

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2024 16:05:49
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

Дополнительная общеразвивающая программа

«Практика эффективного турагента»

(Код 10-20)

36 часов

Авторы программы:

М.Н. Делиавер-Битенева

к.пед.н., доцент Л.В. Королева

И.о. директора Центральных туристских курсов А.В. Аминов

г. Химки
2024г.

1. Пояснительная записка.

Программа разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и с учетом профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Освоение программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере менеджмента туризма, управления предприятиями осуществляющими деятельность по организации туроператорской и турагентской деятельности во въездном, выездном и внутреннем туризме

1.1. Направленность.

Дополнительное образование направлено на формирование профессиональных навыков и стандартизацию работы персонала. Целью, данного курса, является приобретение новых и актуальных знаний по своему профилю работы.

Планируемые результаты обучения по программе соответствуют выполняемым трудовым действиям:

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Код В Организационное обеспечение туристских услуг	Организация отдыха	В/01.5	Определение потребностей туристов в туристских услугах Планирование туристских маршрутов Анализ предложений Туроператоров Формирование предложений для туристов
Код С Подбор и организация туров	Подбор Туров	С/01.6	Определение цели и выбор направления путешествия Составление программы Определение методических приемов Выбор программы для групп или индивидуальных туристов Отбор туристских объектов для будущей поездки Выявление потребностей туристов Комплектование "пакетного тура"
	Бронирования Туров	С/02.6	Выбор туроператора Использование технологических программ для бронирования тура Соблюдение правил бронирования Обеспечение всеми документами для поездки туристов

1.2. Актуальность.

Для реализации поставленных планов и оптимизации бизнес-процессов, процессов обслуживания туристов необходимо иметь хорошо подготовленный персонал, способный квалифицированно исполнять трудовые функции, выполнять поставленные задачи профессионально взаимодействовать с туристами при возникновении конфликтных ситуаций.

1.3. Цель и задачи дополнительной общеразвивающей программы.

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области работы менеджера по туризму.

№	Компетенция
1.	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.
2.	Способен подбирать туристские программы для групп и индивидуальных туристов.
3.	Способен применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.
4.	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий.
5.	Способен к самостоятельному бронированию туров с использованием приемов информационно- технологических возможностей.

1.4. Группа/категория обучающихся для которой программа актуальна.

К освоению программы допускаются любые лица имеющих среднее/высшее образование.

1.5. Форма обучения и режим занятий.

Порядок приема на обучение по дополнительным общеразвивающим программам и их реализации, в том числе с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий утвержден ректором РМАТ 17 марта 2024 г. Программа осваивается слушателями ежедневно в очно-заочной форме с использованием дистанционных технологий.

1.6. Сроки реализации дополнительной общеразвивающей программы.

Программа состоит из 8 модулей и рассчитана на 36 академический часов.

Количество дней	Модуль	Название модуля
День 1	Модуль 1	Особенности подбора и бронирования в личных кабинетах у ТО.
День 2	Модуль 2	Обзор отелей Анталийского побережья.
День 3, 6, 9	Модуль 3	Говори уверенно (3 встречи): <ul style="list-style-type: none"> • как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реалити".
День 4	Модуль 4	Бронирование отдельных тур услуг (комбинируем билеты+отели+трансфер).
День 5	Модуль 5	Обзор отелей Эгейского побережья.
День 7	Модуль 6	Комбинированные туры (бронируем уверенно).
День 8	Модуль 7	Экскурсионная Турция возможности бронирования (особенности бронирования Стамбул, Каппадокия, Анталийское и Эгейские побережья).
День 10	Модуль 8	Подведение итогов - заключительный прямой эфир с Мариной Делиавер-Битеновой.

1.7. Планируемые результаты (совокупность личностных качеств, компетенций, которые учащийся сможет продемонстрировать по завершении обучения по программе).

- Уметь подбирать, бронировать туры у ведущих туроператоров в личном кабинете.
- Формировать сложные авторские маршруты и комбинированные туры.
- Повысить экспертность, что позволит увеличить лояльность аудитории, в результате запросов и бронирований станет больше.
- Прохождение блока «Говори Уверенно» даст возможность:
 - побороть неуверенность в диалоге с туристом;
 - корректно общаться без неловких пауз;
 - грамотно презентовать себя, как специалиста.
- Увеличение конверсии после прохождения программы.

1.8. Формы проведения итогов реализации программы.

Форма промежуточного контроля – присутствие на он-лайн занятиях.

Формой итогового контроля является прохождения собеседования с Мариной Делиавер-Битеновой.

2. Содержание программы.

2.1. Учебно-тематический план.

Количество часов 36.

№ п/п	Наименование раздела/темы	Количество часов	Кейсы, раскрывающие содержание темы	Формы аттестации (контроля)
Модуль 1	Особенности подбора и бронирования в личных кабинетах у ТО.	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 2	Обзор отелей Анталийского побережья.	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 3	Говори уверенно (3 встречи): <ul style="list-style-type: none">• как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реальности".	10	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 4	Бронирование отдельных тур услуг (комбинируем билеты+отели+трансфер).	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 5	Обзор отелей Эгейского побережья.	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 6	Комбинированные туры (бронируем уверенно).	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 7	Экскурсионная Турция возможности бронирования (особенности бронирования Стамбул, Каппадокия, Анталийское и Эгейские побережья).	4	Лекция. Презентация.	Присутствие на он-лайн занятиях
Модуль 8	Подведение итогов - заключительный прямой эфир с Мариной Делиавер-Битеновой.	2		Прохождения собеседования с Мариной Делиавер-Битеновой

2.2. Календарно-тематический план.

День 1.

Модуль 1.

Особенности подбора и бронирования в личных кабинетах у ТО (Спикер: Владислав Морозов).

День 2.

Модуль 2.

Обзор отелей Анталийского побережья (Спикер: Марина Делиавер).

День 3.

Модуль 3.

Говори уверенно (1 встреча): как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реалити" (Спикер: тренер по голосу Алина Кравцова).

День 4.

Модуль 4.

Бронирование отдельных тур услуг (комбинируем билеты+отели+трансфер) (Спикер: Владислав Морозов).

День 5.

Модуль 5.

Обзор отелей Эгейского побережья (Спикер: Марина Делиавер).

День 6.

Модуль 3.

Говори уверенно (2 встреча): как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реалити" (Спикер: тренер по голосу Алина Кравцова).

День 7.

Модуль 6.

Комбинированные туры (бронируем уверенно) (Спикер: Владислав Морозов).

День 8.

Модуль 7.

Экскурсионная Турция возможности бронирования (особенности бронирования Стамбул, Каппадокия, Анталийское и Эгейские побережья) (Спикер: Марина Делиавер).

День 9.

Модуль 3.

Говори уверенно (3 встреча): как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реалити" (Спикер: тренер по голосу Алина Кравцова).

День 10.

Модуль 8.

Подведение итогов - заключительный прямой эфир с Мариной Делиавер-Битеновой.

2.3. Содержание учебного (тематического) плана.

Модуль 1	Особенности подбора и бронирования в личных кабинетах у ТО.
Модуль 2	Обзор отелей Анталийского побережья.
Модуль 3	Говори уверенно (3 встречи): <ul style="list-style-type: none">• как повысить продажи с помощью речи - в режиме "реалити".
Модуль 4	Бронирование отдельных тур услуг (комбинируем билеты+отели+трансфер).
Модуль 5	Обзор отелей Эгейского побережья.
Модуль 6	Комбинированные туры (бронируем уверенно).
Модуль 7	Экскурсионная Турция возможности бронирования (особенности бронирования Стамбул, Каппадокия, Анталийское и Эгейские побережья).
Модуль 8	Подведение итогов - заключительный прямой эфир с Мариной Делиавер-Битеневой.

3. Образовательные технологии.

В процессе обучения применяется дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

4. Формы аттестации и оценочные материалы.

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому модулю в виде присутствия на занятиях.

Формой итогового контроля является прохождение собеседования с Мариной Делиавер-Битеневой.

5. Оснащенность образовательного процесса.

5.1. Материально-технические условия реализации программы.

Для эффективной реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с установленным браузером и со стабильным выходом в сеть Интернет).
- либо присутствие в аудитории.

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

Список литературы и источников:

Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года Одобрен Советом Федерации 14

ноября 1996 года (В редакции федеральных законов [от 10.01.2003 № 15-ФЗ](#), [от 22.08.2004 № 122-ФЗ](#), [от 05.02.2007 № 12-ФЗ](#), [от 30.12.2008 № 309-ФЗ](#), [от 28.06.2009 № 123-ФЗ](#), [от 27.12.2009 № 365-ФЗ](#), [от 30.07.2010 № 242-ФЗ](#), [от 01.07.2011 № 169-ФЗ](#), [от 03.05.2012 № 47-ФЗ](#), [от 29.06.2015 № 155-ФЗ](#), [от 02.03.2016 № 49-ФЗ](#), [от 05.04.2016 № 104-ФЗ](#), [от 28.12.2016 № 465-ФЗ](#), [от 05.02.2018 № 16-ФЗ](#), [от 18.04.2018 № 71-ФЗ](#), [от 04.06.2018 № 149-ФЗ](#), [от 03.07.2019 № 170-ФЗ](#), [от 16.10.2019 № 336-ФЗ](#), [от 02.12.2019 № 419-ФЗ](#), [от 01.04.2020 № 98-ФЗ](#), [от 08.06.2020 № 166-ФЗ](#), [от 09.03.2021 № 45-ФЗ](#), [от 24.03.2021 № 48-ФЗ](#), [от 20.04.2021 № 93-ФЗ](#), [от 11.06.2021 № 170-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 318-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 343-ФЗ](#), [от 02.07.2021 № 352-ФЗ](#), [от 28.05.2022 № 148-ФЗ](#), [от 13.06.2023 № 252-ФЗ](#), [от 25.12.2023 № 639-ФЗ](#)) (С учетом Постановления Правительства Российской Федерации [от 12.03.2022 № 353](#))

2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#)) (с изменениями на 4 августа 2023 года)
3. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н

Основная литература:

1. Организация туристской деятельности: учебник / И. Ф. Игнатьева. – М.: Юрайт, 2023. – 392 с.
2. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. – М.: Дашков и Ко, 2022. – 254 с.
3. Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: научно-практическое пособие / В. Л. Горбунов. – М.: РИОР; ИНФРА-М, 2022. – 288 с.
4. Маркетинг туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]