

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
КЛИМЕНКО МАКСИМ МИХАЙЛОВИЧ
ИНН 616814736851 ОГРНИП 323930100748573**



Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа

«ПУТЬ В ТУРИЗМ»

социально-гуманитарной направленности

Срок реализации: 4 недели

Количество часов: 44 академических часа

Автор-составитель: Клименко М.М.

Донецк

2026

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	10
5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	11
Форма аттестации	15
Оценочные материалы.....	15
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	20
Методическое обеспечение	20
Методы обучения:	20
Кадровое обеспечение программы	20
Материально-техническое обеспечение:.....	20
7. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	21

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Путь в туризм» 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 туристической индустрии, 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 – развитие профессиональных практических навыков и углубление знаний, необходимых для эффективной осуществления деятельности в туристической отрасли.

Задачи программы

Обучающие:

- сформировать знания о сфере туризма, участниках туристической индустрии 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.

Программа курса рассчитана на взрослых лиц.

Срок реализации программы

Сроки реализации дополнительной образовательной общеразвивающей программы – **4 недели.**

Формы и режим занятий

Программа реализуется с применением исключительно дистанционного обучения. Занятия проводятся 5 дней в неделю, не более, чем 2,5 академических часа в день.

Планируемые результаты освоения программы и оценка достижения планируемых результатов:

В результате освоения программы у слушателя должен сформироваться комплекс знаний, умений и навыков в области туристической отрасли.

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.

Оценка качества освоения программы проводится в форме промежуточной и итоговой аттестации обучающихся. По результатам любого из видов итоговых аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются оценки по двухбалльной «зачтено», «не зачтено» системе. Выполнение практических заданий выполняется в свободной форме, направлено на закрепление полученных знаний, результатом выполнения практических заданий является оценка по двухбалльной «зачтено», «не зачтено» системе с комментариями проверяющего лица.

Итог освоения программы – успешное прохождение итогового тестирования, успешная сдача итогового практического задания.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

В Таблице №1 представлен учебный план дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Путь в туризм».

Объем программы: 44 академических часов, из них: 27 академических часов лекций, 8 академических часов самостоятельной работы, 9 академических часов - практическая работа.

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 2,5 академических часа в день.

Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

Срок освоения: 4 недели.

Академический час составляет 45 мин.

В процессе обучения предусмотрен перерыв.

Расписание формируется по мере комплектования групп в течение календарного года.

Таблица №1 - Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего ак. часов	Лекции	Самостоятельная работа	Практические задания	Формы контроля
1	Модуль 0 Вводный модуль	1	1	-	-	-
2	Модуль 1 Понимание туристической индустрии	3	1	1	1	Тестирование
3	Модуль 2 Туристическое законодательство	6	4	1	1	Тестирование
4	Модуль 3 Туристическая бухгалтерия	5	3	1	1	Тестирование
5	Модуль 4 Развитие навыков продаж	5	3	1	1	Тестирование
6	Модуль 5 Маркетинг, продвижение и формирование контента	6	4	1	1	Тестирование
7	Модуль 6 Работа с тур операторами, партнерами и их инструментами	6	4	1	1	Тестирование
8	Модуль 7 Страноведение	6	4	1	1	Тестирование

9	Модуль 8 Развитие личных навыков	4	2	1	1	Тестирование
10	Модуль 9 Подведение итогов курса	1	1	-	-	-
11	Итоговая аттестация	1	-	-	1	Тестирование
	Итого	44	27	8	9	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

В Таблице №2 представлен календарный учебный график дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Путь в туризм».

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

Таблица №2 - Календарный учебный график

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего ак. Часов/недели	1	2	3	4
1	Модуль 0 Вводный модуль	1	1			
2	Модуль 1 Понимание туристической индустрии	3	3			
3	Модуль 2 Туристическое законодательство	6	6			
4	Модуль 3 Туристическая бухгалтерия	5	1	4		
5	Модуль 4 Развитие навыков продаж	5		5		
6	Модуль 5 Маркетинг, продвижение и формирование контента	6		2	4	
7	Модуль 6 Работа с тур операторами, партнерами и их инструментами	6			6	
8	Модуль 7 Страноведение	6			1	5
9	Модуль 8 Развитие личных навыков	4				4
10	Модуль 9 Подведение итогов курса	1				1
11	Итоговая аттестация	1				1
	Итого	44	11	11	11	11

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

В Таблице №3 представлен учебно-тематический план дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы для взрослых «Путь в туризм».

Разделение на модули соответствует разным функциям. Каждый модуль закрывает отдельный участок деятельности. Это снижает когнитивную нагрузку, делает обучение управляемым и измеримым: по итогам каждого модуля можно проверить, что конкретная функция освоена (например: «уметь выявлять потребность и продавать», «уметь подбирать и аргументировать варианты», «уметь сопровождать клиента и оформлять документы»).

Модули автономны по смыслу и при этом связаны единой траекторией. Это удобно для организации обучения: можно усиливать практику в конкретном модуле, обновлять материалы точечно, не разрушая всю программу.

Разделение на уроки выполнено по принципу микро-целей: каждый урок — это законченный шаг, который при освоении знаний может привести к конкретному умению или знанию.

Таблица №3 - Учебно-тематический план

Номер модуля	Название модуля	Содержание модуля
0	Вводный модуль. Знакомство с авторами	Урок 0.0. Приветствие от авторов курса Урок 0.1. Знакомство. Урок 0.2. Знакомство. Урок 0.3. Почему мы создали этот курс?
1	Понимание туристической индустрии	Урок 1.0. История туризма Урок 1.1 Изучение основ туризма. Виды туров Урок 1.2. Классификация отелей, типов номер и питания.
2	Туристическое законодательство	Урок 2.0. Вводное видео Урок 2.1. Старт работы турагента Урок 2.2. Компетенция турагента Урок 2.3. Договоры в работе турагента Урок 2.4. Агентское вознаграждение Урок 2.5. Персональные данные Урок 2.6. Онлайн работа Урок 2.7. Проблемные ситуации Урок 2.8. Авторские права Урок 2.9. Трудовые правоотношения
3	Туристическая бухгалтерия	Урок 3.0. Вводное видео Урок 3.1. Организационно-правовые формы бизнеса и системы налогообложения. Урок 3.2. Документооборот в туризме Урок 3.3. Учёт и налоги в туризме. Урок 3.4. Техника безопасности расчётах наличными и при работе с расчётным счётом. Урок 3.5. Найм персонала, заработная плата и связанные с этим налоговые риски. Урок 3.6. Налоговая реформа и её влияние на туризм.
4	Развитие продажных	Урок 4.1. Вводное слово и техники продаж по

	навыков	методам SPIN и AIDA. Урок 4.2. Переговорные навыки. Урок 4.3. Психология клиентоориентированности. Урок 4.4. Адаптация под потребности. Урок 4.5. Методы увеличения прибыли и комиссии. Урок 4.6. Действия в экстренных случаях. Урок 4.7. Работа с премиум-клиентами.
5	Маркетинг, продвижение и формирование контента	Урок 5.1. Вводное слово и разбор основ маркетинга Урок 5.2. Цифровой маркетинг в соц сетях. Урок 5.3. Цифровой маркетинг за пределами соц сетей. Урок 5.4. Офлайн маркетинг. Урок 5.5. Технические особенности создания контента. Урок 5.6. Технические особенности ведения всех соц сетей одновременно. График контента. Урок 5.7. Нейросети для упрощения работы турагенту.
6	Работа с тур операторами, партнерами и их инструментами	Урок 6.0. Вводное видео Урок 6.1. Работа с Coral Trevel Урок 6.2. Работа с Maldiviana Урок 6.3. Работа с Art Tour Урок 6.4. Работа с Pegas Touristik Урок 6.5. Работа с Anex Tour Урок 6.6. Работа с Fun & Sun Урок 6.7. Работа с Space Travel Урок 6.8. Работа с Русский Экспресс Урок 6.9. Работа с Loti Урок 6.10. Работа с Алеан Урок 6.11. Работа с ТТ - Букинг Урок 6.12. Работа с Дельфин Урок 6.13. Работа по бронированию Авиа и ЖД билетов + трансферы Урок 6.14. Работа CRM системами
7	Страноведение	Урок 7.0. Вводное видео. Урок 7.1. Турция Урок 7.2. Египет Урок 7.3. ОАЭ Урок 7.4. Таиланд Урок 7.5. Мальдивы Урок 7.6. Вьетнам Урок 7.7. Грузия Урок 7.8. Абхазия Урок 7.9. Сейшельские острова Урок 7.10. Куба Урок 7.11. Индонезия (Бали) Урок 7.12. Армения Урок 7.13. Сингапур Урок 7.14. Танзания Урок 7.15. Шри-Ланка Урок 7.16. Китай Урок 7.17. Филиппины

		Урок 7.18. Катар Урок 7.19. Маврикий Урок 7.20. Индия Урок 7.21. Узбекистан Урок 7.22. Беларусь Урок 7.23. Марокко Урок 7.24. Саудовская Аравия Урок 7.25. Черногория Урок 7.26. Кипр Урок 7.27. Италия Урок 7.28. Франция Урок 7.29. Испания Урок 7.30. Греция Урок 7.31. Япония Урок 7.32. Доминиканская Республика Урок 7.33. Мексика
8	Развитие личных навыков специалиста	Урок 8.0. Вводное видео Урок 8.1. Психолог. Стрессоустойчивость турагента. Как не выгореть в мире чужих отпусков? Урок 8.2. Тренер по развитию голоса и речи. Мастер-класс «Говори четко и уверенно» Урок 8.3. Диафрагмальное дыхание. Как правильно дышать, чтобы иметь яркий, сильный и глубокий голос? Урок 8.4. Артикуляция и дикция. Как говорить четко и внятно? Урок 8.5. Слова Паразиты. Как от них избавиться? Урок 8.6. Страхи. Как не бояться говорить? Урок 8.7. Работа на камеру. Как чувствовать себя уверенно? Урок 8.8. Бонус-подкаст "10 ошибок устной речи"
9	Подведение итогов курса	Финальное видео

СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЕЙ.

Модуль 1: «Понимание туристической индустрии».

Описание модуля: В этом модуле слушатели изучат историю туризма, познакомятся с основными терминами и понятиями, которые определяют отрасль. Разберут виды туров, классификацию номеров и питание. Этот модуль является основой для дальнейшего освоения всех секретов и механизмов туристической индустрии.

Модуль 2: «Туристическое законодательство».

Описание модуля: Слушатели изучат ключевые темы: права и обязанности турагента, правила договорных отношений, авторские права и многое другое. Этот модуль направлен на изучение тонкостей легальной и эффективной работы в туристическом бизнесе.

Модуль 3: «Туристическая бухгалтерия».

Описание модуля: В этом модуле слушатели подробно разберут важнейшие аспекты: найм

персонала, расчёты, налоги и риски, с которыми сталкиваются на рынке туризма. Этот модуль направлен на получение уверенности в финансовых вопросах и поможет избежать распространённых ошибок в туристической бухгалтерии.

Модуль 4: «Развитие навыков продаж».

Описание модуля: В этом модуле слушатели разберут основы успешных продаж, клиентоориентированности и рабочие методы увеличения комиссий.

Слушатели узнают и научатся, как вести себя в экстренных ситуациях, что говорить и как сохранять уверенность. А также получают практические советы от психолога — о том, как управлять эмоциями клиентов, выстраивать контакт и создавать долгосрочные, успешные отношения. Этот модуль направлен на получение навыка продавать спокойнее, увереннее и эффективнее.

Модуль 5: «Маркетинг и формирование контента».

Описание модуля: Этот модуль раскроет все секреты эффективного продвижения туров через интернет и социальные сети.

Слушатели смогут освоить как оффлайн, так и цифровой маркетинг. Узнают, как создавать видеоролики, использовать в своей работе нейросети и современные технологий продвижения. Данный модуль поможет освоить работу с контентом так, чтобы привлекать внимание и поток клиентов.

Модуль 6: «Работа с туроператорами».

Описание модуля: Модуль направлен на изучение важного аспекта туристической индустрии — работу с туроператорами. Слушатели получают знания о сотрудничестве с туроператорами, что научит выбирать выгодные и качественные предложения для клиентов.

При изучении модуля подробно разберем:

- Бронирование ж/д и авиабилетов
- Оформление виз
- Страховки и другие важные документы
- Бронирование отелей

После изучения модуля слушатель должен получить навык оптимизации процессов бронирования и эффективно решать все вопросы, возникающие при организации туров.

Модуль 7: «Страноведение».

Описание модуля: Этот модуль направлен на изучение популярных направлений для русскоговорящих туристов. Слушатели смогут изучить 33 страны, которые наиболее востребованы среди путешественников, а также узнают как грамотно подбирать туры для своих клиентов.

Слушатели получают:

- Актуальные рекомендации по правилам въезда в каждую страну;
- Разбор лучших и худших отелей, популярных курортов и локаций для отдыха
- Советы по выбору удобных и интересных мест для путешествий

Этот модуль даст навык уверенности в работе с международными направлениями и поможет

создать идеальные путешествия для каждого клиента.

Модуль 8: «Развитие личностных навыков».

Описание модуля: Этот модуль направлен на формирование у слушателей навыков общения, которые помогут находить общий язык с любыми клиентами и партнерами.

В этом модуле слушатели будут работать с тренером по речи, который научит управлять голосом и интонацией.

Информация в модуле способствует развитию стрессоустойчивости, изучению психологии, пониманию как справляться с напряжением, сохранять спокойствие в сложных ситуациях и использовать психологические методы для установления доверительных отношений с клиентами

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, практические задания после каждого модуля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей.

Программа обучения завершается итоговой аттестацией в форме практического задания.

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

Оценочные материалы

Примеры вопросов к промежуточной (из разных модулей) и итоговой аттестации

Вопрос 1:

Что является ключевой особенностью пакетного тура?

- A) турист самостоятельно бронирует услуги
- B) тур формируется индивидуально под клиента
- C) все основные услуги продаются единым пакетом по фиксированной цене
- D) в стоимость входит только проживание

Вопрос 2:

Какой корректный порядок бронирования и заключения договора при онлайн-бронировании?

- A) оплата – договор – исполнение
- B) согласование условий – оплата - договор
- C) согласование условий – заключение договора – оплата - исполнение
- D) исполнение – оплата - договора

Вопрос 3:

Что является налоговой базой у турагента при агентской схеме работы?

- A) полная стоимость туристического продукта
- B) стоимость услуг туроператора
- C) агентское вознаграждение турагента
- D) сумма, уплаченная туристом

Вопрос 4:

В чем заключается ключевая идея метода СПИН (SPIN) в продажах?

- A) в быстром предложении готового решения
- B) в эмоциональном воздействии на клиента
- C) в последовательном выявлении истинных потребностей клиента через вопросы
- D) в демонстрации самой низкой цены

Вопрос 5:

Почему в уроке делается акцент на съемку контента на смартфон, а не на профессиональные камеры?

- A) потому что профессиональные камеры запрещены в путешествиях
- B) потому что смартфон всегда дает лучшее качество
- C) потому что смартфон дает возможность быстро поймать момент и не упустить эмоции
- D) потому что монтаж на компьютере устарел

Вопрос 6:

Ключевое отличие отеля категории 1 звезда от категории 2 звезды?

- A) наличие ресторана на территории
- B) круглосуточная работа ресепшн
- C) наличие собственной ванной комнаты в номере
- D) бесплатный вай-фай интернет в номерах

Вопрос 7:

В каком случае турагент заключает договор реализации турпродукта?

- A) при бронировании только проживания
- B) при продаже экскурсии
- C) при бронировании комплекса «перевозка + проживание» у туроператора
- D) при оказании консультационных услуг

Вопрос 8:

Какое ключевое преимущество ООО по сравнению с ИП?

- A) простота регистрации и отчетности
- B) ограниченная ответственность учредителей
- C) возможность ведения бизнеса несколькими лицами и возможность привлечения инвестиций
- D) более низкие налоговые ставки

Вопрос 9:

Какая организационно-правовая форма деятельности не подходит для турагента?

- A) ООО
- B) индивидуальный предприниматель
- C) самозанятый (налог на профессиональный доход)
- D) юридическое лицо

Вопрос 10:

С чего начинается эффективная адаптация предложения под потребности клиента?

- A) с презентации тура
- B) с расчета стоимости
- C) с глубокого клиента и его ожиданий
- D) с выбора популярного направления

Примеры практических заданий к промежуточной (из разных модулей) и итоговой аттестации

Задача 1. «Как в Турции, но не Турция»

Ситуация:

Клиентка Марина обратилась в турагентство.

Она планирует отпуск с мужем и ребёнком 6 лет через месяц.

Формулирует запрос так:

«Хотим как в Турции, но не Турцию. Чтобы было всё включено, ребёнку было чем заняться и перелёт недолгий».

Задание:

Как вы, как действующий турагент:

- интерпретируете этот запрос
- что предложите клиентке
- как выстроите объяснение

Правильный ответ:

1. Анализ запроса

Понимать, что клиентка описывает формат отдыха, а не страну:

- AI
- семейная инфраструктура
- короткий перелёт
- анимация

2. Предложение

Подобрать направления с аналогичной моделью сервиса:

Египет или ОАЭ (семейные курорты).

3. Коммуникация

Объяснить так:

«Вы описываете не страну, а формат отдыха. Если ориентироваться именно на него, есть несколько хороших альтернатив Турции».

Почему:

Подбор по формату снижает риск разочарования и претензий.

Задача 2. «Вы меня не предупредили о визе»

Ситуация:

Клиентка Елена вернулась из поездки недовольной и пишет вам сообщение:

«Меня не посадили на рейс, потому что нужна была виза. Вы меня об этом не предупреждали, это ваша вина».

Задание:

Как вы, как действующий турагент:

- отреагируете на претензию
- какие действия предпримете в первую очередь
- как будете выстраивать общение с клиентом

Правильный ответ:

1. Первичная реакция

Сохраняете спокойствие, не спорите и не оправдываетесь.

2. Проверка фактов

Поднимаете:

- договор
- памятку туриста
- переписку (мессенджеры, почта)

3. Дальнейшие действия

- если информация о визе была предоставлена — корректно предъявляете доказательства
- если не была — признаёте ошибку и обсуждаете варианты минимизации ущерба

Почему:

Зона ответственности турагента — корректное и своевременное информирование клиента.

Задача 3. Деньги от клиента без отчёта агента

Ситуация:

Клиент оплатил тур полностью на ваш расчётный счёт.

Тур забронирован, деньги туроператору переведены, но отчёт агента оформлен не был.

Задание:

Как вы, как действующий турагент / предприниматель:

- оцените риски
- какие действия предпримете
- что необходимо сделать срочно

Правильный ответ:

1. Анализ риска

Понимать, что без отчёта агента вся сумма может быть признана доходом.

2. Действия

- срочно оформить отчёт агента
- зафиксировать агентскую схему документально

3. Контроль

Проверить, чтобы отчёт был подписан и сохранён.

Почему:

Отчёт агента — ключевое доказательство агентской деятельности при проверках ФНС.

Оценивание аттестации в форме тестирования:

Итоговая аттестация оценивается по системе:

Оценка	% верных ответов
«зачтено»	51-100
«не зачтено»	0-50

Оценивание аттестации в форме практических заданий:

Оценка	% соответствия правильному ответу (оценивается проверяющим индивидуально)
«зачтено»	51-100
«не зачтено»	0-50

Оценка «зачтено» ставится если слушатель знает учебный и нормативный материал, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой. 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 «не зачтено» выставляется слушателю, показавшему пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

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 (ноутбук);
- Образовательная онлайн-платформа GetCourse.

Рабочее место обучающегося: должно быть укомплектовано персональным компьютером с

возможностью подключения к сети «Интернет».

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026;
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019;
3. Емелин, С. В. Организация турагентской деятельности : учебник для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026;
4. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026;
5. Морозов, М.А. Информационные технологии в туристской индустрии.: учебник / Морозов М.А. — Москва: КноРус, 2019;
6. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026;
7. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025.

Интернет-ресурсы:

1. https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federal_nyy_reestr_turoperatorov/
2. <https://www.atorus.ru/>
3. <https://atarussia.ru/>
4. <https://минспорт.рус/>
5. <http://komtour.duma.gov.ru/>
6. <https://www.tourdom.ru/>
7. <https://profi.travel/>
8. <https://favt.gov.ru/>