|  |  |
| --- | --- |
|  |  **УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ОРИЕНТИР**  |



УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

ООО «ОРИЕНТИР РЕШЕНИЙ» 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 молодёжи»;

- 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.). Каткая 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.
 |

1. **Учебный план**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название модуля | Количество академических часов за учебный год | Формыпромежуточнойаттестации |
| 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 |

1. **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 |

1. **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. |

1. **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.

1. **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 |

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

**Электронные образовательные ресурсы**

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