

Индивидуальный предприниматель  
Фарахова Анна Сергеевна  
ИНН 504408842710  
ОГРНИП 325508100124580

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа

**«МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ»**

Срок реализации: 60 академических часов

Автор-составитель: Фарахова А.С.



Москва

2025

## Содержание

|                                                                                                                                                              |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....                                                                                                                               | 3                                      |
| Нормативно-правовая база разработки .....                                                                                                                    | 3                                      |
| Направленность дополнительной образовательной общеразвивающей программы .....                                                                                | 3                                      |
| Новизна программы .....                                                                                                                                      | 3                                      |
| Актуальность .....                                                                                                                                           | 3                                      |
| Педагогическая целесообразность .....                                                                                                                        | 3                                      |
| Методы и формы работы .....                                                                                                                                  | 4                                      |
| 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ .....                                                                                                                             | 5                                      |
| Задачи программы .....                                                                                                                                       | 5                                      |
| Обучающие: .....                                                                                                                                             | 5                                      |
| Развивающие: .....                                                                                                                                           | 5                                      |
| Воспитательные: .....                                                                                                                                        | 5                                      |
| Отличительные особенности данной дополнительной образовательной общеразвивающей программы от уже существующих образовательных общеразвивающих программ ..... | 6                                      |
| Срок реализации программы .....                                                                                                                              | 6                                      |
| Формы и режим занятий .....                                                                                                                                  | 6                                      |
| Ожидаемые результаты и способы определения результативности программы: .....                                                                                 | 6                                      |
| 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....                                                                                                                                        | 8                                      |
| 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК .....                                                                                                                          | 9                                      |
| 5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН .....                                                                                                                            | 10                                     |
| Рабочая программа .....                                                                                                                                      | 13                                     |
| Содержание Модуля 1. «Знакомство с миром туризма» .....                                                                                                      | 13                                     |
| Содержание Модуля 2. «Из чего состоят туры и как их искать» .....                                                                                            | 13                                     |
| Содержание Модуля 3. «Работа с туроператорами» .....                                                                                                         | 16                                     |
| Содержание Модуля 4. «Работа с клиентами» .....                                                                                                              | 18                                     |
| Содержание Модуля 5. «Маркетинговые аспекты» .....                                                                                                           | 19                                     |
| Содержание Модуля 6. «Курортоведение» .....                                                                                                                  | 20                                     |
| Форма аттестации .....                                                                                                                                       | 23                                     |
| Оценочные материалы .....                                                                                                                                    | 23                                     |
| 6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ .....                                                                                                               | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| Методическое обеспечение .....                                                                                                                               | 28                                     |
| Методы обучения: .....                                                                                                                                       | 28                                     |
| Кадровое обеспечение программы .....                                                                                                                         | 28                                     |
| Материально-техническое обеспечение: .....                                                                                                                   | 28                                     |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....                                                                 | 29                                     |

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Менеджер по туризму» разработана для подготовки специалистов, обладающих знаниями и навыками, необходимыми для успешной профессиональной деятельности в сфере туризма. Туризм как отрасль экономики продолжает развиваться и требует квалифицированных кадров, способных эффективно управлять туристическими услугами, организовывать путешествия, разрабатывать маркетинговые стратегии и обеспечивать высокий уровень клиентского сервиса.

### **Нормативно-правовая база разработки**

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

### **Направленность дополнительной образовательной общеразвивающей программы**

Направленность дополнительной образовательной общеразвивающей программы – социально- гуманитарная.

### **Новизна программы**

Программа соответствует инновационным и современным подходам к подготовке специалистов в области туризма. В программе учитываются тренды и потребности динамично развивающейся туристической отрасли. Включение в программу новейших образовательных и профессиональных практик обеспечит выпускников навыками, которые соответствуют требованиям рынка труда и способны успешно конкурировать в условиях цифровизации.

### **Актуальность**

Актуальность данной программы отражается в ее высокой практико-ориентированности, основанной на привлечении обучающихся к выполнению заданий, сопоставимых с решением реальных профессиональных задач в сфере туризма. Слушатели программы смогут структурировать знания ключевых рабочих инструментов в сфере туризма и поймут специфику работы в туризме.

### **Педагогическая целесообразность**

Программа разработана с учетом актуальных требований образовательной и профессиональной среды, направлена на эффективную подготовку специалистов, которые будут востребованы в быстро развивающейся и конкурентной туристической отрасли. Педагогическая целесообразность этой программы заключается в ее способности обеспечить гармоничное сочетание теоретических знаний и практических навыков, а также создать условия для индивидуального и профессионального роста студентов.

## **Методы и формы работы**

По характеру учебной деятельности занятия, проводимые в ходе курсового обучения – теоретические и практические.

Цель теоретических занятий (лекций) - усвоение обучаемыми знаний о роли и порядке взаимодействия каждого из участников туриндустрии, о рабочих инструментах и технологиях работы в сфере туризма.

Теоретический материал включает использование компьютерных программ, видеофильмов, схем-скриптов, фотоиллюстраций и других наглядных пособий.

Для закрепления знаний обучаемым предлагаются к выполнению несколько практических заданий, моделирующих реальные рабочие кейсы.

Итоговое тестирование предусматривает оценку полученных знаний.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ**

### **Цель программы**

Цель программы - подготовка высококвалифицированных специалистов, обладающих глубокими теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для эффективной работы в туристической отрасли.

### **Задачи программы**

#### **Обучающие:**

- сформировать знания о сфере туризма, участниках туриндустрии и их роли и систем взаимодействия;
- дать необходимые знания в объёме, достаточном для выбора направления работы в туризме как будущей профессиональной деятельности.

#### **Развивающие:**

- развивать у обучающихся творческое и креативное мышление;
- развивать стремление к самообразованию, формированию познавательной активности, потребности пополнять свои знания;
- развивать у обучающихся общую культуру клиентоориентированного сервиса;
- развивать навыки самостоятельной работы.

#### **Воспитательные:**

- формировать личные качества, такие как трудолюбие, аккуратность, целеустремленность;
- формировать устойчивый интерес обучающихся к сфере туризма;
- развивать коммуникативные навыки;
- способствовать воспитанию настойчивости и стремления к достижению поставленной цели.

### **Отличительные особенности данной дополнительной образовательной общеразвивающей программы от уже существующих образовательных общеразвивающих программ**

Программа обладает рядом уникальных и отличительных особенностей, которые делают её востребованной на рынке образовательных услуг и ориентированной на требования современных туристических компаний и международного рынка туризма. К отличительным особенностям данной образовательной программы можно отнести практическую направленность обучения, проявляющуюся в решении профессиональных кейсов и работе с актуальными платформами и инструментами, изучение широкого спектра международных направлений и необходимых основ маркетинга и продаж для работы в сфере туризма. В процессе познавательной активности учитывается темп развития специальных умений и навыков обучающихся, уровень их самостоятельности.

**Возраст обучающихся – от 18 лет.**

### **Срок реализации программы**

Сроки реализации дополнительной образовательной общеразвивающей программы – 12 недель.

### **Формы и режим занятий**

Программа реализуется дистанционно. Занятия проводятся 5 дней в неделю, не более, чем 1 академический час в день.

### **Ожидаемые результаты и способы определения результативности программы:**

#### **В результате освоения программы обучающийся будет знать:**

- Основы мирового туризма;
- Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- Правила работы с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Основы работы с туроператорами;
- Основы работы с клиентами;
- Маркетинговые аспекты работы турагента;
- Географию популярных стран, культуру и обычаи стран

#### **В результате освоения программы обучающийся научится:**

- Работать с системами поиска туров;
- Систематизировать информацию о туристических направлениях, полезную для путешественников на этапе выбора поездки;
- Работать с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Особенности коммуникации в сфере туризма.

Достижение образовательных результатов оценивается путем выполнения практических работ.

Формой подведения итогов реализации дополнительной образовательной общеразвивающей программы является прохождение итогового тестирования. Итог освоения программы – успешное прохождение итогового тестирования.

### 3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

В Таблице №1 представлен учебный план дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Менеджер по туризму».

**Объем программы:** 60 академических часов, из них: 9 академических часов лекций, 39 академических часов самостоятельной работы, 12 академических часов - практическая работа.

**Режим занятий:** 5 дней в неделю, не более, чем 1 академический час в день. Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

**Срок освоения:** 12 недель.

**Форма обучения:** дистанционная.

Таблица №1 - Учебный план

| № п/п | Наименование дисциплины                          | Всего ак. часов | Лекции | Самостоятельная работа | Практические задания | Формы контроля |
|-------|--------------------------------------------------|-----------------|--------|------------------------|----------------------|----------------|
| 1     | Модуль 1<br>Знакомство с миром туризма           | 4,5             | 0,5    | 4                      | -                    | Тестирование   |
| 2     | Модуль 2<br>Из чего состоят туры и как их искать | 18              | 2      | 11                     | 5                    | Тестирование   |
| 3     | Модуль 3<br>Работа с туроператорами              | 6               | 1      | 5                      | -                    | Тестирование   |
| 4     | Модуль 4<br>Работа с клиентами                   | 7               | 1      | 3                      | 3                    | Тестирование   |
| 5     | Модуль 5<br>Маркетинговые аспекты                | 7               | 3      | 4                      | -                    | Тестирование   |
| 6     | Модуль 6<br>Курортоведение                       | 13,5            | 1,5    | 12                     | -                    | Тестирование   |
| 7     | Итоговая аттестация                              | 4               | -      | -                      | 4                    | Тестирование   |
|       | Итого                                            | 60              | 9      | 39                     | 12                   |                |

#### 4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

В Таблице №2 представлен календарный учебный график дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Менеджер по туризму».

Расписание программы формируется по мере комплектования групп в течение календарного года. Возможна организация индивидуального обучения по согласованию с обучающимся.

Таблица №2 - Календарный учебный график

| Год обучения | Дата начала занятий | Дата окончания занятий | Количество учебных недель | Количество учебных дней | Количество учебных часов | Режим занятий  |
|--------------|---------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|
| 2025         | 10.04.2025          | 03.06.2025             | 12                        | 60                      | 60                       | 5 раз в неделю |

**Режим занятий:** 5 дней в неделю, не более, чем 1 академический час в день.  
Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

**Срок освоения:** 12 недель.

Академический час составляет 45 мин.

В процессе обучения предусмотрен перерыв: 10 мин. между часами.

Расписание формируется по мере комплектования групп в течение календарного года.

## 5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

В Таблице №3 представлен учебно-тематический план дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Менеджер по туризму».

**Объем программы:** 60 академических часов, из них: 9 академических часов лекций, 39 академических часов самостоятельной работы, 12 академических часов - практическая работа.

**Режим занятий:** 5 дней в неделю, не более, чем 1 академический час в день. Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

**Срок освоения:** 12 недель

**Форма обучения:** дистанционная.

Таблица №3 - Учебно-тематический план

| № п/п                                                 | Объем занятия, час | Название модуля (вид занятия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Цель занятия                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Модуль 1. Знакомство с миром туризма</b>           |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                       |
| 1                                                     | 0,5                | <b>Знакомство с миром туризма (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мировой туризм вчера и сегодня.</li> <li>• Какие бывают туроператоры и зачем нужен турагент.</li> <li>• Преимущества организованного туризма перед самостоятельным бронированием.</li> <li>• Список обязанностей турагента.</li> </ul>                                                                                                                                   | Сформировать представление об особенностях мирового туризма, о роли туроператора и турагента и преимуществах организованного туризма. |
|                                                       | 4                  | <b>Знакомство с миром туризма (самостоятельная работа).</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                                                                                                                                                                | Изучить дополнительные материалы по теме.                                                                                             |
| <b>Модуль 2. Из чего состоят туры и как их искать</b> |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                       |
| 2                                                     | 2                  | <b>Из чего состоят туры и как их искать (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сайты туроператоров, поисковики.</li> <li>• Агрегаторы поиска туров.</li> <li>• Авиаперелёты. Общая характеристика.</li> <li>• Как отличить чартерный рейс от регулярного в туре.</li> <li>• Доплаты за перелет и расчет итоговой стоимости тура.</li> <li>• Что еще нужно знать о чартерах.</li> <li>• Особенности перелёта с младенцами до 2 лет.</li> </ul> | Сформировать представление о том, из чего состоят туры, как их искать и каких аспекты необходимо учитывать.                           |

|  |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           |
|--|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стыковочные рейсы.</li> <li>• Перелёт в бизнес-классе.</li> <li>• Проживание. Курорты и отели.</li> <li>• Особенности размещения в отелях.</li> <li>• Странности и исключения в размещении.</li> <li>• Разновидности питания в отелях.</li> <li>• Трансферы.</li> <li>• Страхование в туризме.</li> <li>• Туристические визы.</li> </ul> |                                           |
|  | 11 | <b>Из чего состоят туры и как их искать (самостоятельная работа):</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                                                                          | Изучить дополнительные материалы по теме. |
|  | 5  | <b>Практическая работа.</b> Поиск расширенных версий поисковиков на сайтах турагентств, изучение поисковиков агрегаторов, изучение сайтов туроператоров, поиск туров на сайтах туроператоров.                                                                                                                                                                                     | Проверка и закрепление полученных знаний. |

### Модуль 3. Работа с туроператорами

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                            |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 1 | <b>Работа с туроператорами (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сотрудничество турагента с туроператорами.</li> <li>• Что нужно знать при работе с туроператором.</li> <li>• Как осуществляется бронирование тура.</li> <li>• Сроки и способы оплаты туроператору. Бонусы для агентств.</li> <li>• Комбинированные и индивидуальные туры.</li> </ul> | Сформировать представление об основных аспектах сотрудничества турагента с туроператорами. |
|   | 5 | <b>Работа с туроператорами (самостоятельная работа):</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                                                                            | Изучить дополнительные материалы по теме.                                                  |

### Модуль 4. Работа с клиентами

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                               |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 1 | <b>Работа с клиентами (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Технология продаж, составление подборок.</li> <li>• Ведение клиента от и до.</li> <li>• О чем мы обязаны предупреждать туристов.</li> <li>• Постпродажный сервис и помощь туристам в экстренных ситуациях.</li> <li>• Претензии от туристов. Разграничение</li> </ul> | Сформировать представление об основных аспектах работы турагента с клиентами. |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |
|----------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |     | полномочий, ответственность.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                               |
|                                        | 3   | <b>Работа с клиентами (самостоятельная работа):</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                       | Изучить дополнительные материалы по теме.                                                                                     |
|                                        | 3   | <b>Практическая работа.</b> Подбор предложений туров по заданным параметрам.                                                                                                                                                                                                                                 | Проверка и закрепление полученных знаний.                                                                                     |
| <b>Модуль 5. Маркетинговые аспекты</b> |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |
| 5                                      | 3   | <b>Маркетинговые аспекты (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Где фрилансеру в туризме взять первых клиентов.</li> <li>• Расширяем аудиторию.</li> <li>• Работа с базой постоянных туристов.</li> <li>• Техники продаж.</li> </ul>                                                         | Сформировать представление маркетинговых аспектах работы турагента.                                                           |
|                                        | 4   | <b>Маркетинговые аспекты (самостоятельная работа):</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                    | Изучить дополнительные материалы по теме.                                                                                     |
| <b>Модуль 6. Курортоведение</b>        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |
| 6                                      | 1,5 | <b>Курортоведение (лекции):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Турция.</li> <li>• ОАЭ.</li> <li>• Египет.</li> <li>• Мальдивы.</li> <li>• Сейшелы.</li> <li>• Кипр.</li> <li>• Таиланд.</li> <li>• Шри-Ланка.</li> <li>• Куба.</li> <li>• Россия.</li> <li>• Венесуэла.</li> <li>• Гоа.</li> </ul> | Сформировать представление об особенностях туризма в разных странах и требованиях к работе турагента с разными направлениями. |
|                                        | 12  | <b>Курортоведение (самостоятельная работа):</b><br>Изучение приложенных к лекциям презентаций, документов, нормативных актов и самостоятельное изучение дополнительного рекомендованного материала по теме модуля.                                                                                           | Изучить дополнительные материалы по теме.                                                                                     |

## **Рабочая программа**

### **Содержание Модуля 1. «Знакомство с миром туризма»**

#### **Тема 1. «Мировой туризм вчера и сегодня» (Лекция – 0,2 ак. час)**

С чего начинался туризм. Истоки туризма.

Промышленный переворот и совершенствование транспорта. Родоначальники мирового туризма.

Современный туристический рынок. Что такое туристический продукт.

Кто помогает туристу организовать путешествие. Кто участвует в рынке туризма. Обзор роли каждого из участников рынка туризма.

Кто такой туроператор. Кто такой турагент. Чем отличается туроператор и турагент.

Государственное регулирование туристической сферы. Ассоциация Туроператоров «Турпомощь».

#### **Тема 2. «Какие бывают туроператоры и зачем нужен турагент». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Виды туроператоров. Операторы массового рынка. Специализированные нишевые туроператоры. Основные туроператоры.

Функции турагента. Особенности работы турагента.

#### **Тема 3. «Преимущества организованного туризма перед самостоятельным бронированием». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Преимущества бронирования пакетных туров через оператора. Связь услуг внутри пакетного тура. Гарантии для туристов. Денежная выгода.

Сайт-агрегатор. Овербукинг.

#### **Тема 4. «Список обязанностей турагента». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Профессиональные обязанности турагента.

Подбор тура, соответствующего пожеланиям клиента.

Консультирование и поиск необходимой для клиента информации по турпродуктам. Консультирование по правилам въезда в страну.

Бронирование выбранного тура и заключение договора с клиентом.

Приём оплаты от клиента и последующая оплата туроператору.

Помощь в подготовке документов для виз (в страны, где требуется виза) и передача их туроператору на оформление.

### **Содержание Модуля 2. «Из чего состоят туры и как их искать»**

#### **Тема 1. «Сайты туроператоров, поисковики». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Сайты туроператоров.

Изучение сайта туроператора Pegas Touristik. Версия сайта для частных лиц. Версия сайта для агентств.

Системы поиска туров.

Разбор системы поиска туров на примере сайта Pegas Touristik. Настройки формы поиска туров – какие фильтры настраивает турагент.

#### **Тема 2. «Агрегаторы поиска туров». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Что такое агрегаторы поиска туров.

Принцип работы агрегаторов.

Обзор популярных агрегаторов Tourvisor и Sletat.ru. Детальный разбор работы с агрегатором Sletat.ru. Анализ результатов поиска туров. Подробности о предложениях

туроператоров. Практические советы по использованию агрегаторов.

**Тема 3. «Авиаперелёты. Общая характеристика». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Что такое авиаперелет.

Виды авиаперелетов. Регулярные рейсы. Чартерные рейсы.

Прямые и стыковочные регулярные рейсы. Характеристики регулярных рейсов. Тарифы на регулярные рейсы. Программы лояльности авиакомпаний.

Особенности чартерных рейсов. Преимущества и недостатки чартерных рейсов.

Как выбирать авиаперелет для тура. Практические рекомендации для турагента.

**Тема 4. «Как отличить чартерный рейс от регулярного в туре». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Различия между чартерными и регулярными рейсами.

Определение типа рейса в туре. Метки, указывающие на чартерный рейс. Метки, указывающие на регулярный рейс. Проверка информации в корзине тура.

Блоки мест — гибриды чартерного и регулярного рейса. Преимущества и недостатки туров на блоках мест.

**Тема 5. «Доплаты за перелет и расчет итоговой стоимости тура». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Обязательные доплаты к туру, возникающие при выборе рейса.

Доплаты к регулярным рейсам: Доплата по тарифу авиакомпании.

Доплаты к чартерным рейсам: Топливный сбор.

Доплаты на туры с блочными билетами.

Как использовать актуализатор и проверять доплаты.

**Тема 6. «Что еще нужно знать о чартерах». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Что такое конкретизация рейсов? Описание услуги конкретизации рейсов. Пример использования услуги у туроператора Библиоглобус.

Нормы багажа на чартерных рейсах.

Онлайн-регистрация на чартерные рейсы.

Особенности выбора мест и дополнительных услуг в самолете.

Как работать с онлайн-регистрацией и нормами багажа.

**Тема 7. «Особенности перелёта с младенцами до 2 лет». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Особенности путешествий с детьми до 2 лет, также называемыми инфантами.

Путешествие с инфантами: базовые правила.

Дополнительные услуги для инфантов.

Норма багажа и особенности перевозки. Люльки для младенцев: возможности и ограничения.

Особенности перелета, если ребенку исполняется 2 года во время поездки. Ограничения по рассадке пассажиров с детьми.

Как работать с бронированием тура с инфантом.

**Тема 8. «Стыковочные рейсы». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Что такое стыковочные рейсы. Определение стыковочного рейса. Характеристики

стыковочного рейса. Время стыковки.

Как работают стыковочные рейсы. Обслуживание стыковочных рейсов одной авиакомпанией или её партнёром. Посадочные талоны и багаж. Исключения: аэропорты, где требуется выгрузка багажа для досмотра.

Услуги для пассажиров на длительных стыковках. Предоставление отелей и трансферов премиальными авиакомпаниями (Emirates, Qatar) при длительных стыковках. Чартерные рейсы: отсутствие стыковок в чартерных перевозках.

Преимущества и экономия на стыковочных рейсах.

Как определить стыковочные рейсы в поисковой системе.

Риски при самостоятельной стыковке рейсов. Задержка первого рейса. Необходимость визы для транзита. Проблемы с транзитной зоной. Багаж и предполётные формальности.

#### **Тема 9. «Перелёт в бизнес-классе». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Особенности бизнес-класса. Сиденья и пространство. Услуги на борту.

Дополнительные привилегии для пассажиров бизнес-класса. Приоритетная сдача багажа. Приоритетная выгрузка багажа. Бизнес-залы в аэропорту.

Стоимость и доплаты за бизнес-класс. Фиксированная доплата за бизнес-класс. Учет топливного сбора.

Как забронировать и изменить класс перелета. Выбор бизнес-класса при бронировании тура. Улучшение класса перелета.

Дополнительные способы улучшения класса на рейсах. Апгрейд в бизнес-класс при регистрации на рейс. Гарантированный бизнес-класс.

#### **Тема 10. «Проживание. Курорты и отели». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Знакомство с важностью частью турпакета — проживанием.

Поиск информации об отелях.

Ресурсы для изучения отелей и курортов.

Теоретические источники информации. Сайты туроператоров. Официальные сайты отелей. Сайты с отзывами туристов. Чаты турагентов. Вебинары туроператоров.

Практические источники информации. Личные поездки. Рекламно-ознакомительные туры.

#### **Тема 11. «Особенности размещения в отелях». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Почему важно знать о категориях номеров и типах размещения.

Категории номеров. Standard. Family. Connection (Family Connection). Promo. Annex. Villa / Bungalow. Run of the House (ROH).

Типы размещения в номере. DBL. SGL. TRPL. QTRL. Double+Extra bed. Размещение для инфантов.

Время заселения и выселения. Check-in. Check-out.

#### **Тема 12. «Странности и исключения в размещении». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Почему важно учитывать особенности размещения при бронировании туров.

Дополнительные места в номерах. Проблема с дополнительным местом: что важно уточнять при бронировании. Примеры особенностей в разных странах. Запрет на размещение одиноких мужчин в Турции. Размещение 1 взрослого с 1 ребёнком.

Система "Фортуна". Что такое система «Фортуна». Как работает система "Фортуна". Особенности размещения. Для кого может подойти система "Фортуна".

### **Тема 13. «Разновидности питания в отелях». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Общепринятая международная классификация питания. RO (Room Only / АО, ВО, NO) — размещение без питания. SC (Self Catering) — самообслуживание, доступ к кухне или месту для самостоятельного приготовления пищи. BB (Bed and Breakfast) — только завтраки. Континентальный завтрак (CB/CBF). Английский завтрак (EB). Американский завтрак (AB/ABF). Полупансион (Half Board - HB). Полный пансион (Full Board - FB). HB+ и FB+: бесплатные безалкогольные напитки во время обеда и ужина. HBT, FBT — включенное лечение в санаториях и отелях с лечебными центрами.

AI – All Inclusive (Все включено). Soft AI — безалкогольные напитки. 24H AI — круглосуточный доступ к напиткам и шведскому столу. Ultra AI — расширенный вариант с алкогольными напитками импортного производства. A La Carte рестораны в системе AI. Смешанная система питания: шведский стол + A La Carte.

Как выбрать подходящий тип питания для клиентов.

### **Тема 14. «Трансферы». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Определение трансфера. Важность трансферов для удобства туристов и логистики туризма.

Виды трансферов. Групповой трансфер. Индивидуальный трансфер. Экспресс и прямой трансфер.

Организация трансферов. Место встречи туристов в аэропорту. Получение информации о времени обратного трансфера. Особенности трансферов на Мальдивах.

### **Тема 15. «Страхование в туризме». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Определение страхового полиса.

Основные виды страхования: медицинское страхование и страхование отмены поездки.

Медицинское страхование. Общее описание. Что входит в стандартное медицинское страхование. Исключения. Важные нюансы. Франшиза.

Расширенные программы страхования. Виды расширенных страховых полисов.

Страхование отмены поездки. Зачем нужно страхование отмены поездки. Уважительные причины для страхового случая. Условия страховки. Рекомендации по страхованию отмены поездки.

### **Тема 16. «Туристические визы». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Определение визы. Основные типы виз: рабочая, студенческая, дипломатическая, транзитная, гостевая и туристическая.

Визовые режимы. Безвизовый режим. Упрощенный визовый режим. Электронный визовый режим. Стандартный визовый режим.

Процесс оформления виз через туроператора. Важные моменты для турагентов при оформлении виз. Дополнительные рекомендации по работе с визами.

## **Содержание Модуля 3. «Работа с туроператорами»**

### **Тема 1. «Сотрудничество турагента с туроператорами». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Почему важно сотрудничество с туроператорами для турагента.

Основные этапы работы с туроператорами в туристическом бизнесе.

Заключение агентского договора с туроператором. Регистрация и заполнение формы на сайте туроператора. Подписание договора. Отправка оригиналов договора. Доступ к системе бронирования.

Особенности сотрудничества для разных типов агентов. Для предпринимателей (ИП или ООО). Для самозанятых и фрилансеров.

Что важно знать о туроператорах. Требования к туроператорам по законодательству РФ. Как проверить туроператора. Реестр турагентов и его важность. Требования к турагентствам с 2022 года. Как найти себя в Реестре и использовать номер реестра в договоре.

## **Тема 2. «Что нужно знать при работе с туроператором». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Порядок бронирования тура.

Фактически понесенные расходы (ФПР). Что такое ФПР и почему они важны для турагента. Как избежать ФПР. Как защитить клиентов от ФПР.

Агентское вознаграждение (комиссия). Что такое агентская комиссия и как она определяется. Факторы, влияющие на размер комиссии. «Подводные камни» агентской комиссии.

Рекомендации по взаимодействию с туроператорами.

## **Тема 3. «Как осуществляется бронирование тура». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Основные этапы бронирования тура.

Первое правило бронирования тура – бронирование только после подписания договора и получения предоплаты.

Процесс бронирования тура. Проверка и подтверждение бронирования. Изменение или отмена брони. Предварительная бронь. Особенности бронирования наземного обслуживания.

## **Тема 4. «Сроки и способы оплаты туроператору. Бонусы для агентств». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Сроки оплаты броней. Важность соблюдения сроков оплаты и последствия их нарушения. Разделение на этапы оплаты. Как отслеживать сроки и важные уведомления от туроператора.

Влияние валютных курсов на оплату. Изменение суммы оплаты в зависимости от колебаний валютных курсов. Использование курсов валют для принятия решения о времени оплаты. Важность уведомления клиентов о привязке остатка оплаты к курсу валют на момент его внесения.

Способы оплаты туроператору. Обзор различных способов оплаты. Важные моменты. Как найти доступные способы оплаты для конкретной брони в личном кабинете.

Бонусы и акции для турагентов. Программы лояльности и бонусные системы туроператоров. Пример бонусных программ у туроператоров (например, Pegas Touristik, Anex tour). Как учитывать повышенную комиссию и бонусы при бронировании.

## **Тема 5. «Комбинированные и индивидуальные туры». (Лекция – 0,4 ак. час)**

Определение нестандартных туров.

Типы нестандартных туров. Комбинированные туры. Туры с вылетом из разных городов. Туры с участниками, путешествующими в разные даты.

Инструменты для работы с нестандартными турами. Готовые предложения туроператоров. Мастер нестандартного тура (Конструктор тура). Обращение в Fit-отдел туроператора.

## **Содержание Модуля 4. «Работа с клиентами»**

### **Тема 1. «Технология продаж, составление подборок». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Начало работы с клиентом. Как поступают запросы от клиентов. Основные особенности работы с клиентами в онлайн-формате. Основные шаги работы с запросом.

Дополнительные сведения, необходимые для подбора тура. Бюджет на поездку. Готовность к дальним перелетам. Предпочтительный формат отдыха. Климатические особенности. Паспортно-визовые формальности. Уточнение подробностей запроса.

Составление подборки предложений. Процесс поиска отелей с помощью агрегаторов. Рекомендации по составлению подборки. Дальнейшие действия после отправки подборки.

Рекомендации по работе с клиентами. Создание групп в мессенджерах. Онлайн-конференции. Четкие и прозрачные ответы на вопросы клиентов. Проактивность в предложениях.

### **Тема 2. «Ведение клиента от и до». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Подготовка к бронированию. Проверка документов клиента. Заключение договора с клиентом.

Бронирование тура. Сбор документов. Процесс оплаты. Процесс бронирования. Завершение оплаты и оформление.

Дополнительные услуги и оформление документов. Добавление дополнительных услуг. Подготовка документов для визы и разрешений. Пакет документов и информация для клиента.

Информирование клиента о путешествии. Чек-лист для клиента. Напоминания перед вылетом. Поддержка во время отдыха.

Обслуживание после возвращения. Оценка качества обслуживания: запрос отзыва от клиента по завершении тура. Возможные дополнительные пожелания или проблемы, которые могут возникнуть после поездки.

### **Тема 3. «О чем мы обязаны предупреждать туристов». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Обзор основных обязанностей турагента согласно закону. Важность предоставления достоверной информации о туристическом продукте. Роль турагента как связующего звена между туристом и туроператором.

Источники информации. Обращение к туроператору за достоверной информацией. Как работать с сайтом туроператора. Передача информации клиенту.

Определение потребностей клиента. Какие условия путешествия являются для клиента важными. Как правильно задавать вопросы клиенту до бронирования.

Основные обязательные предупреждения. Проведение ремонтных работ в отеле или рядом с ним.

Риски при самостоятельных стыковках.

Паспортно-визовые формальности. Смена фамилии и замена заграничного паспорта. Двойное гражданство.

### **Тема 4. «Постпродажный сервис и помощь туристам в экстренных ситуациях». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Почему важна лояльность клиентов для турагента. Как туроператоры и турагенты могут создать долгосрочные отношения с клиентами. Роль заботы и постпродажного сервиса в формировании лояльности клиентов.

Стратегии укрепления лояльности. Проявление заботы и интереса к клиенту. Польза от негативных отзывов. Поощрение за отзывы. Укрепление связи через социальные сети.

Помощь клиентам в экстренных ситуациях. Рассмотрение конкретных экстренных ситуаций. Задержка рейса. Опоздание туристов на рейс или забытые документы. Проблемы с встречами туристов в аэропорту. Проблемы с местными правоохранительными органами. Потеря паспорта. Проблемы с заселением в отель (овербукинг или несоответствие номера).

**Тема 5. «Претензии от туристов. Разграничение полномочий, ответственность».**  
**(Лекция – 0,2 ак. час)**

Проблемы, с которыми могут столкнуться турагенты: недовольство и претензии клиентов. Важность правильной работы с претензиями и понимания границ ответственности. Роль турагента в решении проблем, возникающих у туристов, и разграничение ответственности с туроператором.

Обязанности турагента согласно договору. Предоставление достоверной информации о турпродукте. Передача документов. Информация о договоре с туроператором. Передача денежных средств.

Ответственность турагента. Важность соблюдения всех обязательств турагента для предотвращения проблем. Ответственность за качество турпродукта.

Порядок подачи претензий к туроператору. Сбор материалов для претензии. Процесс подачи претензии. Действия турагента при подаче претензии. Ответ туроператора на претензию.

Решение вопросов о компенсации. Процесс выплаты компенсации. Отказ в удовлетворении претензии.

Страхование ответственности туроператора.

**Содержание Модуля 5. «Маркетинговые аспекты»**

**Тема 1. «Где фрилансеру в туризме взять первых клиентов».** (Лекция – 0,6 ак. час)

Как турагенту рассказывать о своей деятельности. Развитие социальных сетей.

Страхи новичков в профессии. Как с ними работать.

Что рассказывать о своей деятельности турагенту. Как вести социальные сети. Как себя презентовать в новом месте.

**Тема 2. «Расширяем аудиторию».** (Лекция – 0,6 ак. час)

Как турагенту расширить свою аудиторию.

Сбор отзывов и рекомендаций. Выступление на мероприятиях. Интервью на канале. Размещение платной рекламы.

Варианты позиционирования. Выбор социальных сетей для продвижения. Что должно быть в социальных сетях. Составление контент-плана.

**Тема 3. «Работа с базой постоянных туристов».** (Лекция – 0,6 ак. час)

Сравнение постоянных клиентов и новых клиентов.

Типичные проблемы с базой постоянных клиентов. Что заставляет туристов работать с конкретным турагентом. Как сохранять базу постоянных клиентов.

Как получать рекомендации от базы клиентов. Как часто нужно контактировать с базой постоянных клиентов. Поздравления клиентов.

**Тема 4. «Техники продаж».** (Лекция – 1,2 ак. час)

Этика и экологичные продажи. Принцип WIN-WIN. Составляющие хорошего скрипта. Этапы сделки. Реакция на оффер. Подача заявки на первый контакт. Выяснение

потребностей. Презентация тура/подборка. Реактивация. Работа с возражениями. Сделка или отказ. Постпродажное обслуживание. Постсервисное взаимодействие.

## **Содержание Модуля 6. «Курортоведение»**

### **Тема 1. «Турция». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Турция как популярное туристическое направление. Преимущества Турции. Географическое положение Турции. Климат и сезонность. Важные факты о Турции. Турецкая кухня. Основные курорты Турции. Анталийское побережье. Эгейское побережье.

### **Тема 2. «ОАЭ». (Лекция – 0,1 ак. час)**

ОАЭ как туристическое направление с множеством мировых рекордов Гиннеса. Историческая справка. Географическое расположение.

Преимущества ОАЭ как туристического направления. Климат и сезоны. Транспорт и визовая политика. Сервис и отельная база. Развлечения и шоппинг.

Краткие факты о стране. Официальный язык. Официальная религия. Валюта. Виза. Перелет. Местная кухня.

Основные курорты ОАЭ. Дубай. Абу-Даби. Шарджа. Аджман. Умм-аль-Кувейн. Рас-аль-Хайма. Фуджейра. Рекомендуемые отели.

### **Тема 3. «Египет». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Египет как уникальная туристическая страна. Популярность Египта среди российских туристов.

Преимущества отдыха в Египте. Теплая погода круглый год. Красное море. Культурное наследие. Активный отдых. Возможность путешествовать по соседним странам.

Географическое расположение и климат. Сезонность.

Основные туристические курорты. Хургада. Шарм-Эль-Шейх. Дахаб. Нувейба. Рекомендуемые курорты и отели. Культурные и исторические достопримечательности.

### **Тема 4. «Мальдивы». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Мальдивы как островное государство и эталон роскошного пляжного отдыха. Популярность Мальдив как одного из лучших курортов мира.

Преимущества отдыха на Мальдивах. Идеальные климатические условия для пляжного отдыха. Тёплый чистый океан и лучшие в мире пляжи. Разнообразие тропической природы. Подводный мир. Безвизовый въезд.

Основные аспекты жизни на Мальдивах. Официальный язык. Официальная религия. Валюта. Налоги и сборы. География и климат. Типы размещения. Кулинария и питание. Транспорт и трансферы.

Рекомендуемые отели.

### **Тема 5. «Сейшель». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Общее представление о Сейшелах как островном государстве. История открытия Сейшельских островов. Географическое расположение.

Преимущества Сейшел. Климат. Природа. Безопасность. Безвизовый въезд.

Культурные особенности. Официальный язык. Религия. Валюта.

Основные туристические курорты и острова. Маэ. Праслин. Силуэт. Ла Диг.

Туризм и отдых. Местная кухня. Сравнение с Мальдивами.

Рекомендуемые отели.

**Тема 6. «Кипр». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Общее представление о Кипре как популярном туристическом направлении. Кипр как любимое место для отдыха российских туристов.

Преимущества отдыха на Кипре. Климат. Семейный отдых. Время. Чистое море и пляжи. Гостеприимство местных жителей. Качественный сервис и питание.

География Кипра. Климат и сезонность.

Краткая информация о Кипре. Столица. Официальные языки. Религия. Валюта. Виза. Длительность перелёта. Местная кухня.

Основные туристические курорты Кипра. Айя-Напа. Протарас. Ларнака. Лимассол. Пафос.

Рекомендуемые отели.

**Тема 7. «Таиланд». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Общее представление о Таиланде как популярном туристическом направлении Юго-Восточной Азии. Преимущества Таиланда как туристического направления.

Преимущества отдыха в Таиланде. Тёплая погода и море круглый год. Чистые пляжи с мягким песком. Яркая тропическая природа и экзотические острова. Безвизовый режим. Исторические памятники и самобытная архитектура. Активный отдых. Оригинальная кухня и тропические фрукты. Тайский массаж. Дружелюбное население.

Краткая информация о Таиланде. Столица. Официальный язык. Официальная религия. Валюта. Виза. Длительность перелёта. Часовой пояс. Местная кухня.

Основные туристические курорты Таиланда. Остров Пхукет. Паттайя. Краби. Остров Самуи. Бангкок.

Рекомендуемые отели.

**Тема 8. «Шри-Ланка». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Общее описание Шри-Ланки как островного государства в Южной Азии. Историческая справка.

Преимущества Шри-Ланки для туризма. Шикарная природа и пляжи. Старинные храмы. Чайные плантации. Сёрфинг. Экзотические фрукты.

Особенности Шри-Ланки. Отсутствие курортов с развитой городской инфраструктурой. Отсутствие традиционных развлечений. Длинные расстояния до достопримечательностей.

Основные туристические аспекты. Столица. Официальные языки. Основная религия. Виза. Длительность перелета. Часовой пояс.

Сувениры из Шри-Ланки. Что запрещено к вывозу.

Рекомендуемые отели.

**Тема 9. «Куба». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Общее описание Кубы.

Преимущества отдыха на Кубе. Тёплая погода и море круглый год. Чистые пляжи с белым песком. Безвизовый въезд для граждан РФ. Система «Все включено» в отелях. Исторические памятники и уникальная архитектура. Развлечения. Оригинальная местная кухня. Дружелюбное население.

Географическое положение и особенности Кубы. Туристический сезон на Кубе.

Практическая информация для туристов. Краткая информация о Кубе. Информация для путешественников. Финансовые советы. Кубинская кухня.

Основные туристические курорты Кубы. Варадеро. Кайо-Коко. Кайо-Гильермо.

Гавана.

Рекомендуемые отели.

**Тема 10. «Россия». (Лекция – 0,1 ак. час)**

Преимущества российских курортов: целебный климат, природные и исторические достопримечательности, доступность и отсутствие языкового барьера.

Пляжные направления на юге России. Краснодарский край. Крым. Дагестан.

Рекомендуемые отели.

**Тема 11. «Венесуэла». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Общее описание Венесуэлы как экзотического туристического направления. Особенности страны: природные ландшафты, культура, пляжи, кулинарные традиции.

Преимущества Венесуэлы. Мягкий климат круглый год. Отсутствие виз. Богатство тропической природы. Множество национальных парков. Бюджетный отдых.

География и климат Венесуэлы.

Краткая информация о Венесуэле. Столица. Официальный язык. Официальная религия. Валюта. Виза. Перелет. Безопасность в Венесуэле. Местная кухня.

Основные туристические курорты Венесуэлы. Остров Маргарита. Основные достопримечательности Венесуэлы.

Рекомендуемые отели.

**Тема 12. «Гоа». (Лекция – 0,2 ак. час)**

Общее описание Индии. Знакомство с Гоа.

Преимущества отдыха на Гоа. Тёплая погода круглый год. Белоснежные пляжи. Аюрведа и спа. Большое количество древних храмов. Вкусная индийская кухня. Разнообразный шопинг. Дружелюбное местное население. Множество соотечественников.

Особенности отдыха на Гоа. Инфраструктура Гоа. Гигиенические проблемы. Местные животные. Проблемы с сервисом.

География Гоа. Сезонность и климат Гоа.

Краткая информация о Гоа. Столица. Официальные языки. Официальная религия. Валюта. Виза. Перелет. Безопасность на Гоа. Местная кухня Гоа.

Основные туристические курорты Гоа. Южный Гоа. Северный Гоа. Центральный Гоа. Основные достопримечательности Гоа.

Рекомендуемые отели.

## Форма аттестации

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям программы имеется фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации включает в себя тестовые вопросы после каждого модуля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей.

Программа обучения завершается итоговой аттестацией в форме итогового тестирования.

Цель итоговой аттестации – проверка усвоенных в процессе обучения знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций в рамках программы.

## Оценочные материалы

### Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

#### Промежуточный тест по Модулю 1

**Вопрос 1.** Турагент - это...

- А) Организация, формирующая турпродукт
- Б) Посредник между производителем и потребителем туристских услуг

**Вопрос 2.** Такие туроператоры, как Anex tour /Pegas touristik / Coral Travel / Fun&Sun относятся к...

- А) Туроператорам-"массовикам"
- Б) Туроператорам-"нишевикам"

**Вопрос 3.** Какой из перечисленных элементов не входит в турпакет?

- А) Авиаперевозка
- Б) Проживание
- В) Паспортный контроль
- Г) Страховка

**Вопрос 4.** Что такое овербукинг?

- А) Превышение плана продаж
- Б) Бронирование большого количества номеров одновременно
- В) Ситуация, при которой забронировано больше номеров, чем есть фактически в отеле

#### Промежуточный тест по Модулю 2, часть 1

**Вопрос 1.** В чем преимущества агрегаторов поиска тура (Tourvisor, Sletat и др)?

- А) Экономия времени и возможность видеть все предложения туроператоров по принципу лучшей цены
- Б) Возможность забронировать эксклюзивный тур, которого нет ни у кого из туроператоров
- В) Возможность забронировать тур по цене ниже, чем у туроператоров

**Вопрос 2.** Регулярные рейсы - это

- А) Рейсы, которые туроператор выкупает на сезон под свои турпакеты
- Б) Перелёты, которые выполняются строго по расписанию и при любом количестве пассажиров на борту

**Вопрос 3.** Метка GDS указывает на то, что рейс имеет статус

- А) Чартерного рейса
- Б) Блочного рейса
- В) Регулярного рейса

**Вопрос 4.** Актуализатор - это

- А) Система расчёта актуальных доплат по регулярным рейсам из свободной продажи, в рамках турпакета туроператора
- Б) Система поиска туров от всех туроператоров

**Вопрос 5.** Какие возможности дает услуга конкретизации рейсов?

- А) Выбор питания и доп.услуг на рейсе
- Б) Выбор конкретного рейса , наиболее удобного из тех, что есть у туроператора на вашу дату и направление
- В) Гарантия возврата денег в случае отмены рейса

### **Промежуточный тест по Модулю 2, часть 2**

**Вопрос 1.** Категория "Инфант" в туризме - это ребенок в возрасте

- А) До 2 лет
- Б) До 1 года
- В) До 3 лет

**Вопрос 2.** Размещение DBL (double) означает

- А) Одноместное размещение
- Б) Двухместное размещение
- В) Трехместное размещение

**Вопрос 3.** Питание ВВ означает

- А) Все включено
- Б) Без питания
- В) Завтраки

**Вопрос 4.** Какой разновидности трансферов не существует?

- А) Групповой
- Б) Прямой
- В) Индивидуальный
- Г) Возвратный

**Вопрос 5.** Как называется страховка, которая покрывает расходы, возникшие в случае

невозможности совершить поездку?

- А) Медицинская страховка
- Б) Страховка от невыезда (отмены поездки)
- В) Форс-мажорная страховка

### **Промежуточный тест по Модулю 3**

**Вопрос 1.** Для того, чтобы иметь возможность бронировать туры от какого-либо туроператора, необходимо

- А) Пройти сертификацию у туроператора
- Б) Заключить с ним Агентский договор и получить данные для доступа к его системе бронирования
- В) Внести депозит

**Вопрос 2.** Применяются ли ФПР за отмену тура по инициативе туроператора (не клиента и не турагента)

- А) Нет
- Б) Да
- В) По усмотрению туроператора

**Вопрос 3.** Можно ли забронировать тур на чартерных рейсах, если у клиента еще не готов загранпаспорт, и до вылета еще достаточно времени

- А) Да, можно забронировать тур без паспортных данных и внести их по факту готовности паспорта
- Б) Нет, откажем такому туристу в бронировании

**Вопрос 4.** Оплату заграничного тура производим туроператору в

- А) Долларах или евро
- Б) Рублях по курсу ЦБ
- В) Рублях по внутреннему курсу туроператора, опубликованному на их официальном сайте

**Вопрос 5.** Конструктор тура используется для бронирования

- А) Комбинированных и нестандартных туров
- Б) Обычных пакетных туров
- В) Туров в визовые страны

### **Примерный перечень вопросов к итоговой аттестации**

**Вопрос 1.** Что такое туристский продукт, согласно Закону об основах туристской деятельности?

- А) Это любой продукт, связанный с туризмом
- Б) Это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену
- В) Это турпакет, в который входят только чартерные рейсы

**Вопрос 2.** Кто является производителем туристского продукта?

- А) Турагент
- Б) Принимающая сторона
- В) Туроператор

**Вопрос 3.** Государственный орган, который осуществляет регулирование туристической сферы

- А) Минэкономразвития
- Б) Федеральное агентство по туризму
- В) Министерство транспорта

**Вопрос 4.** Заработок турагента – это

- А) Накрутка сверху к стоимости тура туроператора, которую платит турист за турагентские услуги
- Б) Определенный процент от стоимости забронированного тура, который предоставляет туроператор в виде агентского вознаграждения

**Вопрос 5.** Что из перечисленного НЕ входит в обязанности турагента

- А) Подбор и бронирование туров
- Б) Прием оплаты от клиента и последующая оплата туроператору
- В) Выдача документов для тура
- Г) Помощь в сборе документов на визы/для страховой компании при наступлении страхового случая
- Д) Бронирование столиков в ресторанах в месте отдыха туриста
- Е) Консультирование по турпродукту и правилам въезда в страну

**Вопрос 6.** Выберите верное утверждение про регулярные рейсы

- А) Регулярные рейсы формируют туроператоры
- Б) Регулярные рейсы бывают только прямые
- В) Регулярные рейсы выполняются строго по расписанию и при любом количестве пассажиров на борту

**Вопрос 7.** А теперь выберите ложное утверждение про чартерные рейсы

- А) Чартерные рейсы могут быть как прямые, так и стыковочные
- Б) У чартерных рейсов нет заранее установленного расписания, они подстраиваются под свободные окошки в расписании регулярных рейсов
- В) На чартерных рейсах могут быть замены времени вылета и аэропорта вылета/прибытия

**Вопрос 8.** Такие метки, как "GDS", "Все авиакомпании", "Минимальный тариф" в результатах поиска указывают на то, что рейс в составе тура:

- А) Чартерный
- Б) Блочный
- В) Регулярный

**Вопрос 9.** Выберите верное утверждение про блочные рейсы

- А) Пассажиры пользуются благами регулярного рейса, при этом значительно экономят

- Б) Гарантия сохранности конкретного рейса и времени вылета  
 В) Это единственная возможность летать по тем направлениям, куда пока нет чартерных рейсов

**Вопрос 10.** Топливный сбор - это фиксированная доплата к...

- А) Чартерным рейсам  
 Б) Регулярным рейсам

**Оценивание итоговой аттестации:**

Итоговая аттестация оценивается по пятибалльной системе:

| Оценка                    | % верных ответов |
|---------------------------|------------------|
| «5» - отлично             | 84-100           |
| «4» - хорошо              | 64-83            |
| «3» - удовлетворительно   | 47-63            |
| «2» - неудовлетворительно | 0-46             |

Оценка «отлично» ставится если слушатель знает учебный и нормативный материал, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой. Отличная оценка выставляется слушателю, усвоившему взаимосвязь основных понятий курса, их значение для приобретаемой профессии, проявившему способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающему точки зрения различных авторов и умеющему их анализировать.

Оценка «хорошо» выставляется слушателю, показавшему полное знание учебного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, демонстрирующему систематический характер знаний по курсу и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе своей профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для предстоящей работе по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Как правило оценка

«удовлетворительно» выставляется слушателю, допустившему погрешности при выполнении экзаменационных заданий, не носящие принципиального характера.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слушатель не может приступать к профессиональной деятельности и направляется на пересдачу итоговой аттестации.

## **6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

### **Методическое обеспечение**

Реализация программы курса осуществляется в логической последовательности изучения тем, что способствует усвоению учебного материала и формированию у обучающихся соответствующих знаний, умений и навыков.

Программа имеет практическую направленность. Теоретическая часть включает информацию практико-ориентированного характера, объяснение нового материала.

Теоретический материал представлен в формате видеоуроков, сопровождается презентациями, показом наглядных материалов, что повышает к ним интерес участников курса, способствует развитию мышления, наблюдательности, внимания.

Усвоение и закрепление полученных знаний проходит с использованием практико-ориентированной деятельности. Методика занятий предусматривает разнообразную практическую деятельность участников курса по итогам изучения каждой темы.

#### **Методы обучения:**

- словесные (лекции);
- наглядные (демонстрация учебных видео, презентаций);
- эвристические (саморазвитие учащихся, активная познавательная деятельность в ходе самостоятельной работы и выполнения практических заданий).

### **Кадровое обеспечение программы**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение:

- Высшее образование либо среднее педагогическое образование в рамках иных укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования педагогической направленности.

- Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

К подготовке лекций и практических заданий могут привлекаться ведущие специалисты по конкретным проблемам из вузов, академий, профильных организаций (предприятий) и т.п.

### **Материально-техническое обеспечение:**

- Компьютер;
- Образовательная онлайн-платформа GetCourse.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЪЗУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература:

1. Гущина, И.А., Документационное обеспечение туристской деятельности.: учебное пособие / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. — Москва: КноРус, 2018. — 238 с. — ISBN 978-5-406-06380-4. — URL:<https://book.ru/book/927916>
2. Зайцева, Н.А., Безбарьерный туризм: учебное пособие / Н.А. Зайцева, Д.Б. Шуравина. — Москва: КноРус, 2020. — 176 с. — ISBN 978-5-406-07528-9. — URL:<https://book.ru/book/932498>
3. Морозов, М.А. Информационные технологии в туристской индустрии.: учебник / Морозов М.А. — Москва: КноРус, 2019. — 276 с.— ISBN 978-5-406-06858-8. — URL:<https://book.ru/book/930429>
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 366 с.— ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438657>
5. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 300 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). — DOI 10.12737/987201. - ISBN 978-5-16-014476-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855508>

### Дополнительная литература:

1. Никольская, Е.Ю., Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук. — Москва: КноРус, 2021. — 343 с. — ISBN 978-5-406-02431-7. — URL:<https://book.ru/book/936834>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

### Дополнительные интернет-ресурсы:

1. <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/55227.html>
2. <https://www.kdmid.ru/info-for-traveling-abroad/reference-information-for-traveling-abroad/list-of-countries-with-simplified-entry/>
3. <https://www.tourdom.ru/actual/>
4. [https://tonkosti.ru/Новости\\_туризма](https://tonkosti.ru/Новости_туризма)
5. <https://profi.travel/news>
6. <https://aviakompaniya.info/kody-aviakompanij-rossii-mira-iata-icao>
7. [https://economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry\\_turizm/edinyy\\_federalnyy\\_reestr\\_turoperatorov/poisk\\_po\\_efrt/](https://economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turoperatorov/poisk_po_efrt/)
8. <https://www.kdmid.ru/info-for-traveling-abroad/reference-information-for-traveling-abroad/list-of-countries-with-simplified-entry/>
9. <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/55227.html>