

Образовательное частное учреждение высшего образования

«Российская международная академия туризма»

Центральные туристские курсы

СОГЛАСОВАНО:

Индивидуальный предприниматель

Каменева Виктория Валерьевна

«АЛИМАР СКУЛ»

В.В. Каменева

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

Программа повышения квалификации

«Эффективный практикующий турагент»

(код 1-40)

72 часа

Автор(ы) программы:

М.Н. Делиавер-Битенева

к.пед.н., доцент Л.В. Королева

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

Химки

2022

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области работы менеджера по туризму

№	Компетенция	Направление подготовки 43.03.02 Туризм 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 04.08.2014 N 539н (ред. от 12.12.2016).

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

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

1.2. Планируемые результаты обучения

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

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

1.6. Срок обучения: 6 недель

1.7. Трудоемкость программы: 72 часа

1.8. Учебный график

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

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)	7	4	2	1
2.	Раздел 2. Подготовка к бронированию. Изучение поставщиков и туристских услуг.	25	15	6	4
3.	Раздел 3. Техника бронирования турпродукта у разных поставщиков	25	14	6	5
4.	Раздел 4. Философия продаж	13			13
Итоговая аттестация			Зачет (электронный тест)		
		2		2	
ИТОГО		72	33	16	23

2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий	Содержание	Планируемые результаты обучения (Знать/Уметь/Владеть)
Раздел 1. Профессия менеджер туризма (турагент)	1. Видеолекции – 4 часа, Практические занятия – 2 часа, Самостоятельная работа 1 час.		
Тема 1.1. Обзор профессии турагента	Видеолекция, 1 час.	Виды, функции и задачи турагентств.	Знать: - функции турагента, - задачи турагента; - виды деятельности турагента.
	Практическое занятие 1 час	Зачем нужно учиться и получать профессию турагента. Плюсы и минусы работы в туристском бизнесе.	Уметь: - Приводить примеры положительной работы в туристском бизнесе; - Приводить примеры минусов работы в туристском бизнесе.
	Самостоятельная работа 1 час.	Разобрать конкретные примеры в работе турагента с положительной и отрицательной стороны.	Владеть: Приемами анализа разбора конкретных ситуаций в работе турагента.
Тема 1.2. Основы профессионального мастерства турагента	Видеолекция, 1 час	Основы турбизнеса, турагент как профессия. Квалификационные требования к турагенту. Турпродукт: понятие, сущность, классификации туров.	Знать: - основы турбизнеса; - квалификационные требования к турагенту; - понятие турпродукта, его сущность. - классификации туров.

Тема 1.3. Нормативные документы, определяющие туристскую и экскурсионную деятельность	Видеолекция, 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.	Знать: - 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 1 час	Составить список нормативно-правовой документации турагента, регламентирующей его профессиональную деятельность.	Уметь: - использовать нормативно-правовые документы в профессиональной деятельности.
Раздел 2. Подготовка к бронированию. Изучение поставщиков и туристских услуг.	Видеолекции -15 часов, Практические занятия – 6 часов, Самостоятельная работа – 4 часа.		
Тема 2.1. Особенности сайта туроператора Анекс- Тур	Видеолекция 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.	Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.
Тема 2.2. Особенности сайтов Холдинга туроператоров КоралТревел и Санмар	Видеолекция 2 часа	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.	Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.

<p>Тема 2.3. Особенности сайта туроператора ПегасТуристик</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.</p>
<p>Тема 2.4. Видео-лекция. Особенности сайта туроператора Интурист</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.</p>
<p>Тема 2.5. Особенности сайта туроператора Тез Тур</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.</p>
<p>Тема 2.6. Особенности сайта туроператора Амботис</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта</p>

<p>Тема 2.7. Особенности сайта туроператора Мальдивиана</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта</p>
<p>Тема 2.8. Особенности сайта туроператора TUI</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта.</p>
<p>Тема 2.9. Особенности сайта туроператора Алеан</p>	<p>Видеолекция 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>Знать: Особенности работы сайта, его структуру, использование сайта в работе турагента при бронировании туров, преимущества и недостатки работы сайта</p>
<p>Тема 2.10. Особенности сайта туроператора Русский Экспресс</p>	<p>Практическое занятие, презентация 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>Уметь: Находить необходимую информацию на сайте туроператора, использовать эту информацию для информирования туриста о турпродукте, использовать сайт для бронирования туров.</p>

<p>Тема 2.11. Особенности сайта туроператора Библио Глобус</p>	<p>Практическое занятие, презентация 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>Уметь: Находить необходимую информацию на сайте туроператора, использовать эту информацию для информирования туриста о турпродукте, использовать сайт для бронирования туров.</p>
<p>Тема 2.12. Особенности сайта туроператора СпейсТревел</p>	<p>Самостоятельная работа, презентация 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>Уметь: Находить необходимую информацию на сайте туроператора, использовать эту информацию для информирования туриста о турпродукте, использовать сайт для бронирования туров. Владеть: Информацией сайта, его особенностями и возможностями.</p>
<p>Тема 2.13. Особенности сайта туроператора Дельфин</p>	<p>Самостоятельная работа, презентация 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>Уметь: Находить необходимую информацию на сайте туроператора, использовать эту информацию для информирования туриста о турпродукте, использовать сайт для бронирования туров. Владеть: Информацией сайта, его особенностями и возможностями.</p>
<p>Тема 2.14. Полетные программы туроператоров.</p>	<p>Видеолекция 1 час</p>	<p>Процедура оформления авиабилетов, знание тарифов, маршрутов основных авиакомпаний, стоимость типовых билетов.</p>	<p>Знать: Процедуру оформления авиабилетов. Уметь: Производить процедуру по оформлению авиабилетов. Оперативно удовлетворять запрос клиента. Владеть: Информацией по процедуре оформления авиабилетов.</p>

<p>Тема 2.15. Тонкости при бронировании авиаперелетов (конкретизация рейсов, топливный сбор доплаты за багаж. Питание на борту)</p>	<p>Видеолекция 1 час.</p>	<p>Составление маршрутов и резервирование авиабилетов. Правила бронирования билетов через агентства авиакомпаний. Основные системы бронирования.</p>	<p>Знать: - Составление маршрутов. - Резервирование авиабилетов. - Системы бронирования.</p>
<p>Тема 2.16. Страхование в туризме</p>	<p>Видеолекция 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>	<p>Знать: - виды страхования; - разновидности страхования; - виды страхования в туризме; - нормативно-правовые документы страховой деятельности. Уметь: - выбирать страховку в зависимости от программы обслуживания туристов; - определять условия страхования туристов. Владеть: - информацией об условиях страхования в зависимости от вида программы обслуживания.</p>
<p>Тема 2.17. Трансферы в составе турпакетов</p>	<p>Практическое занятие 2 часа.</p>	<p>Понятие «трансфер», что включено в стоимость трансфера, виды трансфера, преимущества трансфера, способы заказа трансфера.</p>	<p>Знать: - виды трансферов; - способы заказов трансферов; - особенности обслуживания трансферов. Уметь: - бронировать трансфер на сайтах транспортных компаний.</p>

<p>Тема 2.18. Визовые формальности</p>	<p>Видеолекция 1 час</p>	<p>Понятие «виза». Виды «виз», визового и безвизового въезда, порядок оформления визы, проблемы оформления визы, шенгенское соглашение и шенгенские визы.</p>	<p>Знать: -понятие «визы», виды «виз»; -порядок оформления визы; -проблемы оформления визы; - условия выдачи шенгенских виз. Уметь: -оформлять визовую документацию; Владеть: - информацией о порядке выдаче визы; -информацией об изменениях визовых формальностей.</p>
<p>Тема 2.19. Дополнительный сервис в туризме</p>	<p>Практическое занятие 1 час</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>Знать: - виды дополнительных услуг в туризме; -особенности оказания дополнительных услуг. Уметь: - информировать туристов о дополнительных услугах; - предлагать дополнительные услуги туристам; -бронировать дополнительные услуги.</p>
<p>Раздел 3. Техника бронирования турпродукта у разных поставщиков</p>	<p>Видеолекции – 14 часов, Практические занятия – 6 часов, Самостоятельная работа – 4 часа.</p>		
<p>Тема 3.1. <i>Бронирование на сайте туроператоров:</i> Анекс Тур, Мальдивиана, Библио-Глобус. Интурист, Тез Тур, Русский Экспресс, Амботис, Алеан, Дельфин.</p>	<p>Видеолекции 9 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>Знать: - порядок бронирования туров с помощью сайтов туроператоров; Уметь: - пользоваться системами бронирования туров на сайтах. Владеть: - навыками подбора туров на сайтах туроператоров.</p>

<p><i>Бронирование на сайте туроператоров:</i> КоралТревел и Санмар, TUI, Пегас Туристик,</p>	<p>Практические занятия- 3 часа</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>Знать: - порядок бронирования туров с помощью сайтов туроператоров; Уметь: - пользоваться системами бронирования туров на сайтах. Владеть: - навыками подбора туров на сайтах туроператоров.</p>
<p><i>Бронирование на сайте туроператора:</i>С пейсТревел</p>	<p>Самостоятельная работа – 1 час</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>Знать: - порядок бронирования туров с помощью сайтов туроператоров; Уметь: - пользоваться системами бронирования туров на сайтах. Владеть: - навыками подбора туров на сайтах туроператора.</p>
<p>Тема 3.2. Бронирование на сайте туроператоров комбинированных туров.</p>	<p>Самостоятельная работа – 1 час</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>Знать: - понятие комбинированного тура; - особенности комбинированного тура; - виды комбинированных туров. Уметь: - подбирать комбинированный тур на сайте; - бронировать комбинированный тур на сайте туроператора. Владеть: -информацией о комбинированных турах на сайтах туроператоров.</p>

<p>Тема 3.3.</p> <p>Бронирование на сайте туроператоров индивидуальных туров</p>	<p>Видеолекция - 1 час</p>	<p>Сущность индивидуальных туров, особенности подбора индивидуальных туров, преимущество индивидуальных туров. Подбор индивидуального тура потребителю с учетом его пожеланий.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности индивидуальных туров; - потребности туристов в индивидуальных путешествиях. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать индивидуальные туры с учетом потребностей туристов. - бронировать индивидуальные туры. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацией об индивидуальных турах на сайтах туроператоров.
<p>Тема 3.4.</p> <p>Бронирование на сайте туроператоров туров с регулярными авиарейсами</p>	<p>Практическая работа -1 час</p>	<p>Понятие регулярных рейсов. Особенности регулярных рейсов. Достоинства и недостатки регулярных рейсов. Бронирование туров с регулярными авиарейсами.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности регулярных рейсов авиа сообщения; - особенности бронирования регулярных авиарейсов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать туры с регулярными авиарейсами; - бронировать регулярные рейсы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацией о регулярных авиарейсах на сайтах транспортных компаний.
<p>Тема 3.5.</p> <p>Бронирование на сайте туроператоров экскурсионных программ обслуживания</p>	<p>Видеолекция -1 час</p>	<p>Понятие экскурсии, особенности виды экскурсионных программ обслуживания, экскурсионные программы обслуживания по России.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности экскурсионных туров; - особенности бронирования экскурсионных туров. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать экскурсионные туры; - бронировать экскурсионные туры. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацией об экскурсионных турах на сайтах туроператоров.

<p>Тема 3.6.</p> <p>Бронирование на сайте туроператора лечебных туров</p>	<p>Видеолекция-1 час</p>	<p>Понятие лечебного тура, особенности лечебных туров, виды лечебных туров, особенности обслуживания отдыхающих в лечебных учреждениях.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности лечебных туров; - особенности бронирования лечебных туров. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать лечебные туры; - бронировать лечебные туры. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацией о лечебных турах на сайтах туроператоров.
<p>Тема 3.7.</p> <p>Бронирование на сайте туроператоров дополнительных услуг</p>	<p>Видеолекция - 1 час.</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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды дополнительных услуг в туризме; - особенности оказания дополнительных услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать туристов о дополнительных услугах; - предлагать дополнительные услуги туристам; - бронировать дополнительные услуги. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - видами дополнительных услуг в туризме, - предлагать дополнительные услуги при организации туров.

<p>Тема 3.8. Бронирование на сайте туроператоров страховых услуг</p>	<p>Самостоятельная работа - 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>	<p>Знать: - виды страхования; - разновидности страхования; - виды страхования в туризме; - нормативно-правовые документы страховой деятельности. Уметь: - выбирать страховку в зависимости от программы обслуживания туристов; - определять условия страхования туристов. - бронировать страховые услуги на сайте туроператоров. Владеть: - информацией об условиях страхования в зависимости от вида программы обслуживания; - условиями бронирования страховых услуг на сайте туроператора.</p>
<p>Тема 3.9. Бронирование туров и информирование туристов в условиях с ситуации ,связанной с Ковид 19</p>	<p>Видеолекция - 1 час</p>	<p>Условия въезда в страны в условиях пандемии, связанной с «Ковид-19», ограничения въезда в страны связанные с «Ковид-19».</p>	<p>Знать: - ограничения связанные с въездом в страны в связи с пандемией. Уметь: - информировать туристов об ограничениях въезда в страны. Владеть: - информацией, связанной с ограничениями в связи с пандемией «Ковид - 19»</p>
<p>Тема 3.10. Условия аннуляции туров</p>	<p>Самостоятельная работа - 1 час</p>	<p>Форс-мажорные обстоятельства отказа туриста от тура. Потери при аннуляции тура. Условия возврата денег при аннуляции тура.</p>	<p>Знать: - форс-мажорные обстоятельства аннуляции туров; - условия возврата денежных средств при аннуляции туров. Уметь: - оказывать услугу аннуляции туров; - определять условия возврата денежных средств туристу.</p>

<p>Тема 3.11. Условия изменения бронирования туров</p>	<p>Практическая работа – 1 час</p>	<p>Условия изменения бронирования туров. Потери при изменении бронирования туров.</p>	<p>Знать: - форс-мажорные обстоятельства при изменении бронирования туров; - условия оплаты туров при изменении условий бронирования. Уметь: - оказывать услугу при изменении бронирования туров; - условия оплаты тура при изменении бронирования.</p>
<p>Тема 3.12. Особенности бронирования групповых туров</p>	<p>Практическая работа – 1 час.</p>	<p>Сущность групповых туров, особенности подбора групповых туров, преимущество групповых туров. Подбор групповых туров потребителю.</p>	<p>Знать: - особенности групповых туров; - особенности организации групповых туров. Уметь: - формировать групповые туры. - бронировать групповые туры. Владеть: - информацией об организации групповых туров на сайтах туроператоров.</p>
<p>Раздел 4. Философия продаж в туризме</p>	<p>Самостоятельная работа - 13 часов</p>	<p>Разработка скриптов диалога с туристами.</p>	<p>Знать: - особенности межличностного общения; - особенности общения турагента с туристами. Уметь: - общаться с туристами - вызвать доверие в общении с туристами. Владеть: - коммуникативными навыками общения с туристами.</p>
<p>Итоговая аттестация</p>	<p>Зачет – 2 часа</p>	<p>Электронный тест «Тур-Практикум».</p>	

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.2. 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:

Слушатель считается аттестованным по итогам освоения программы, если он ответил правильно на более 50% вопросов.

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. 08.06.2020).
2. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
3. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
4. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации.
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. N 539н "Об утверждении профессионального стандарта «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»".

Основная литература

1. Александров, Д.Н. Риторика : учебное пособие / Д.Н. Александров. 3-е изд., стер. М.: Издательство «Флинта», 2018. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79331>
2. Балюк, Н.А. Экскурсоведение : учебное пособие / Н.А. Балюк ; Тюменский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тюмень : Тюменский государственный

университет, 2018. – 236 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879>

3. Кедрова И.В. Специфика методики экскурсионной работы и ее совершенствование // Сетевой журнал «Научный результат». Серия «Технологии бизнеса и сервиса». - Т.2, №2, 2016. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-metodiki-ekskursionnoy-raboty-i-ee-sovershenstvovanie/viewer>

4. Лях О. А., Лиханова В. В. Инновации в экскурсионной деятельности // Учёные записки ЗабГУ. Сер. Социологические науки. 2017. Т. 12, № 3. С. 160–168. DOI: 10.21209/2500-171X-2017-12-3-160-168. URL: <file:///C:/Users/User/Downloads/innovatsii-v-ekskursionnoy-deyatelnosti.pdf>

Дополнительная литература

1. Александров, Д.Н. Основы ораторского мастерства, или В погоне за Цицероном / Д.Н. Александров. 4-е изд., стер. М.: Издательство «Флинта», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70367>

2. Аннушкин, В.И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие / В.И. Аннушкин. 5-е издание, стереотип. М.: Издательство «Флинта», 2016.

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83537>

3. Булыгина И. И. Традиции и инновации в экскурсионном деле. URL: <C:/Users/User/Downloads/traditsii-i-innovatsii-v-ekskursionnom-dele.pdf>

4. Добринина Н.А. Экскурсоведение: Учебное пособие / М.: Издательство «МПЦИ», 2013. URL: <https://www.litres.ru/nataliya-dobriniya>

5. Долженко Г. П., Костюкова О. И., Кедрова И. В. Новое в экскурсионной деятельности современной туристской фирмы (на примере турагентства «Ростов тур» Ростов-на-Дону) // Труды международной туристской академии: сб. Вып. 9. М.: МТА, 2013.

6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. URL: <https://www.litres.ru/boris-emelyanov/ekskursovedenie-uchebnik>

7. Кургина С. О., Копцева М. Г., Суржигов В. И. Квест-экскурсия как инновационная форма экскурсионного продукта 2017. URL: <C:/Users/User/Downloads/kvest-ekskursiya-kak-innovatsionnaya-forma-ekskursionnogo-produkta.pdf>

8. Яговец В.С.

Особенности методики и техники проведения экскурсий в активных видах туризма URL: <C:/Users/User/Downloads/osobennosti-metodiki-i-tehniki-provedeniya-ekskursiy-v-aktivnyh-vidah-turizma.pdf>

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 Web of Science;

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. Science Publishing Group 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

Для эффективной реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

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