

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.11.2024 10:45:32  
Уникальный программный ключ:  
с379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования**

**«Российская международная академия туризма»**

**Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Индивидуальный предприниматель

Каменева Виктория Валерьевна

«Голден Тревел Скул

(GOLDEN TRAVEL SCHOOL)»

В.В. Каменева

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

**Программа повышения квалификации  
«Быстрый старт в профессии Турагент»**

(код 1-57)

144 часа

Автор программы:

к.пед.н., доцент Л.В. Королева

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

г. Химки

2024г.

## РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области работы менеджера по туризму

| №  | Компетенция   | Направление подготовки<br>43.03.02 Туризм<br>Бакалавриат |
|----|---|--|
|    |   | Код компетенции  |
| 1. | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности                             | ПК-1   |
| 2. | Способен подбирать туристские программы для групп и индивидуальных туристов   | ПК-3   |
| 3. | Способен применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | ПК-5   |
| 4. | Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий   | ПК-6   |
| 5. | Способен к самостоятельному бронированию туров с использованием приемов информационно-технологических возможностей.             | ПК-8   |

### Совершенствуемые компетенции

Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом утвержденного приказом Минтруда России от 24.12.2021 г. № 913н (зарегистрирован Министерством юстиции 01.02.2022 г. № 67083).

Программа формирует компетенции, которые необходимы в работе турагента и направлены на формирования практических навыков при продаже туров. Большое внимание уделяется продажам и взаимодействию с туристами, изучению личных кабинетов ведущих туроператоров, уделяется большое внимание характеристики туристских направлений таким как: Мальдивы, Турция, Египет, ОАЭ, Тайланд, Куба. Изучаются туристские особенности регионов и рекомендуемая отельная база для продажи турпродукта. Изучаются программы помощники, которые упрощают работу специалиста. Отдельный блок по поиску туристов и формирования базы туристов. Специалисты уже в период обучения начинают подбирать, бронировать туры. После окончания обучения специалистом гарантировано трудоустройство в офисах турагентств партнеров (офисы Москвы, Санкт Петербурга, Казани, Калуги).

Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе соответствуют выполняемым трудовым действиям:

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

## 1.2. Планируемые результаты обучения

| №<br>п/п | Знать / Уметь/ Владеть  | Направление<br>подготовки<br>43.03.02 Туризм<br>Бакалавриат |
|----------|---|---|
|          |   | Код компетенции   |
| 1.       | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные принципы разработки турпродуктов и туристских программ, их продвижения и реализации;</li> <li>- основные принципы организации качественного обслуживания потребителей и (или) туристов современные технологии разработки туристского продукта;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;</li> <li>- применять современные технологии разработки туристского продукта</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки турпродуктов, их продвижения и реализации;</li> <li>- навыками организации качественного обслуживания потребителей и (или) туристов;</li> <li>- навыками применения современных технологий для разработки туристского продукта</li> </ul>  | ПК-1  |
| 2.       | <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира,</li> <li>- методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира,</li> <li>- технологию разработки туристских программ и экскурсионных маршрутов с учетом потребностей туристских групп и индивидуальных туристов.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы получения статистической информации ее обобщения;</li> <li>- использовать технологию подбора различных туристских маршрутов и программ с использованием сайтов и личных кабинетов туроператоров.</li> <li>- бронировать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками сбора, анализа и обработки научно-технической информации;</li> <li>- навыками разработки туристских программ и экскурсионных маршрутов;</li> <li>- навыками оформления туристской и экскурсионной документации;</li> </ul> | ПК-3  |

|    |  |      |
|----|--|------|
|    | -навыками организации по разработке различных туристских маршрутов и туристских программ обслуживания.   |      |
| 2. | <b>Знать:</b><br>- принципы организации различных мероприятий.<br><b>Уметь:</b><br>- использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.<br><b>Владеть:</b><br>- навыками разработки различных мероприятий.  | ПК-5 |
| 3. | <b>Знать:</b><br>- современные информационные технологии, позволяющие наиболее эффективно осуществлять продвижение туристского продукта.<br><b>Уметь:</b><br>- формировать стратегию продвижения турпродукта в Интернете и социальных сетях, разрабатывать рекламную продукцию.<br><b>Владеть:</b><br>- современными технологиями, продвижения туристского продукта.   | ПК-6 |
| 4. | <b>Знать:</b><br>- сайты туроператоров;<br>-особенности туристского продукта туроператоров разных сайтов.<br><b>Уметь:</b><br>-бронировать туристский продукт;<br>-использовать дифференцированный подход при организации туристского обслуживания.<br><b>Владеть:</b><br>- технологиями бронирования туристского продукта на сайте туроператора;<br>- дифференцированным подходом при организации туристского обслуживания. | ПК-8 |

**1.3. Категория обучающихся:** к освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**1.4. Форма обучения:** очно-заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий

**1.6. Срок обучения:** 6 недель

**1.7. Трудоемкость программы:** 144 часа

## 1.8. Учебный график

| №  | Тема занятий  | Вид занятий                             | Дата                 |
|----|---|---|----------------------|
| 1. | Раздел 1. Профессия менеджер по туризму (турагент)                            | Видео лекция, практические занятия      | 1 неделя             |
| 2. | Раздел 2. Подготовка к бронированию. Изучение поставщиков и туристских услуг. | Видео лекция, практические занятия      | 2 неделя<br>3 неделя |
| 3. | Раздел 3. Техника бронирования турпродукта у разных поставщиков               | Видео лекция, практические занятия      | 4 неделя<br>5 неделя |
| 4. | Раздел 4. Философия продаж в туризме.   | Консультация по индивидуальному графику | 6 неделя             |
| 5. | Итоговая аттестация   | Зачет                                   | 6 неделя             |

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

## 2.1. Учебный (тематический) план

| № п/п               | Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), вида аттестации  | Всего час. | Аудиторные учебные занятия |                  | Внеаудиторная работа   |
|---------------------|---|------------|----------------------------|------------------|------------------------|
|                     |   |            | Видео лекции               | Практич. занятия | Самостоятельная работа |
| 1.                  | Раздел 1. Профессия менеджер по туризму (турагент)                            | 10         | 4                          | 2                | 4                      |
| 2.                  | Раздел 2. Подготовка к бронированию. Изучение поставщиков и туристских услуг. | 54         | 14                         | 6                | 34                     |
| 3.                  | Раздел 3. Техника бронирования турпродукта у разных поставщиков               | 66         | 14                         | 6                | 46                     |
| 4.                  | Раздел 4. Философия продаж  | 12         |                            | 12               | 0                      |
| Итоговая аттестация |   |            | Зачет (электронный тест)   |                  |                        |
|                     |   | 2          |                            | 2                |                        |
| <b>ИТОГО</b>        |   | <b>144</b> | <b>32</b>                  | <b>28</b>        | <b>84</b>              |

## 2.2. Учебная программа

| № п/п   | Виды учебных занятий   | Содержание   | Планируемые результаты обучения |
|---|--|--|---------------------------------|
| <b>Раздел 1.</b><br><b>Профессия менеджер туризма (турагент)</b>                                | <b>Видеолекций – 4 часа,</b><br><b>Практические занятия – 2 часа,</b><br><b>Самостоятельная работа 4 часа.</b> |  | ПК-1<br>ПК-3<br>ПК-5            |
| <b>Тема 1.1.</b><br>Обзор профессии турагента   | Видеолекция,<br>1 час.<br><br>Практическое занятие<br>1 час<br><br>Самостоятельная работа<br>4 часа.           | Виды, функции и задачи турагентств.<br><br>Зачем нужно учиться и получать профессию турагента. Плюсы и минусы работы в туристском бизнесе.<br><br>Разобрать конкретные примеры в работе турагента с положительной и отрицательной стороны. |                                 |
| <b>Тема 1.2.</b><br>Основы профессионального мастерства турагента                               | Видеолекция,<br>1 час  | Основы турбизнеса, турагент как профессия. Квалификационные требования к турагенту. Турпродукт: понятие, сущность, классификации туров.  |                                 |
| <b>Тема 1.3.</b><br>Нормативные документы, определяющие туристскую и экскурсионную деятельность | Видеолекция,<br>2 часа   | Федеральные законы, определяющие требования к организации и ведению туристской деятельности. Правовые акты и иные нормативные документы, устанавливающие требования к организации путешествий и экскурсий.                                 |                                 |
|   | Практическое занятие<br>1 час  | Составить список нормативно-правовой документации турагента, регламентирующей его профессиональную деятельность.   |                                 |

|   |  |   |                               |
|---|--|---|-------------------------------|
| <p><b>Раздел 2.</b><br/>Подготовка к бронированию.<br/>Изучение поставщиков и туристских услуг.</p> | <p><b>Видеолекции -14 часов,</b><br/><b>Практические занятия – 6 часов,</b><br/><b>Самостоятельная работа – 34 часа.</b></p> |   | <p>ПК-5<br/>ПК-6<br/>ПК-8</p> |
| <p><b>Тема 2.1.</b><br/>Особенности сайта туроператора Анекс-Тур</p>                                | <p>Видеолекция<br/>1 час</p>   | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |                               |
| <p><b>Тема 2.2.</b><br/>Особенности сайтовХолдинга туроператоров КоралТревел и Санмар</p>           | <p>Видеолекция<br/>2 часа</p>  | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |                               |
| <p><b>Тема 2.3.</b><br/>Особенности сайта туроператора Пегас Туристик</p>                           | <p>Видеолекция<br/>1 час</p>   | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |                               |



|   |                              |   |  |
|---|------------------------------|---|--|
| <p><b>Тема 2.4.</b><br/>Видео-лекция.<br/>Особенности сайта туроператора Интурист</p> | <p>Видеолекция<br/>1 час</p> | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |
| <p><b>Тема 2.5.</b><br/>Особенности сайта туроператора TEZ TOUR</p>                   | <p>Видеолекция<br/>1 час</p> | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |
| <p><b>Тема 2.6.</b><br/>Особенности сайта туроператора Амботис</p>                    | <p>Видеолекция<br/>1 час</p> | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |
| <p><b>Тема 2.7.</b><br/>Особенности сайта туроператора Мальдивиана</p>                | <p>Видеолекция<br/>1 час</p> | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Тема 2.8.</b><br>Особенности сайта туроператора FUN&SUN           | Видеолекция<br>1 час                       | Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы. |  |
| <b>Тема 2.9.</b><br>Особенности сайта туроператора Алеан             | Практическое занятие, презентация<br>1 час | Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы. |  |
| <b>Тема 2.10.</b><br>Особенности сайта туроператора Русский Экспресс | Практическое занятие, презентация<br>1 час | Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы. |  |
| <b>Тема 2.11.</b><br>Особенности сайта туроператора Библио - Глобус  | Практическое занятие, презентация<br>1 час | Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы. |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><b>Тема 2.12.</b><br/>Особенности сайта туроператора Дельфин</p>  | <p>Практическое занятие презентация<br/>1 час</p>      | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |
| <p><b>Тема 2.13.</b><br/>Особенности сайта туроператора Спейс Тревел</p>   | <p>Самостоятельная работа, презентация<br/>34 часа</p> | <p>Оформление сайта, его легкодоступность, получение любой информации с помощью трех кликов (трех щелчков) мышью, легко запоминаемое имя сайта, точность и актуальность информации на сайте, снабжение сайта рекламой, обязательное размещение его адреса на всех рекламно-информационных материалах фирмы.</p> |  |
| <p><b>Тема 2.14.</b><br/>Полетные программы туроператоров</p>  | <p>Видеолекция<br/>1 час</p>                           | <p>Процедура оформления авиабилетов, знание тарифов, маршрутов основных авиакомпаний, стоимость типовых билетов.</p>  |  |
| <p><b>Тема 2.15.</b><br/>Тонкости при бронировании авиаперелетов (конкретизация рейсов, топливный сбор доплаты за багаж. Питание на борту)</p> | <p>Видеолекция<br/>2 часа</p>                          | <p>Составление маршрутов и резервирование авиабилетов. Правила бронирования билетов через агентства авиакомпании. Основные системы бронирования.</p>  |  |
| <p><b>Тема 2.16.</b><br/>Страхование в туризме</p>   | <p>Видеолекция<br/>1 час</p>                           | <p>Функции страхования в туризме, виды страхования в туризме, разновидности страхования: имущественное и личное, страхование в туризме от несчастных случаев, медицинское страхование, страхование ответственности. Специфические виды страхования. Правовое регулирование страховой деятельности.</p>          |  |

|  |   |  |              |
|--|---|--|--------------|
| <b>Тема 2.17.</b><br>Трансферы в составе турпакетов  | Практическое занятие<br>1 час   | Понятие «трансфер», что включено в стоимость трансфера, виды трансфера, преимущества трансфера, способы заказа трансфера.  |              |
| <b>Тема 2.18.</b><br>Визовые формальности  | Видеолекция 1 час   | Понятие «виза». Виды «виз», визового и безвизового въезда, порядок оформления визы, проблемы оформления визы, шенгенское соглашение и шенгенские визы.   |              |
| <b>Тема 2.19.</b><br>Дополнительный сервис в туризме   | Практическое занятие<br>1 час   | Виды дополнительного сервиса в туризме: трансфер в аэропорт, доставка документов в офис или на дом, оформление загранпаспорта, бронирование автомобилей за границей, бронирование билетов на мероприятия, дополнительное страхование багажа, предоставление международных телефонных карт. |              |
| <b>Раздел 3.</b><br><b>Техника бронирования турпродукта у разных поставщиков</b>   | <b>Видеолекции – 14 часов,</b><br><b>Практические занятия – 6 часов,</b><br><b>Самостоятельная работа – 46 часов.</b> |  | ПК-6<br>ПК-8 |
| <b>Тема 3.1.</b><br>Бронирование на сайте туроператоров: Анекс Тур, Мальдивиана, Библио-Глобус. Интурист, TEZ TOUR, Русский Экспресс, Амботис, Алеан, Дельфин. | Видеолекции<br>4 часа   | Поиск туров онлайн, подбор тура онлайн, на что обратить внимание выбирая онлайн тур, покупка онлайн тура, гарантии при покупке онлайн туров.   |              |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <p>Бронирование на сайте туроператоров: Корал Тревел и Санмар, FUN&amp;SUN, Пегас Туристик,</p> | <p>Практические занятия- 2 часов</p>     | <p>Поиск туров онлайн, подбор тура онлайн, на что обратить внимание выбирая онлайн тур, покупка онлайн тура, гарантии при покупке онлайн туров.</p>   |  |
| <p>Бронирование на сайте туроператора: Спейс Тревел</p>   | <p>Самостоятельная работа – 12 часов</p> | <p>Поиск туров онлайн, подбор тура онлайн, на что обратить внимание выбирая онлайн тур, покупка онлайн тура, гарантии при покупке онлайн туров.</p>   |  |
| <p><b>Тема 3.2.</b><br/>Бронирование на сайте туроператоров комбинированных туров.</p>          | <p>Самостоятельная работа – 12 часов</p> | <p>Понятие комбинированного тура, особенности комбинированных туров, преимущества и недостатки комбинированных туров, комбинированные туры по нескольким странам, комбинированный тур из нескольких видов отдыха, комбинированные туры по России.</p> |  |
| <p><b>Тема 3.3.</b><br/>Бронирование на сайте туроператоров индивидуальных туров</p>            | <p>Видеолекция - 2 часа</p>              | <p>Сущность индивидуальных туров, особенности подбора индивидуальных туров, преимущество индивидуальных туров. Подбор индивидуального тура потребителю с учетом его пожеланий.</p>  |  |
| <p><b>Тема 3.4.</b><br/>Бронирование на сайте туроператоров туров с регулярными авиарейсами</p> | <p>Практическая работа - 2 часа</p>      | <p>Понятие регулярных рейсов. Особенности регулярных рейсов. Достоинства и недостатки регулярных рейсов. Бронирование туров с регулярными авиарейсами.</p>  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>Тема 3.5.</b></p> <p>Бронирование на сайте туроператоров экскурсионных программ обслуживания</p> | <p>Видеолекция - 2 часа</p>              | <p>Понятие экскурсии, особенности виды экскурсионных программ обслуживания, экскурсионные программы обслуживания по России.</p>  |  |
| <p><b>Тема 3.6.</b></p> <p>Бронирование на сайте туроператора лечебных туров</p>                       | <p>Видеолекция - 2 часа</p>              | <p>Понятие лечебного тура, особенности лечебных туров, виды лечебных туров, особенности обслуживания отдыхающих в лечебных учреждениях.</p>  |  |
| <p><b>Тема 3.7.</b></p> <p>Бронирование на сайте туроператоров дополнительных услуг</p>                | <p>Видеолекция - 2 часа</p>              | <p>Виды дополнительного сервиса в туризме: трансфер в аэропорт, доставка документов в офис или на дом, оформление загранпаспорта, бронирование автомобилей за границей, бронирование билетов на мероприятия, дополнительное страхование багажа, предоставление международных телефонных карт.</p>      |  |
| <p><b>Тема 3.8.</b></p> <p>Бронирование на сайте туроператоров страховых услуг</p>                     | <p>Самостоятельная работа - 12 часов</p> | <p>Функции страхования в туризме, виды страхования в туризме, разновидности страхования: имущественное и личное, страхование в туризме от несчастных случаев, медицинское страхование, страхование ответственности. Специфические виды страхования. Правовое регулирование страховой деятельности.</p> |  |

|  |                                      |  |              |
|--|--------------------------------------|--|--------------|
| <b>Тема 3.9.</b><br>Бронирование туров и информирование туристов в условиях с ситуации, связанной с Ковид 19 | Видеолекция - 2 часа                 | Условия въезда в страны в условиях пандемии, связанной с «Ковид-19», ограничения въезда в страны связанные с «Ковид-19».         |              |
| <b>Тема 3.10.</b><br>Условия аннуляции туров   | Самостоятельная работа<br>- 10 часов | Форс-мажорные обстоятельства отказа туриста от тура. Потери при аннуляции тура. Условия возврата денег при аннуляции тура.       |              |
| <b>Тема 3.11.</b><br>Условия изменения бронирования туров  | Практическая работа – 1 час          | Условия изменения бронирования туров. Потери при изменении бронирования туров.   |              |
| <b>Тема 3.12.</b><br>Особенности бронирования групповых туров  | Практическая работа – 1 час          | Сущность групповых туров, особенности подбора групповых туров, преимущество групповых туров. Подбор групповых туров потребителю. |              |
| <b>Раздел 4.</b><br>Философия продаж в туризме   | Практическая работа – 12 часов       | Разработка скриптов диалога с туристами.   | ПК-6<br>ПК-8 |
| <b>Итоговая аттестация</b>   | Зачет – 2 часа                       | Электронный тест «Тур-Практикум».  | ПК-6<br>ПК-8 |

## РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 3.1. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется на основании выполненного компьютерного теста.

1. Выберите максимально точное определение понятия «туристский рынок».
2. Выберите проблемы, возникающие в регионе в процессе развития туризма.
3. Гуманитарное значение туризма заключается в:
4. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором перечислены основные направления влияния туризма на экономику региона.
5. Доход туристской дестинации складывается из следующих статей:
6. Расширенное экономическое воздействие туризма на экономику страны (региона пребывания туристов) называется:
7. К крупным фирмам по прокату автомобилей относятся:
8. Какое из определений понятия туристская деятельность соответствует современному российскому законодательству
9. Каким образом проходит классификация ТУРИСТСКИХ транспортных услуг
10. Каково количество секторов в индустрии туризма
11. Как называются организации и предприятия, участвующие в обслуживании туристов во время прохождения тура.
12. Дайте определение понятия «программа обслуживания».
13. Какая организация является посредником между туроператором и туристом?
14. Перечислите функции, которые выполняют туристские агентства?
15. С чего начинается разработка любого туристского продукта?
16. Какие методы менеджмента туризма нивелируют свойство зависимости качества услуг от исполнителя?
17. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором перечислены ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ свойства туристского продукта.
18. Дайте максимально общее определение понятия «туристский продукт».
19. Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором сформировано наиболее точное определение понятия «туристский маршрут».
20. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети собственными силами?
21. Назовите и охарактеризуйте методы сбора информации в Интернете.
22. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети?
23. Какие операции Интернет-банкинга доступны клиентам?
24. Какие услуги включаются в комплекс туристского Интернет-страхования?
25. В чем особенности российских Интернет-магазинов туристских фирм?
26. В чем заключается специфика туристских торговых Интернет-площадок?
27. Какими технологиями представлен туристский рынок B2B?
28. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции.
29. В чем заключаются преимущества и недостатки баннерной рекламы по сравнению с обычной?
30. Каковы основные требования к внешней рекламе туристских фирм в Рунете?
31. Каковы разновидности рекламных площадок в Интернете?
32. Каковы требования к содержательной рекламе туристских фирм в Рунете по эффективному воздействию на клиента?
33. Как и в каком виде организуется реклама в Интернете?
34. Охарактеризуйте структуру представительств турфирм в Интернете.
35. Как классифицируются представительства туристских фирм в Рунете?
36. Туроператор продает один вид турпродуктов по единой цене, реклама турпродукта обращена на рынок в целом. Какую стратегию охвата рынка использует фирма?



37. Сегментирование это:
38. Маркетинговые исследователи при сборе вторичных данных не должны использовать следующие методы исследования:
39. В некоей фирме быстро упал объем продаж. Маркетинговый управляющий этой фирмы полагает, что он понимает проблему и тщательно анализирует вторичные данные. Чтобы проверить свои предположения его следующий шаг должен быть:
40. Вторичные данные:
41. Наиболее важная и часто трудная работа в МИ - это:
42. Научный метод важен в МИ потому что:
43. Какое из следующих утверждений о маркетинговой смеси неверно:
44. Маркетинговая смесь состоит из:
45. Маркетинговая концепция означает:
46. Интернет-услуги:
47. Услуги, основанные на информации:
48. Система представления услуг:
49. Информационные технологии в сфере услуг:
50. Управляющие по маркетингу должны учитывать точность своих предсказаний продаж. Вообще они должны полагать, что:
51. Маркетинговые решения:
52. По крайней мере в кратковременной перспективе, что из следующего вне контроля управляющего по маркетингу:
53. Маркетинговую программу можно представить в виде следующих компонентов:
54. Главная разница между стратегией и стратегическим планом в следующем:
55. Фирма, озабоченная выживанием в нашем динамичном маркетинговом мире должна:
56. Планирование маркетинговой стратегии состоит из двух частей. Эти части таковы:

### 3.2. Шкала оценки выполнения оценочного средства

| Критерии оценки                        | Оценка     |
|--|------------|
| <b>% правильно выполненных заданий</b> |            |
| Выполнено до 50% заданий               | не зачтено |
| Выполнено от 51 до 100 % заданий       | зачтено    |

## РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература)

#### Нормативно-правовые акты и документы:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. 14.10.2024 № 346 - ФЗ).
2. ФЗ РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852.
4. ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)
5. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
6. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)
7. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
8. ГОСТ Р 54600-2011. - Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст)
9. ГОСТ Р 57807-2017. - Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам) (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 20.10.2017 N 1468-ст)
10. ГОСТ Р 54604-2022 - Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (Дата введения 30.06.2023)
11. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации.
12. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н (зарегистрирован Министерством юстиции 01.02.2022 г. № 67083) "Об утверждении профессионального стандарта «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»".
13. Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. N 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников".

#### Основная литература

1. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>
2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540717>
3. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 310 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535002>
4. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг : учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535224>
5. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380>

### Дополнительная литература

1. Терехов, А. М. Основы статистического анализа в индустрии туризма. Практический курс : учебное пособие для вузов / А. М. Терехов, П. Г. Николенко, М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545211>

2. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с. [Электронный ресурс] // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536511>

3. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. — Москва : Директ-Медиа, 2023. — 232 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697460>

4. Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 128 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356>

5. Лежнин, В. В. Инновационная деятельность на предприятии туризма : учебное пособие / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 104 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696357>

6. Кабанова, Е. Е. Основы менеджмента и маркетинга в сфере туризма : учебно-методическое пособие / Е. Е. Кабанова, Е. А. Ветрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2022. — 232 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621593>

7. Очилова, Х. Ф. Маркетинг туризма : учебник / Х. Ф. Очилова, М. Амонбоев. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 176 с. [Электронный ресурс] // Университетская библиотека онлайн [сайт]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=689008>

8. Аннушкин, В.И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие / В.И. Аннушкин. 6-е издание, стереотип. М.: Издательство «Флинта», 2021 – 292 с.

9. Афанасьев О. Е. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика: монография: в 2-х частях / Афанасьев О. Е., Агнаева К. В., Лебедев К. А., Лебедева О. Е., Житиневич Д. Ю. Издательство Директ-Медиа, 2021 – 591 с.

10. Н. Ю. Веселова Организация туристской деятельности: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — М.: Дашков и Ко, 2022. — 254 с.

11. В. Л. Горбунов Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: научно-практическое пособие / В. Л. Горбунов. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2022. — 288 с.

12. Т. В. Харитоновой Бизнес-планирование в туризме / под ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. — М.: ИТК «Дашков и К», 2021. — 310 с.

## **Интернет-ресурсы:**

### **Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму;
2. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
3. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
4. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
5. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
6. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

### **Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.

## **4.2. Материально-технические условия реализации программы**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

### **Требования к кадровым условиям реализации программы**

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.