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Код	Н/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Исследование поведения посетителей веб-сайта
	Выявление и составление списка конкурирующих веб-сайтов
	Составление аналитической записки на основе исследований поведения посетителей на веб-сайтах
Необходимые умения	Проводить анализ поведения посетителей веб-сайта
	Использовать методы, программы и сервисы анализа поведения посетителей веб-сайта
	Составлять аналитические записки по результатам проведенного анализа
Необходимые знания	Особенности поведения пользователей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Основы потребительского поведения
	Актуальная на момент исследования аналитическая информация по демографии
	Основные поведенческие факторы
	Влияние поведенческих факторов на показатели эффективности продвижения веб-сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Инструменты анализа поведенческих факторов на веб-сайте
Другие характеристики	-

Трудовая функция

Наименование	Исследование спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Код	Н/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение исследования спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Анализ тенденции изменения спроса
	Прогнозирование изменения спроса на основе аналитических данных, предоставляемых сервисами поисковых машин
Необходимые умения	Использовать инструменты исследования спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Применять инструменты анализа для определения тенденций изменения спроса
	Составлять алгоритмы анализа спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
Необходимые знания	Методы исследования спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Программы и сервисы исследования спроса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	Алгоритмы формирования потребительского спроса
Другие характеристики	-

Перечень планируемых результатов обучения

- Цель программы – формирование (совершенствование) профессиональных компетенций слушателей по интернет-маркетингу в области менеджмента туризма и гостеприимства; компетенции определены в соответствии с ФГОС ВО по направлениям 38.03.02 Менеджмент, 43.03.02 Туризм и 43.03.03 Гостиничное дело.

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКОВ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Наименование категории (группы) универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели. УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения поставленных задач на основе действующих правовых норм. УК-2.3. Ставит цель и решает поставленные задачи исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знает действующие правовые нормы; имеет представление о влиянии ограничений и имеющихся ресурсов на оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели; Умеет действовать в рамках правовых норм на основе использования имеющихся ресурсов и ограничений с целью нахождения оптимальных способов решения поставленных задач; Владеет технологией разработки и реализации проекта, оптимальными способами решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Осуществляет поиск необходимой информации. УК-1.2. Применяет методы критического анализа и синтеза при работе информацией. УК-1.3. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает технологии поиска информации, методы критического анализа и синтеза информации, принципы системного подхода в решении поставленных задач Умеет обобщать полученную в процессе поиска информацию с использованием методов критического анализа и синтеза, применять принципы системного подхода для решения

			поставленных задач Владеет технологией информационного поиска, работы с информационными источниками; способен к критическому анализу и синтезу поступающей информации; владеет навыками применения системного подхода в решении поставленных задач
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Анализирует экономические показатели деятельности организации в избранной сфере деятельности УК-9.2 Принимает обоснованные экономические решения в деятельности туристской организации	Знает основные показатели экономической деятельности организации в избранной сфере деятельности, особенности макро- и микросреды; Умеет анализировать экономическую ситуацию на рынке и внутри организации в избранной сфере деятельности; Владеет навыками принятия обоснованных экономических решений в деятельности организации в избранной сфере деятельности

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКОВ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

Категория общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
Информационные и коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Знает основные принципы работы современных информационных технологий профессиональной деятельности; Умеет использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения

			задач профессиональной деятельности
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания.	Знает профессиональные стандарты обслуживания, роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания, термины, категории и объекты гостеприимства и составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства, особенности обслуживания и организации питания туристов на предприятиях питания различных типов, технологические новации и современные программные продукты, отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах. Умеет применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, технологические новации и специализированные программные продукты, организовывать и контролировать процессы обслуживания, применять на практике принципы, методы, модели, технологии и организации обслуживания в предприятиях общественного питания. Владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности и современным программным обеспечением в туристской деятельности,

			методами нахождения наиболее выгодных условий предоставления качественных услуг, навыками внедрения и использования основных правил предоставления услуг и методов анализа на производстве.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов в сфере гостеприимства и общественного питания ОПК-4.2 Формирует каналы сбыта услуг в сфере гостеприимства и общественного питания, а также их продвижение	Знает методы маркетинговых исследований и мониторинга рынка, технологии продвижения и продаж услуг сферы гостеприимства и общественного питания, современные информационные и телекоммуникационные технологии продвижения и продаж. Умеет осуществлять маркетинговые исследования рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью эффективного ценообразования, обоснования, разработки и продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания. Владеет навыками формирования каналов сбыта услуг сферы гостеприимства и общественного питания, продвижения услуг сферы гостеприимства и общественного питания посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения.
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие	Знает основы производственно-экономических показателей деятельности предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. Умеет определять, анализировать, оценивать основные производственные экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с

			целью обеспечения экономической
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг и услуг предприятий общественного питания. ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	Знает основные положения нормативно-правовой документации для осуществления профессиональной деятельности, нормы конституционного, административного, международного, экологического, уголовного, гражданского, семейного, трудового права. Умеет осуществлять поиск и применять действия нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; Владеет навыками применения норм права при выполнении должностных обязанностей в сфере профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания, документооборота в соответствии с нормативными требованиями.

Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ООП, и содержанием дисциплины (модуля):

Компетенции		Содержание компетенции (в результате изучения дисциплины студент должен)		
Индекс	Название	знать	уметь	владеть
ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	- коммуникационные технологии в туризме - системы сбора информации в туризме - особенности расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации сферы туризма	- использовать коммуникационные технологии в туризме - использовать системы сбора информации в туризме - осуществлять расширение внешних связей и обмен опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации сферы туризма	- навыками использования коммуникационных технологий в туризме - навыками использования систем сбора информации в туризме - навыками осуществления расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации сферы туризма

Категория обучающихся: к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Направление подготовки – «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент».

Область профессиональной деятельности – «СПЕЦИАЛИСТ ПО ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий

Срок обучения: полторы недели

Трудоемкость программы: 36 часов.