

Комитет образования и науки администрации Новокузнецка
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №18»

РАССМОТРЕНА
на заседании
методического совета

Протокол № 1

от 26.08.2022

ПРИНЯТА
на заседании
педагогического совета

Протокол № 1

от 26.08.2022

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «СОШ №18»


Удостоверена Т.А.
Приказ № 288-п
от 26.08.2022

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ»**

Возраст учащихся: 15 – 16 лет
Срок реализации программы: 1 год
Направленность: социально-гуманитарная

Разработчик:
Тимощенко Ксения Анатольевна,
учитель географии высшей
квалификационной категории

Новокузнецкий городской округ, 2022

КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

Пояснительная записка

Направленность дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Менеджер по туризму» (далее Программа) - социально-гуманитарная и предусматривает формирование интереса учащихся к географическим знаниям посредством изучаемой профессии и создание условий для их профессионального самоопределения в сфере туристического предпринимательства.

Данная программа позволяет не только расширить географический, исторический кругозор школьников, но и вооружает знаниями в области туристического дела, юриспруденции, которые, если и не будут востребованы в дальнейшей профессиональной деятельности учащегося, то обязательно помогут ему грамотно спланировать свой отдых. Кроме того, программа способствует творческой самореализации личности подростка, активизирует познавательный интерес к географическим знаниям.

Нормативно-правовое обеспечение разработки и реализации программы:

1. Концепция развития дополнительного образования детей до 2030 года (Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 марта 2022 г. № 678-р).
2. Федеральный Закон от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Федеральный закон РФ от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции 2013 г.).
4. «Целевая модель развития региональных систем дополнительного образования детей» (утверждена приказом Министерства просвещения РФ № 467 от 3 сентября 2019 года).
5. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 г. № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».
6. Паспорт приоритетного проекта «Доступное дополнительное образование для детей» (утвержден президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам, протокол от 30 ноября 2016 г. N 11).
7. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 г. N 196 «Об утверждении Порядка организации и

- осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
8. Приказ Министерства просвещения РФ от 30 сентября 2020 г. N 533 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 9 ноября 2018 г. N 196».
 9. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 г. N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
 10. Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (Приложение к письму Комитета образования и науки администрации города Новокузнецка от 02.07.2019 г. № 2028).

Уровень освоения содержания. Программа имеет базовый уровень.

Актуальность данной программы заключается в том, что она направлена на создание условий для развития личности ребёнка, его творческой самореализации; на погружение в востребованную профессию - менеджер по туризму, способствуя профессиональному самоопределению учащихся; на формирование системы знаний о туристическом бизнесе, предоставляющей подростку в будущем ведущую роль в планировании своего отдыха.

Новизна данной программы в том, что в школьном курсе не рассматриваются данные темы, содержание которых способствует расширению кругозора учащихся и позволяет применить полученные практические навыки в жизни; имеет профориентационный характер. В основе содержания и структуры данной программы лежит программа воспитания и социализации обучающихся на ступени основного общего образования.

Отличительная особенность дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Менеджер по туризму» заключается в интегрированном изучении сопутствующих дисциплин: маркетинга, планирования, социологии, географии, истории, юриспруденции и др.; в использовании современных мультимедийных технологий. Программа даёт базовые знания о работе в туристическом бизнесе и помогает решить подросткам при активном участии в процессе обучения, будет ли им интересна эта сфера деятельности в будущем.

Адресат программы. Программа адресована учащимся 15-16 лет, разработана с учетом возрастных и психологических особенностей целевой аудитории, социальной необходимостью в информационных

знаниях, проявляющих интерес к географии. На обучение по дополнительной программе принимаются дети без отбора, на добровольной основе.

Срок реализации программы – 1 год.

Общий объем: 26 часов.

Режим занятий – 1 раз в неделю по 1 часу, продолжительность одного часа занятия составляет 40 минут.

Количество обучающихся в группе – до 25 человек. Состав группы – постоянный.

Формы обучения: очное. Основной формой обучения является занятие. В период действия ограничительного режима или во время карантина осуществляется организация образовательного процесса с использованием дистанционного обучения.

Цель программы: интеллектуальное и социальное развитие личности обучающихся, формирование компетенций посредством погружения в профессию менеджера по туризму, способствующих принятию учащимися осознанного решения о выборе профессии, отработка навыков применения полученных знаний на практике.

Задачи программы:

- формировать представление об обязанностях, необходимых навыках к менеджеру по туризму, о требованиях к данному специалисту;
- познакомить с правилами безопасного использования сети интернет;
- развивать навыки владения техническими средствами обучения и программами, необходимыми в работе турагента;
- познакомить с понятиями «турагент», «туроператор», «чек-лист», «шенгенская виза»;
- познакомить с правилами ведения телефонных переговоров;
- развивать навыки этики дистанционного общения, письменного и устного делового общения;
- формировать умение проводить первичное консультирование клиентов для подбора туристского продукта согласно запросу;
- формировать умение подбирать туристский продукт согласно запросу клиента туристской организации;
- формировать умение оформлять договоры с клиентами туристской организации;
- познакомить с системой бронирования туристских услуг/ туристских продуктов;
- познакомить с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими деятельность в сфере туризма;
- познакомить с порядком оформления визы;
- формировать представление о различиях и особенностях курортов мира, морских круизах;

- развивать психологическую устойчивость в конфликтных ситуациях;
- развивать творческий подход в решении поставленных задач;
- формировать навыки практического применения полученных знаний;
- содействовать развитию креативного, критического мышления, творческой инициативы, самостоятельности, профессиональному самоопределению;
- развивать умение анализировать и корректировать результаты своей работы;
- воспитывать у учащихся стремление к получению качественного законченного результата;
- воспитывать настойчивость и инициативу, решительность и смелость, толерантность, выдержку и самообладание.

Содержание программы «Менеджер по туризму»

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем программы	Количество часов			Формы аттестации/ контроля
		всего	теория	практика	
	<i>Раздел 1. Введение в профессию «Менеджер по туризму»</i>	6	3	3	
1	Общие сведения о профессии «Менеджер по туризму». История профессии	2	1	1	Выполнение практического задания
2	Современные технологии, используемые в профессиональной сфере, в том числе цифровые	2	1	1	Выполнение практического задания
3	Обзор деятельности турагента и туроператора	2	1	1	Выполнение практического задания
	<i>Раздел 2. Работа с клиентом в офисе турагентства</i>	9	5	4	
4	Знакомство и установление контакта	2	1	1	Выполнение практического задания
5	Выявление потребностей клиента	2	1	1	Выполнение практического задания
6	Подбор тура и презентация тура клиенту	2	1	1	Выполнение практического задания
7	Заполнение договора и бронирование тура	2	1	1	Выполнение практического задания
8	Консультация клиента накануне поездки	1		1	Выполнение практического задания

	<i>Раздел 3. Область специфических знаний менеджера по туризму</i>	<i>10</i>	<i>5</i>	<i>5</i>	
8	Термины и сокращения в туризме	2	1	1	Выполнение тестовых заданий
9	Нормативно-правовые акты	2	1	1	Выполнение практического задания
10	Визовое обслуживание	2	1	1	Выполнение тестовых заданий
11	Курорты мира и морские круизы	2	1	1	Создание презентации
12	Жалобы и претензии от туриста к качеству продукта	2	1	1	Выполнение практического задания
13	<i>Итоговое занятие</i>	<i>1</i>		<i>1</i>	Выполнение комплексного практического задания
Итого		26	13	13	

Содержание учебно-тематического плана

Раздел 1. Введение в профессию «Менеджер по туризму».

Тема 1.1. Общие сведения о профессии «Менеджер по туризму». История профессии.

Теория. История возникновения профессии. Потребность профессии, её общественная значимость. Мифы о профессии. Права и обязанности менеджера по туризму. Модель личности и психологический портрет «менеджера по туризму». Плюсы и минусы профессии.

Практика. Тестирование по теме: «Менеджер турагентства» (пробуем силы, выявляем понятия сферы деятельности специалиста). Практическая работа «Исправляем ошибки в туристических программах».

Тема 1.2. Современные технологии, используемые в профессиональной сфере, в том числе цифровые.

Теория. Информационные технологии в турагентской деятельности: офисные программы, мультимедийные технологии, применяемые в работе турагентств; использование глобальной компьютерной сети Интернет и

систем бронирования; веб-сайт в работе туристских агентств. Правила безопасного использования сети интернет.

Практика. Форматирование текста, импорт изображений, полезные советы по использованию приложений, редактирование изображений.

Тема 1.3. Обзор деятельности турагента и туроператора.

Теория. Задачи, обязанности и уровень ответственности менеджеров в туристических агентствах и в компаниях-туроператорах.

Практика. Распределение ролей турагента и туроператора.

Раздел 2. Работа с клиентом в офисе турагентства.

Тема 2.1. Знакомство и установление контакта.

Теория. Правила делового общения, использование делового стиля, принципы организации телефонных и личных переговоров.

Практика. Моделирование делового общения с клиентами различного типа. Практика телефонного и личного общения с туристом.

Тема 2.2. Выявление потребностей клиента.

Теория. Создание Чек-листа. Общение с клиентом, нюансы и особенности выявления потребностей клиента.

Практика. Первичное консультирование клиентов для подбора туристского продукта согласно запросу. Создание чек-листа с уточнением желаемой страны, региона, даты поездки, количеством дней/ночей, количества туристов, предпочтения по отелю, типа питания, предпочтения по авиаперевозке (регулярный рейс или чартерный; прямой перелет или с пересадкой), предпочтений по номеру в отеле, бюджету, дополнительных пожеланий туриста, электронной почты туриста для обратной связи.

Тема 2.3. Подбор тура и презентация тура клиенту.

Теория. Разновидности туров. Гастрономические. Автобусные. Спортивные. Паломнические. Деловые. Медицинские. Подбор тура и подготовка письма с предложениями клиенту. Этика деловой переписки.

Практика. Создание презентации по запросу клиента, презентация тура.

Тема 2.4. Заключение договора и бронирование тура.

Теория. Виды договоров, которые могут заключать туроператор и турагент. Плюсы, минусы, условия агентского договора. Договор о реализации туристского продукта между турагентом и клиентом. Изучение системы бронирования – Travel Business Service (TBS).

Практика. Проверка и заполнение договора поручения о подборе, бронировании и приобретении тура турагентом в интересах туриста, заключаемого между юридическим и физическим лицом.

Тема 2.5. Консультация клиента накануне поездки.

Практика. Составление списка позиций, необходимых для предоставления информации клиенту (о специфике авиаперелета, об авиакомпании, о рейсе, о нормах провоза багажа, о специфике трансфера, о транспортном средстве, о специфике отеля, о местоположении отеля, об основных услугах отеля (рестораны, спа, тренажерный зал и т.д.), о специфике категории номера, об оснащении номера, о специфике типа питания, об основных предприятиях питания, о специфике документов, которые потребуются туристу для поездки, о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки).

Создание презентации для консультации клиента.

Раздел 3. Область специфических знаний менеджера по туризму

Тема 3.1. Термины и сокращения в туризме.

Теория. Изучение терминологии и аббревиатур, принятых в туристской индустрии.

Практика. Составление письма с использованием туристических терминов. Решение тестов на знание аббревиатур, принятых в туристской индустрии.

Тема 3.2. Нормативно-правовые акты.

Теория. Изучение нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность в сфере туризма.

Практика. Выполнение практического задания, рассчитанного на знание нормативно-правовых актов РФ.

Тема 3.3. Визовое обслуживание.

Теория. Перечень стран, имеющих визовый режим. «Шенгенская виза». Изучение визового обслуживания по направлениям, оформление документов на визы, сроки оформления, стоимость.

Практика. Решение тестов на знание особенностей оформления виз.

Тема 3.4. Курорты мира и морские круизы.

Теория. Изучение динамики прибытия туристов на курорты различных регионов мира. Устройство и оснащение круизных лайнеров. Типы кают и услуги на лайнере. Анализ потенциальных клиентов. Особенности отдыха в круизе.

Практика. Создание презентации о курорте или морском круизе (с позиции его востребованности за последние 5 лет).

Тема 3.5. Жалобы и претензии от туриста к качеству продукта.

Теория. Правила работы с претензией от туриста к качеству продукта. Алгоритм обработки претензий. Разделение ответственности. Работа с различными типами клиентов.

Практика. Инсценировки конфликтных ситуаций и выхода из них. Выявление проблемы, поиск путей разрешения проблемы, отработка

алгоритма решения проблемы. Анализ эффективности предложенных решений.

Итоговое занятие. Выполнение комплексного практического задания.

Планируемые результаты:

В результате освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы «Менеджер по туризму»

учащиеся знают:

- обязанности, необходимые навыки для работы менеджером по туризму, требования, предъявляемые к данной профессии;
- правила безопасного использования сети интернет;
- понятия «турагент», «туроператор», «чек-лист», «шенгенская виза»;
- правила ведения телефонных переговоров;
- этику дистанционного общения, письменного и устного делового общения;
- алгоритм проведения первичного консультирования клиента туристской организации, подбора туристского продукта согласно его запросу;
- порядок оформления договоров с клиентами туристской организации;
- системы бронирования туристских услуг/ туристских продуктов;
- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- порядок оформления визы;
- различия и особенности курортов мира, морских круизов;

учащиеся умеют:

- проводить первичное консультирование клиентов для подбора туристского продукта согласно запросу;
- подбирать туристский продукт согласно запросу клиента туристской организации;
- оформлять договоры с клиентами туристской организации;
- применять знания о нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующих деятельность в сфере туризма, при решении практических задач;
- ориентироваться в информационном пространстве, продуктивно использовать первоисточники и другие ресурсы для поиска необходимой, для решения задач, информации;
- анализировать и корректировать результаты своей работы;

учащиеся владеют:

- навыками письменного и устного делового общения;
- методикой создания и проведения презентаций;
- методикой проведения опроса клиента;

- навыками использования MS Office;
- навыками сохранения психологической устойчивости в конфликтных ситуациях;

- навыками практического применения полученных знаний;

у учащихся будут развиваться:

- психологическая устойчивость в конфликтных ситуациях;
- творческий подход в решении поставленных задач;
- креативное, критическое мышление, творческая инициатива, самостоятельность, профессиональное самоопределение;

учащиеся демонстрируют на занятиях и в самостоятельной работе:

- заинтересованность в изучаемом материале;
- настойчивость и инициативу, решительность и смелость, толерантность, выдержку и самообладание;
- стремление к получению качественного законченного результата.

КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ

Календарный учебный график

№	Год обучения	Объем учебных часов	Всего учебных недель	Количество учебных дней	Режим работы
1	Первый	26	26	26	1 занятия в неделю по 1 часу

Условия реализации Программы

Материально-техническое обеспечение: кабинет, оборудованный в соответствии с требованиями СанПиН.

Оборудование учебного кабинета: компьютер (ноутбук) с выделенным каналом выхода в Интернет, мультимедийная проекционная установка или интерактивная доска; многофункциональное устройство (принтер, сканер, ксерокс), веб-камера.

Информационное обеспечение по темам учебного плана для дистанционного обучения:

1. Аббревиатуры авиакомпаний / Справочник // Туристический портал. – Режим доступа: <https://ruputeshestvie.ru/spravochnik/abbreviaturyi-aviakompaniy/>

2. Беседа с Туристом, выявление потребностей // Сайт Ютуб. – Режим доступа: <https://youtu.be/T3jW1u4iDLI>

3. Видео-урок «Как стать турагентом». - Режим доступа: <https://youtu.be/JeQ7IbsPPs0>

4. Виды виз в разные страны / Информация // Homevisa. - Режим доступа: <https://home-visa.ru/informaciya/vidy-viz-v-raznye-strany.html>

5. Законодательство в сфере туризма / Нормативные правовые акты / Документы // Федеральное агентство по туризму. - Режим доступа: <https://tourism.gov.ru/contents/documenty/normativnyye-pravovye-akty/zakonodatelstvo-v-sfere-turizma/>

6. Как подобрать тур, если клиент сам не знает, чего хочет? // Сайт Дубай. – Режим доступа: <https://profi.travel/articles/132/details>

7. Курорты мира / Рабочая программа / Институт истории и международных отношений. – Саратов, 2016. - Режим доступа: https://www.sgu.ru/sites/default/files/education/programs/2017/03/kurorty_mira_0.pdf

8. Менеджер по туризму. Его обязанности и возможности. // Сайт Ютуб. – Режим доступа: <https://youtu.be/hwTd63bP2JA>

9. Порядок работы с претензиями туристов в турагентстве // ТРЕВЕЛ МАГНАТ. - Режим доступа: <https://www.travelmagnat.ru/zakonodatelstvo/shpargalki/poryadok-raboty-s-pretenziyami-turistov-v-turagentstve/>

10. Телефонные продажи. // Сайт Ютуб. – Режим доступа: <https://youtu.be/joCbSH0HWZY>

Формы аттестации и контроля.

Формы промежуточного контроля:

- выполнение практического задания;
- выполнение тестовых заданий;
- создание презентации.

Формы итогового контроля:

- выполнение комплексного практического задания.

Оценочные материалы. Оценка качества реализации программы включает в себя итоговый контроль учащихся – выполнение комплексного практического задания повышенного уровня сложности и направлен на определение результатов работы и степени усвоения теоретических и практических ЗУН, сформированности личностных качеств.

Виды оценочных материалов: анализ деятельности учащихся, анкета-задание для итогового занятия, практическое задание для самостоятельной работы, проблемная ситуация, решение ситуационных задач, творческое задание, тест, фронтальный опрос.

Уровень усвоения программы оценивается как высокий, если обучаемые полностью овладели теоретическими знаниями, правильно их используют на практике при решении практических задач.

Уровень усвоения программы оценивается как средний, если учащиеся овладели не всей полнотой теоретических знаний и практических умений.

Уровень усвоения программы оценивается как низкий, если учащиеся овладели лишь частью теоретических знаний и практических навыков.

Методические материалы.

Методы обучения: объяснительно-иллюстративный, частично-поисковый, интерактивный, исследовательский (организация поисковой деятельности обучающихся по решению новых для них проблем), практический (выполнение практических работ).

Формы организации образовательного процесса: групповая.

Формы организации учебного занятия: лекция, игра, защита презентаций перед аудиторией, видеоурок, тестирование.

Педагогические технологии: здоровьесберегающие, информационно-коммуникационные, игрового моделирования, проблемного обучения, тестовая, развития критического мышления.

Список используемой литературы

1. Дмитлевский Ю.Д. Туристические районы мира. – М.: Туристические районы мира. – Смоленск: СГУ, 2000. – 224 с.
2. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг: [учебник] / М. А. Ехина. – М.: Академия, 2014. – 236 с.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2018. – 432 с.
4. Киседобрев, В.П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев. - М.: Инфра-М, 2018. - 272 с.
5. Скорбенко С. В. Актуальные методы стимулирования продаж в интернете для предприятий гостиничного бизнеса // Теорет. и прикладные вопр. экономики и сферы услуг. – 2013. – № 11. –203 с.
6. Сухов, Р.И. Организация работы туристского агентства [Текст]: учеб. пособие / Р.И. Сухов - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. – 144 с.

Список литературы для педагогов

1. Айгистова О.В. Использование педагогических технологий в профессиональной подготовке менеджеров туризма: Дис.канд. пед. наук. М., 1999.-142 с.
2. Долматова Н.В. Коммуникативно деятельностные игры: Учебно - методическое пособие /Н.В. Долматова. - Анапа: АФ МГСУ, 2004. -104 с.
3. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации, 2003. - 402 с.
4. Зайцева, Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум, 2016. - 285 с.

Список литературы для учащихся

1. Медведев, В. Карманная энциклопедия туризма. / Виктор Медведев – [Электронный ресурс]: Энциклопедия странствий. Блог о туризме и самостоятельных путешествиях - Режим доступа: https://mega.nz/#!cqBFiBCA!LgtQlZpqvmkVqoDaJ_MlvKbTylDmKB6N2knfki81VY.
2. Сенин, В. С. Туризм. Мини-словарь / В.С. Сенин. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 217 с.
3. Шанин, в. Как путешествовать. Руководство к действию. / В. Шанин – М.: АггауЛитагент «Вокруг Света», 2008. – 369 с.
4. Ягодынская, Н. В. Культурно-исторические центры России / Н.В. Ягодынская, С.А. Малышкин. - М.: Академия, 2018. - 272 с.