УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «Лайм-Трэвел НН»
Оношиной Варвары Владимировны
от 01 октября 2026 г. № 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА – ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

«Турагент с нуля»

форма реализации: с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Нижний Новгород
2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка 3

2. Учебный план 4

3. Календарный учебный график 4

4. Рабочая программа 5

5. Оценочные материалы 6

6. Организационно-педагогические и материально-технические условия реализации программы 7

7. Материально-техническое обеспечение 7

8. Методические материалы 8

9. Электронные образовательные ресурсы 9

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Нормативно-правовая основа программы:

• Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в том числе статьи 16 и 75).

• Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (зарегистрирован Минюстом России 26 сентября 2022 г., регистрационный № 70226).

Актуальность дополнительной общеразвивающей программы «Турагент с нуля» 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 обучающимся получать междисциплинарные знания и навыки, необходимые для успешной работы в сфере туризма.

Цель программы — базовая подготовка квалифицированных менеджеров по туризму, обладающих комплексными знаниями и практическими навыками и способных эффективно работать в условиях современной туристической индустрии. Программа направлена на развитие компетенций в области управления туристическими предприятиями, маркетинга, клиентского сервиса и современных информационных 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 использовать их для повышения эффективности работы.
4. Сформировать умение работать с клиентами, обеспечивая высокий уровень сервиса и удовлетворённости.
5. Обеспечить понимание правовых и этических аспектов деятельности в сфере туризма.

Таким образом, дополнительная общеразвивающая программа «Турагент с нуля» является актуальным образовательным продуктом, направленным на формирование базовых знаний и практических навыков, необходимых для работы в сфере туризма.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество академических часов	Форма промежуточной аттестации
Тема 1	Введение	2	Итоговое занятие
Тема 2	Поиск тура	2	Итоговое занятие
Тема 3	Подборка в два клика	2	Итоговое занятие
Тема 4	CRM-система	2	Итоговое занятие
Тема 5	Автопостинг, социальные сети	2	Итоговое занятие
Тема 6	Пакетный тур	2	Итоговое занятие
Тема 7	Страхование	2	Итоговое занятие
	Итого	14	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Основные характеристики образовательного процесса	Значение
Количество учебных недель	1
Количество учебных дней	5
Количество учебных часов в неделю	14
Каникулы	Не предусмотрены в период реализации краткосрочной программы
Выходные дни	Согласно календарю и утверждённому расписанию
Сроки промежуточной аттестации	После каждой темы

4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ «ТУРАГЕНТ С НУЛЯ»

№	Тема	Содержание	Материалы и оборудование	Методическое обеспечение
1	Введение	1. Источники поступления запросов от покупателей на тур. 2. Приём и обработка запросов от покупателей тура. 3. Выявление потребностей клиента. 4. Уточняющие вопросы для более точного понимания потребностей.	Ноутбук	Материалы курса
2	Ведущая система поиска туров и отелей для агентов	1. Формирование подборки туров. 2. Добавление туров в подборку. 3. Подписка на изменение цен в подборке. 4. Редактирование информации о туре. 5. Ссылка на подборку и публикация в социальных сетях. 6. Печать для витрины. 7. Индивидуальная скидка для подборки. 8. Сохранение и загрузка подборки. 9. Добавление данных туриста и создание обращения. 10. Реакции туристов на туры из подборки.	Установка программ, оформление, ноутбук	База знаний Tourvisor, вебинары
3	Подборка туров за пару щелчков мыши для агентов	1. Отправка подборки туров на e-mail. 2. Отправка подборки туров по SMS. 3. Печать подборки туров.	Установка программы, ноутбук	База знаний Qui-Quo, вебинары
4	CRM-система № 1 для турбизнеса	1. Автоматизация бизнес-процессов. 2. Подписание договора по СМС. 3. Документооборот. 4. Быстрое бронирование.	Регистрация в программе, ноутбук	База знаний U-ON Travel, вебинары
5	Автопостинг	1. Быстрый постинг в социальных сетях. 2. Собственные списки избранных отелей для быстрого и удобного поиска с выделением в поисковой выдаче. 3. Подписка на горящие предложения.	Ноутбук	База знаний Tourvisor, вебинары
6	Пакетный тур	1. Что необходимо для бронирования тура. 2. Подтверждение заявки. 3. Оплата заявки. 4. Выдача документов. 5. Регистрация на рейс. 6. Обратная связь.	Ноутбук	База знаний туристической компании «Лайм-Трэвел НН»
7	Условия отмены поездки	1. Страхование. 2. Условия отмены туров.	Ноутбук	Базы 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. Они не только позволяют проверить знания, но и помогают глубже понять пройденный материал, развить практические навыки и подготовиться к реальной работе в индустрии туризма.

Специальные требования к исходному уровню подготовки обучающихся не предъявляются. Темп освоения программы может варьироваться с учётом индивидуальных особенностей. Результативность освоения программы отслеживается после каждого занятия. Знание теоретического материала диагностируется путём тестирования и выполнения практических заданий.

1. **Теоретические тесты –** проверяют знания по ключевым темам курса, включая географию туризма, законодательство в сфере туризма, основы менеджмента и маркетинга. Тестирование помогает закрепить теоретические знания и выявить пробелы.
2. **Практические задания -** включают разработку туров, расчёт стоимости, составление маршрутов и планирование логистики. Они позволяют применить полученные знания на практике и развить навыки, необходимые для работы менеджером по туризму или турагентом.
3. **Проектные работы -** позволяют глубже проработать отдельные аспекты туризма: исследование рынка туристических услуг, разработку маркетинговой стратегии или анализ конкурентной среды. Проектные задания развивают аналитическое мышление и способность к стратегическому планированию.
4. **Кейсы и ситуационные задачи -** помогают обучающимся научиться принимать решения в условиях неопределённости, разрабатывать стратегии выхода из кризисных ситуаций и совершенствовать навыки работы с клиентами.
5. **Интерактивные задания и симуляции -** моделируют ситуации, близкие к реальным условиям работы в туризме: общение с клиентами, переговоры с партнёрами, работа с туристическими системами бронирования.
6. **Обратная связь от преподавателей и менторов -** помогает обучающимся определить сильные стороны и зоны для развития, а также получить рекомендации по дальнейшему совершенствованию профессиональных навыков.

Использование оценочных материалов в комплексе позволяет сформировать многоуровневую систему оценки, которая проверяет знания, способствует профессиональному развитию обучающихся и повышает их готовность к практической работе в сфере туризма.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Программа рассчитана на взрослых в возрасте от 18 лет независимо от наличия специального образования.

Объём программы: 14 академических часов. Срок реализации программы: 1 учебная неделя (5 учебных дней).

Режим занятий: в соответствии с календарным учебным графиком; продолжительность одного академического часа — 45 минут. Учебная нагрузка распределяется в пределах 14 академических часов на 5 учебных дней.

Наполняемость группы: от 1 до 5 человек.

Образовательная деятельность строится с учётом индивидуальных особенностей 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 реализации онлайн-курса для менеджеров по туризму используются разнообразные методические материалы, которые помогают обучающимся усвоить теоретические знания и применить их на практике. Основные виды материалов включают:

1. **Видеолекции и вебинары.** Видеоматериалы позволяют преподавателю подробно объяснять сложные темы, демонстрировать примеры из реальной практики и проводить интерактивные сессии. Вебинары обеспечивают возможность живого общения и получения ответов на вопросы в режиме реального времени.
2. **Электронные учебники и статьи.** Текстовые материалы предоставляют углублённое понимание теоретических аспектов туризма. Они могут включать современные исследования, кейсы и аналитические обзоры, позволяющие оставаться в курсе актуальных тенденций и практик.
3. **Интерактивные задания и тесты.** Помогают проверить и закрепить знания. Задания могут варьироваться от тестов до кейсов, требующих анализа и принятия решений. Интерактивные элементы повышают вовлечённость обучающихся 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 обучающимися и преподавателями позволяют задавать вопросы, делиться мнениями и получать обратную связь, способствуя формированию учебного сообщества.
6. **Практические задания и проекты.** Курс может включать реальные проекты, разработку туристических маршрутов, планирование туров и другие практические задания, которые позволяют применить полученные знания и подготовиться к практической работе в сфере туризма.

Использование разнообразных методических материалов обеспечивает комплексный подход к обучению, помогает глубже понять предмет и развить навыки, необходимые для успешной работы в сфере туризма.

9. ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

1. https://b2b.fstravel.com/content/metodiceskie-posobiya
2. https://www.erv.ru/products/
3. https://fstravel.com/usloviya-otmeny
4. https://anextour.ru/help/service/izmenit-ili-annulirovat-tur
5. https://tourvisor.ru/b2b
6. https://qui-quo.ru/login?goto=/agency/webinars
7. https://limetravel.u-on.ru/index.php
8. https://tourpom.ru/
9. https://pravo.gov.ru/