

Утверждено
приказом генерального директора №7 от 11.12.2024г
ООО «Лайм-Трэвел» Оношиной Ю.Е.

**Дополнительная общеобразовательная
программа – дополнительная
общеразвивающая программа-
«Турагент с нуля».**

Содержание:

Пояснительная записка	Стр.3-4
Учебный план	Стр.4
Календарный учебный график	Стр.4
Рабочая программа	Стр.5-6
Оценочные материалы	Стр.6-7-8
Организационно – педагогические и материально- технические условия реализации программы	Стр.8
Материально – техническое обеспечение	Стр.8
Методические материалы	Стр.8-9
Электронные образовательные ресурсы	Стр.10

1. Пояснительная записка.

Дополнительная общеобразовательная программа –дополнительная общеразвивающая программа- «Базовый онлайн курс турагента», разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

1. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629"Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
2. Федеральный закон от 29.12.2012№273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Актуальность программы базового курса менеджера по туризму заключается в том, что современная туристическая индустрия требует квалифицированных специалистов, способных адаптироваться к быстро меняющимся условиям рынка и обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов. В эпоху цифровизации и глобализации туризм становится всё более конкурентным сектором, где навыки профессионального менеджмента играют ключевую роль. Интегрированный подход в обучении позволяет студентам получать междисциплинарные знания и навыки, необходимые для успешной карьеры в туризме.

Цель программы — базовая подготовка квалифицированных менеджеров по туризму, обладающих комплексными знаниями и практическими навыками, способными эффективно работать в условиях современной туристической индустрии. Программа направлена на развитие у студентов компетенций в области управления туристическими предприятиями, маркетинга, клиентского сервиса и инновационных технологий.

Задачи программы:

1. Обучить основам туристического менеджмента, включая планирование, организацию и контроль туристических услуг.
2. Развить навыки маркетинга и продвижения туристических продуктов и услуг.
3. Ознакомить с современными информационными технологиями в туризме и научить их использовать для повышения эффективности бизнеса.

4. Формировать у студентов умение работать с клиентами, обеспечивая высокий уровень сервиса и удовлетворенности.

5. Обеспечить понимание правовых и этических аспектов в сфере туризма.

Таким образом, базовый курс менеджера по туризму, использующий интегрированный подход в обучении, является актуальным и востребованным образовательным продуктом, способным подготовить специалистов, готовых к вызовам современного туристического рынка.

2. Учебный план:

№ п/п	Название	Количество академических часов за учебный год	Формы промежуточной аттестации
Тема 1	Введение	2	тестирование
Тема 2	Поиск тура	2	тестирование
Тема 3	Подборка в два клика	2	тестирование
Тема 4	CRM-система	2	тестирование
Тема 5	Автопостинг-соц. сети	2	тестирование
Тема 6	Пакетный тур	2	тестирование
Тема 7	Страхование	2	тестирование

3. Календарный учебный график:

№ п/п	Основные характеристики образовательного процесса
Количество учебных недель	1
Количество учебных дней	5
Количество учебных часов в неделю	10
Каникулы	31 декабря – 8 января
Выходные дни	Праздничные дни
Сроки промежуточной аттестации	После каждой темы

4.Рабочая программа «Базовый онлайн курс менеджера по туризму»

№	Тема	Содержание	Материал	Методические обеспечения
1	Введение	<p>1. Источники поступления запросов от покупателей на тур:</p> <p>2. Прием и обработка запросов от покупателей тура:</p> <p>3. Выявление потребностей клиента:</p> <p>4. Уточняющие вопросы для более точного понимания потребностей:</p>	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний туристической компании
2	Ведущая система поиска туров и отелей для агентов	<p>Подборка туров</p> <p>1. Добавление туров в подборку</p> <p>2. Подписка на изменение цен в подборке</p> <p>3. Редактирование информации о туре</p> <p>4.Ссылка на подборку, публикация в соц.сетях</p> <p>5.Печать для витрины</p> <p>6.Индивидуальная скидка для подборки</p> <p>Сохранение / загрузка подборки</p> <p>Добавление данных туриста / создание обращения</p> <p>Реакция туристов на туры из подборки</p>	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний Tourvosor, вебинары
3	Подборка туров за пару щелчков мыши для агентов	<p>Отправка подборки туров на e-mail</p> <p>Отправка подборки туров по SMS</p> <p>Печать подборки туров</p>	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний Qui, вебинары

4	CRM-система №1 для турбизнеса	Автоматизация бизнес-процессов Подпись договора по СМС Документооборот Быстрое бронирование	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний U-on, вебинары
5	Автопостинг	1. Быстрый постинг в социальных сетях 2. Собственные списки избранных отелей для быстрого и удобного поиска с выделением их в поисковой выдаче 3. Подписка на горящие	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний Tourvosor, вебинары
6	Пакетный тур	Что необходимо для бронирования тура Подтверждение заявки Оплата заявки Выдача документов Регистрация на рейс Обратная связь	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний туристической компании «Лайм-Трэвел»
7	Условия отмены поездки	Страхование Условия отмены туров	Ноутбук, наушники, камера, компьютерная мышь	База знаний туроператоров, вебинары, ERV-страхование

5. Оценочные материалы

Оценочные материалы для обучающихся на онлайн курсе менеджера по туризму и турагента играют важную роль в процессе обучения и профессионального развития. Важно понимать, что оценочные материалы не только проверяют знания, но и помогают учащимся глубже понять пройденный материал, развить навыки и подготовиться к реальной работе в индустрии туризма.

Для начала усвоения материала к обучающимся не предъявляется определенных требований. Важно лишь соответствие своему возрастному периоду. Программа рассчитана как на слабых в своём развитии, так и на одарённых, при этом темпы их движения по программе будут разными. Результативность освоения программы отслеживается в процессе диагностирования после каждого занятия. Знания теоретического материала диагностируются путём тестирования, практических занятий.

1. Теоретические тесты. Эти тесты проверяют знания учащихся по ключевым темам курса, таким как география туризма, законодательство в сфере туризма, основы менеджмента и маркетинга в туризме. Теоретические тесты помогают закрепить теоретические знания и выявить пробелы.

2. Практические задания. Практические задания включают в себя разработку туров, расчет стоимости туров, составление маршрутов и планирование логистики. Эти задания позволяют учащимся применить полученные знания на практике и развить навыки, необходимые для работы менеджером по туризму или турагентом.

3. Проектные работы. Проекты позволяют учащимся глубже погрузиться в конкретные аспекты туризма. Это может быть исследование рынка туристических услуг, создание маркетинговой стратегии для туроператора или анализ конкурентной среды. Проектные работы развивают аналитическое мышление и способность к стратегическому планированию.

4. Кейсы и ситуационные задачи. Решение кейсов и ситуационных задач позволяет учащимся научиться принимать решения в условиях неопределенности, разрабатывать стратегии выхода из кризисных ситуаций и улучшать навыки работы с клиентами.

5. Интерактивные задания и симуляции. Интерактивные задания и симуляции позволяют учащимся погружаться в виртуальные ситуации, близкие к реальным условиям работы в туризме. Это могут быть симуляции работы с клиентами, переговоры с партнерами, работа с туристическими системами бронирования.

6. Обратная связь от преподавателей и менторов. Важным элементом оценочных материалов является получение качественной обратной связи от преподавателей и менторов. Это помогает учащимся понять свои сильные и слабые стороны, а также получить рекомендации по улучшению.

Использование всех этих оценочных материалов в комплексе позволяет создавать многоуровневую систему оценки, которая не только проверяет знания, но и способствует всестороннему развитию учащихся, их профессиональному росту и готовности к реальной работе в туризме.

6. Организационно-педагогические и материально – технические условия реализации программы

Программа рассчитана для взрослых от 18 до 55 лет независимо от наличия у них специального образования, физических и умственных данных.

Срок реализации программы: 12 месяцев.

Режим занятий : занятия проводятся ежедневно по 45 минут (академический час).

Наполняемость группы: от 1 до 5 человек.

Построение образовательной деятельности на основе индивидуальных особенностях каждого обучающегося.

7. Материально – техническое обеспечение

№ п/п	Материал	Кол-во
1	Блокнот	1
2	Ручка	1
3	Колонка	1
4	Камера	1
5	Наушники	1
6	Ноутбук	1

8. Методические материалы.

При создании онлайн курса для менеджеров по туризму используются разнообразные методические материалы, которые помогают студентам усвоить теоретические знания и применить их на практике. Основные виды материалов включают:

1. Видеолекции и вебинары: Видеоматериалы позволяют преподавателю детально объяснить сложные темы, продемонстрировать примеры из реальной практики, а также провести интерактивные сессии с участием студентов. Вебинары часто включают живое общение, что способствует лучшему усвоению материала и возможности задать вопросы в режиме реального времени.

2. Электронные учебники и статьи: Текстовые материалы, такие как учебники, статьи и исследования, предоставляют глубокое понимание теоретических аспектов туризма. Они могут включать современные исследования, кейсы и аналитические обзоры, которые помогут студентам оставаться в курсе последних тенденций и практик.

3. Интерактивные задания и тесты: Эти материалы помогают проверить и закрепить знания студентов. Задания могут быть разнообразными – от простых тестов до сложных кейсов, требующих анализа и принятия решений. Интерактивные элементы способствуют активному вовлечению студентов в учебный процесс.

4. Мультимедийные материалы: Фотографии, видеоролики, виртуальные туры и инфографика помогают визуализировать информацию, делая её более доступной и запоминающейся. Такие материалы особенно полезны для демонстрации туристических объектов и маршрутов.

5. Форумы и группы в социальных сетях: Платформы для общения и обмена опытом между студентами и преподавателями. Эти ресурсы позволяют задавать вопросы, делиться мнениями и получать обратную связь, что способствует созданию учебного сообщества и поддержке на протяжении всего курса.

6. Практические задания и проекты: Курсы могут включать реальные проекты, разработку туристических маршрутов, планирование туров и другие практические задания, которые помогают студентам применить полученные знания на практике и подготовиться к реальной работе в сфере туризма.

Использование таких разнообразных методических материалов обеспечивает комплексный подход к обучению, помогает студентам глубже понять предмет и развить необходимые навыки для успешной карьеры в туризме.

9. Электронные образовательные ресурсы

<https://www.erv.ru/products/>

<https://newb2b.fstravel.com/academy>

<https://fstravel.com/usloviya-otmeny>

<https://anextour.ru/help/service/izmenit-ili-annulirovat-tur>

<https://tourvisor.ru/b2b>

<https://qui-quo.ru/agency/webinars>

<https://limetravel.u-on.ru/index.php>