



ООО «ОРИЕНТИР РЕШЕНИЙ»

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «ОРИЕНТИР РЕШЕНИЙ»
Игнатова Н.Н.
от 11.02.2025 г. № 21

**Дополнительная общеобразовательная программа -
дополнительная общеразвивающая программа
«Индустрия путешествий»**

Срок реализации: 2 недели

Нижний Новгород
2025

Содержание

1.	Пояснительная записка	3 стр.
2.	Учебный план	5 стр.
3.	Календарный учебный график	5 стр.
4.	Рабочая программа	6 стр.
5.	Оценочные материалы	7 стр.
6.	Организационно - педагогические и материально-технические условия реализации программы	7 стр.
7.	Список литературных источников	8 стр.

1. Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная программа - дополнительная общеразвивающая программа «Индустрия путешествий» разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648- 20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении порядка организации осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Новизна программы состоит в том, что ведущей формой организации педагогического процесса является интегрированный подход в обучении. Это организация разнообразных деловых игр, использование информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), исследовательской и трудовой деятельности. Материал конкретизирован для занятий со взрослыми старше 18 лет в рамках познавательного развития. Обучаемые взрослые по ходу деловой игры узнают особенности профессиональной деятельности в туристической отрасли. При проведении занятий педагог имеет возможность привести примеры по основным направлениям международного туризма (религиозный, пляжный, экскурсионный, событийный, спортивный).

Актуальность программы заключается в том, что работа в туристической индустрии осуществляется с недостаточным (не внимательным) отношением к клиентам, хотя на первый взгляд отвечает потребностям собирающихся в путешествие людей. Существует необходимость у обучающихся развить способности выявлять потребности путешественников, осуществлять выбор действительно качественных туристических продуктов. Такие качества способствуют успешному продвижению туристических продуктов на рынке туристических услуг, а участие в совместных семинарах с туристическими операторами отрасли позволяет выстраивать процесс выбора путешествия на уровне профессионалов уже работающих в индустрии туризма, проявляя при этом изобретательность и оригинальность. По мере использования навыков работы в индустрии туризма заметно возрастают возможности у самих слушателей данной программы, а организация исследовательского компонента предполагает: формирование системы специальных умений (поисковых, информационных, организационных, умений представлять результат своего исследования, оценочных умений). Решая различные практические задачи вместе с преподавателем, обучаемые научатся работе с туроператорами и клиентами. Полученные при этом знания – являются основным базовым фундаментом для дальнейшего профессионального развития в сфере индустрии туризма. Содержание программы опирается на актуальный уровень развития взрослого населения, потенциальные возможности коллектива и руководства, ожидания потребителей туристических продуктов. Система управленческих действий заложенных в программу затрагивает всех участников образовательной деятельности: обучаемых взрослых, педагогов, администрацию. Необходимость создания и реализации Программы обусловлена разработкой и внедрением новых подходов и педагогических технологий.

Цель - развить навыки и обучить специфики профессиональной деятельности в туристической индустрии.

Задачи:

- способствовать формированию начальных представлений в индустрии туризма (показать из чего состоят туры и как их искать; обучить работе с туроператорами; выработать навыки работы с клиентами; маркетинг по привлечению клиентов);
- развивать технологии продаж туристического продукта;
- создавать условия для помощи туристам в экстренных ситуациях.

Планируемые результаты освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы «Индустрия путешествий» обучающихся от 18 лет и старше

МОДУЛЬ 1 «Введение»
• Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. • Входная аттестация.
МОДУЛЬ 2 «Особенности профессиональной деятельности в туристической отрасли»
• Введение в программу. Какие бывают туроператоры и зачем нужен турагент. Преимущества организованного туризма перед самостоятельным бронированием. • Международный туризм в наши дни. Внешний и внутренний туризм. Эвристическая лекция. • Организация туристического продукта (бронирование, заключение договоров). Понятие стандартного тура (перелет, трансфер, проживание, питание). Особенности профессии: навыки, необходимые личностные особенности. Из чего состоят туры и как их искать (Агрегаторы поиска туров). Эвристическая лекция, семинар, самодиагностика с целью выявления значимых черт личности. • Работа с туристами – гиды, служба сопровождения туристов в отелях, анимация. Краткая характеристика каждой профессии, необходимые профессиональные навыки и личностные качества.
МОДУЛЬ 3 «Виды размещения туристов (отели, гостиницы, гостевые дома, хостелы)»
• Виды отелей (городские, пляжные). Основные условные обозначения. Международная классификация отелей (звездность). Самые знаменитые отели мира (сеть Хилтон, Холидей Инн, Марриотт и т.д.). Бюджетные формы размещения (гостевые дома, хостелы, мини отели). Виды номеров (SGL, DBL, TPL, QPL), виды размещения (BB, HB, FB, AI, UAL). Эвристическая лекция.
МОДУЛЬ 4 «Основные направления международного туризма (религиозный, пляжный, экскурсионный, событийный, спортивный)»
• Основные направления современного туризма – обзор. Пляжные направления, экскурсионный туризм, событийный туризм, религиозный туризм, гастрономический туризм, медицинской туризм, экотуризм, спортивный туризм (горнолыжный спорт, альпинизм, серфинг и т.д.). Краткая характеристика направлений туризма. Эвристическая лекция. • Речные и морские круизы. Особенности данного вида путешествий.
МОДУЛЬ 5 «Работа с туроператорами»
• Страхование в туризме. Трансферы. Туристические визы. • Как осуществляется бронирование тура. Сроки и способы оплаты туроператору.
МОДУЛЬ 6 «Работа с клиентами»
• Технология продаж, составление подборок. О чем мы обязаны предупреждать туристов. • Пост-продажный сервис и помощь туристам в экстренных ситуациях.
МОДУЛЬ 7 «Маркетинг по привлечению клиентов»
• Реклама в туризме. Социальные сети.

2. Учебный план

№ п/п	Название модуля	Количество академических часов за учебный год	Формы промежуточной аттестации
1	МОДУЛЬ 1 «Введение»	1	Итоговое занятие
2	МОДУЛЬ 2 «Особенности профессиональной деятельности в туристической отрасли»	2	Итоговое занятие
3	МОДУЛЬ 3 «Виды размещения туристов (отели, гостиницы, гостевые дома, хостелы)»	2	Итоговое занятие
4	МОДУЛЬ 4 «Основные направления международного туризма (религиозный, пляжный, экскурсионный, событийный, спортивный)»	2	Итоговое занятие
5	МОДУЛЬ 5 «Работа с туроператорами»	1	Итоговое занятие
6	МОДУЛЬ 6 «Работа с клиентами»	1	Итоговое занятие
7	МОДУЛЬ 7 «Маркетинг по привлечению клиентов»	1	Итоговое занятие
		10	

3. Календарный учебный график

№ п/п	Основные характеристики образовательного процесса	
1	Количество учебных недель	2
2	Количество учебных дней	10
3	Количество учебных часов в неделю	5
4	Количество учебных часов	10
5	Выходные дни	Суббота, воскресенье, праздничные дни
6	Сроки промежуточной аттестации	После каждого модуля

4. Рабочая программа

№ занятия	Тема	Содержание	Материал
МОДУЛЬ 1 «Введение»			
1	Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте	Ознакомление с правилами безопасности на рабочем месте. Создать благоприятную атмосферу и установить доброжелательные отношения.	Ноутбук. План эвакуации.
	Входная аттестация.	Выяснение уровня подготовки и знаний обучающихся с целью выбора такта и манеры общения.	Ноутбук.
МОДУЛЬ 2 «Особенности профессиональной деятельности в туристической отрасли»			
2	Введение в программу. Какие бывают туроператоры и зачем нужен турагент. Преимущества организованного туризма перед самостоятельным бронированием.	Обзор основных игроков рынка туристической отрасли. Ознакомление с кейсами путешествий, организованных самостоятельно и с помощью турагента.	Ноутбук. Каталоги туроператоров.
	Международный туризм в наши дни. Внешний и внутренний туризм. Эвристическая лекция.	Путём умело поставленных вопросов заставить обучающихся на основе имеющихся у них: знаний, наблюдений, жизненного опыта, логических рассуждений, сформулировать новые понятия, выводы, правила.	Ноутбук.
3	Организация туристического продукта (бронирование, заключение договоров). Понятие стандартного тура (перелет, трансфер, проживание, питание). Особенности профессии: навыки, необходимые личностные особенности. Из чего состоят туры и как их искать (Агрегаторы поиска туров). Эвристическая лекция, семинар, самодиагностика с целью выявления значимых черт личности.	Ознакомление с методами и принципами планирования и осуществления путешествий. Организация деловой игры по поиску и бронированию туристических продуктов. Ознакомление с работой по устойчивым качествам человека, которые он проявляет постоянно в разных ситуациях. Понимание как они отражают индивидуальные особенности мышления, поведения, выражения чувств.	Ноутбук. Поисковые модули на сайтах туроператоров.
	Работа с туристами – гиды, служба сопровождения туристов в отелях, анимация. Краткая характеристика каждой профессии, необходимые профессиональные навыки и личностные качества.	Ознакомление с принципами заселения в отели, взаимодействия с гидами туроператора и персоналом отеля. Особенности принимающей стороны.	Ноутбук. Каталоги отелей.
МОДУЛЬ 3 «Виды размещения туристов (отели, гостиницы, гостевые дома, хостелы)»			
4-5	Виды отелей (городские, пляжные). Основные условные обозначения. Международная классификация отелей (звездность). Самые знаменитые отели мира (сеть Хилтон, Холидей Инн, Марриотт и т.д.). Бюджетные формы размещения (гостевые дома, хостелы, мини отели). Виды номеров (SGL, DBL, TPL, QPL), виды размещения (BB, HB, FB, AI, UAL). Эвристическая лекция.	Ознакомление с типами отелей в зависимости от региона и места расположения. Путём умело поставленных вопросов заставить обучающихся на основе имеющихся у них: знаний, наблюдений, жизненного опыта, логических рассуждений, сформулировать новые предложения к туроператорам по виду и типам отелей.	Ноутбук. Каталоги отелей.

МОДУЛЬ 4 «Основные направления международного туризма (религиозный, пляжный, экскурсионный, событийный, спортивный)»			
6-7	Основные направления современного туризма – обзор. Пляжные направления, экскурсионный туризм, событийный туризм, религиозный туризм, гастрономический туризм, медицинской туризм, экотуризм, спортивный туризм (горнолыжный спорт, альпинизм, серфинг и т.д.). Каткая характеристика направлений туризма. Эвристическая лекция.	Научить в зависимости от выбора предполагаемого путешествия - определять направления туризма. Ознакомить с тем что как правило направления бывают комбинированными.	Ноутбук. Сайты туроператоров.
	Речные и морские круизы. Особенности данного вида путешествий.	Ознакомление с плюсами и минусами круизного путешествия.	Ноутбук. Сайты туроператоров.
МОДУЛЬ 5 «Работа с туроператорами»			
8	Страхование в туризме. Трансферы. Туристические визы.	Обучение по организации оформления виз и страховых полюсов.	Ноутбук.
	Как осуществляется бронирование тура. Сроки и способы оплаты туроператору.	Ознакомление с работой в личном кабинете туроператора.	Ноутбук. Сайты туроператоров.
МОДУЛЬ 6 «Работа с клиентами»			
9	Технология продаж, составление подборок. О чем мы обязаны предупреждать туристов.	Ознакомление по этапам работы с клиентом: знакомство, выяснение потребностей, презентация, работа с возражениями, закрытие сделки. Как уведомлять туриста о информации по стране, в которую он направляется.	Ноутбук.
	Пост-продажный сервис и помощь туристам в экстренных ситуациях.	Обучение кейсам по нестандартным ситуациям.	Ноутбук.
МОДУЛЬ 7 «Маркетинг по привлечению клиентов»			
10	Реклама в туризме. Социальные сети.	Ознакомление с правилами ведения рекламной деятельности: что можно, а что нельзя публиковать в социальных сетях.	Ноутбук. Соц. сети.

5. Оценочные материалы

Для начала усвоения программного материала к обучающимся слушателям программы не предъявляется определенных требований. Важно лишь наличие среднего или высшего образования. Результативность освоения программы отслеживается в процессе диагностирования слушателей программы. Знания теоретического материала диагностируются путем тестирования, выполнения заданий, путем опроса во время занятий.

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

Программа рассчитана на людей со средним или высшим образованием не моложе 18 лет независимо от наличия у них специальных навыков в индустрии туризма.

Срок реализации программы: 2 недели.

Режим занятий: занятия проводятся пять раз в неделю по 45 минут (академический час).

Наполняемость группы: от 1 до 7 человек.

Основные принципы, заложенные с основу работы:

- легитимности (сообщаются знания о нормах и правилах и др.);
- преемственности (каждый следующий этап базируется на уже сформированных навыках и формирует «зону ближайшего действия»);
- соответствие навыкам (предлагаемые задания, деловые игры учитывают возможности каждого участника);
- наглядности (использование наглядно - дидактического материала;
- информационно - коммуникативных технологий.

Материально - техническое обеспечение

№	Материал	Кол-во (шт.)
1	Стол преподавательский.	1
2	Компьютерное кресло.	1
3	Персональный компьютер.	1
4	МФУ лазерное.	1
5	Система хранения модульная.	1
6	Письменный стол.	2
7	Ноутбук.	2
8	Стулья.	7
9	Шкаф.	1
10	Учебные пособия.	комплект

7. Список литературных источников

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник. М.: Академия, 2010.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма Учебное пособие. Минск: БГЭУ, 2012.
3. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг: Учебник. М.: Академия, 2014.
4. Фролова П. Системы бронирования: смешать, но не взбалтывать , или Не кладите все яйца в одну корзину! // Отель. – 2012.
5. Тонкости туризма. <http://tonkosti.ru>. Энциклопедия туризма.

Электронные образовательные ресурсы

1. <https://orientirturschool.skillspace.ru/school/courses>