

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт управления
Факультет гостеприимства и индустрии спорта

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института управления
М.В. Хайруллина

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
Агент по туризму**

Москва, 2026

Разработчики:

Заведующий кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства
Факультет гостеприимства и индустрии спорта
Института управления РАНХиГС



И.В. Гончарова

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры управления проектами
и предпринимательства факультета менеджмента
Института управления РАНХиГС



В.В. Перцов

Руководитель программы:

Заведующий кафедрой менеджмента в индустрии гостеприимства
Факультет гостеприимства и индустрии спорта
Института управления РАНХиГС



И.В. Гончарова

**Руководитель
структурного подразделения:**

Декан Факультет гостеприимства
и индустрии спорта РАНХиГС



М.Ю.Белякова

Программа повышения квалификации рассмотрена на заседании Ученого совета
Института управления и рекомендована к реализации, протокол № 3 от «24» 02
2026 г.,

Выписка из протокола № 3
внеочередного заочного заседания Ученого совета Института управления
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»

от 24 февраля 2026 года

По пункту 2 повестки дня

Представлены материалы: служебная записка от 19.02.2026 № 1522-26-24-СЗ об утверждении дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Агент по туризму», реализуемой в рамках национального проекта «Кадры».

Итоги голосования: «ЗА» 22, «ПРОТИВ» 0, «ВОЗДЕРЖАЛОСЬ» 0.

Решение заседания: по итогам заочного голосования («за» единогласно) принято решение утвердить дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Агент по туризму».

Председатель Ученого совета
директор Института управления



М.В. Хайруллина

И.о. ученого секретаря



И.В. Гунина

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
1.1 Цель и задачи реализации программы.....	4
1.2. Нормативные правовые акты.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	5
1.4. Категория слушателей.....	7
1.5. Формы и технологии обучения.....	7
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий.....	7
1.7. Документ о квалификации.....	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	9
2.1. Календарный учебный график.....	9
2.2 Учебный план.....	10
2.3 Содержание программы по темам.....	11
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	13
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	13
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы....	14
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	18
5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ.....	25

Приложение 1. Рецензии (внешняя и внутренняя)

Приложение 2. Кадровая справка

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель и задачи реализации программы

Программа направлена на переобучение и профессиональное образование с возможностью дальнейшего трудоустройства в российские организации, освоение новой компетенции и применение полученных умений и навыков на практике.

Цель реализации программы: освоение навыков и изучение инструментов эффективного управления, учета и документооборота в туристической деятельности, включая применение специализированных систем автоматизации (на примере платформ бронирования и CRM-систем).

Задачи реализации программы:

- Получение навыков подготовки отчетности и аналитики в туристическом бизнесе.
- Приобретение умения пользоваться интерфейсом платформ бронирования и CRM-систем.
- Освоение навыков проведения операций с туристическими продуктами, формирования отчетов и аналитических сводок.
- Обретение знаний об основных инструментах и процессах автоматизации в туризме.

1.2. Нормативные правовые акты

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.12.2025) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
3. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 N 266 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".
4. Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. № 1678 "Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ".
5. «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов» (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн).
6. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 (зарегистрирован Минюстом России 18.09.2017, регистрационный № 48226) «Об утверждении порядка

- применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
7. Профессиональный стандарт 162 «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 N 913н.
 8. Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 N 516 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм".
 9. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.03.2021 года № 362 "О государственной поддержке в 2021 году юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при трудоустройстве безработных граждан".
 10. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (с изменениями и дополнениями);
 11. Приказ РАНХиГС от 02 декабря 2025 года № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».
 12. Приказ РАНХиГС «Об утверждении Правил приема на обучение по дополнительным профессиональным программам в Академию» №02-00010/001 от 13 января 2026 года.
 13. Приказ РАНХиГС «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии» №02-00009/001 от 13 января 2026 года.
 14. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 года № 01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

1.3. Планируемые результаты обучения

Выпускник по программе повышения квалификации «Агент по туризму», в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями программы должен обладать следующими основными компетенциями:

Таблица 1

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации и профессиональных компетенций, планируемых к освоению (результаты обучения)

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК	Практический опыт	Знания	Умения
-------------------	---	-------------------	--------	--------

	или трудовые функции (ПСК и СК)			
1	2	3	4	5
Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	ПСК-1 ¹ Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Работа в демо-режиме CRM (создание карточки клиента, ведение сделки). • Формирование отчётов по продажам и конверсии в CRM. • Интеграция календаря и мессенджеров для автоматизации напоминаний. • Настройка шаблонов документов (договоры, счета) для автоматической генерации.	<ul style="list-style-type: none"> • Основных функций и возможностей современных CRM-систем для туризма. • Принципов работы систем бронирования (GDS/IDS) и их связь с CRM. • Методов анализа ключевых показателей эффективности (KPI) турагентства. • Основ кибербезопасности и защиты персональных данных клиентов. 	<ul style="list-style-type: none"> • Выбирать и настраивать модули CRM под задачи конкретного агентства. • Автоматизировать рутинные процессы: рассылки, уведомления, создание задач. • Формировать и интерпретировать аналитические отчёты для принятия управленческих решений. • Настраивать интеграцию между платформой бронирования и системой учёта.
Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	ПСК-2 ² Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	Разработка индивидуального тура по техническому заданию (подбор отелей, трансферов, экскурсий). • Расчёт итоговой стоимости пакета с учётом всех комиссий и наценок. • Заполнение типового договора на туробслуживание и информационного листка.	<ul style="list-style-type: none"> • Нормативной базы: ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности», Закона «О защите прав потребителей». • Структуры и компонентов туристского продукта. • Правил страхования в туризме (ВЗР, от невыезда). 	<ul style="list-style-type: none"> • Комплектовать конкурентоспособный турпакет, оптимизируя его стоимость и качество. • Грамотно консультировать клиентов по условиям договора, правам и обязанностям. • Оформлять полный пакет обязательных и сопутствующих документов.
Универсальные компетенции (УК)³				

¹Профессиональный стандарт 162 «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 N 913н, обобщенная функция А, трудовая функция А/01.3

²Профессиональный стандарт 162 «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 N 913н, обобщенная функция В, трудовая функция В/02.4

³ Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм"

<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>- владеть методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации;</p> <p>- владеть методикой системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>- методики поиска, сбора и обработки информации;</p> <p>- актуальных российских и зарубежных источников информации в сфере профессиональной деятельности;</p> <p>- метода системного анализа.</p>	<p>- анализировать задачу, выделять её базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи;</p> <p>- находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи;</p> <p>- рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки;</p> <p>- грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p>
---	---	--	--

1.4. Категория слушателей

Данная программа предназначена для граждан, заинтересованных в получении дополнительных компетенций в организационно-управленческой деятельности в сфере туристических услуг и подходящих под одну из категорий, утверждённых Министерством труда и социальной защиты в рамках нацпроекта «Кадры».

Требования к слушателям программы: высшее или среднее профессиональное образование, подтвержденное документами государственного образца.

1.5. Формы и технологии обучения

Форма обучения – очно-заочная с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения – 4 недели.

Общая трудоемкость программы 72 академических часа: часов контактной работы со слушателем – 44, часов самостоятельной работы – 26, часов итоговой аттестации – 2.

Режим занятий: 4-6 дней с понедельника по субботу с 09.00 до 16.00.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего

образования Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2

Календарный учебный график

1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
<i>УЗ ДОТ, СР ЭО, ТКУ ДОТ</i>	<i>УЗ ДОТ, СР ЭО, ТКУ ДОТ</i>	<i>УЗ ДОТ, СР ЭО, ТКУ ДОТ</i>	<i>УЗ ДОТ, СР ЭО, ТКУ ДОТ, ИА ДОТ</i>

Календарный учебный график содержит следующие условные обозначения:

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

ТКУ ДОТ – текущий контроль успеваемости с применением дистанционных образовательных технологий;

ИА ДОТ – итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий;

СР ЭО – самостоятельная работа с применением электронного обучения.

2.2 Учебный план

Таблица 3

Учебный план

№п/п	Наименование раздела, модуля, дисциплины, темы, практики, стажировки	Общая трудоемкость, час.				Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час				Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час				Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид/час.)	Код компетенции
		В том числе				В том числе				В том числе												
		Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации	Всего	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации	Всего	Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские/лабораторные) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации							
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20				
1	Основы профессиональной деятельности агента по туризму	16							10	8	2			6				ПСК-1, УЖ-1				
2	Технология продаж и формирование турпродукта	16							10	6	4			6				ПСК-1, ПСК-2				
3	Документооборот и цифровые инструменты в работе агента	18							12	8	4			6	Т			ПСК-1, ПСК-2				
4	Послепродажное обслуживание, аналитика и развитие бизнеса	20							12	8	4			8	О			ПСК-1, ПСК-2				
	Итого:	70							44	30	14			26								
	Итоговая аттестация	2							44	30	14						3 (Д)					
	Всего:	72							44	30	14			26			2					

Виды текущего контроля успеваемости (ТКУ): Т – тестирование, О – опрос

З – зачет, (Д) – дистанционная форма проведения

2.3 Содержание программы по темам

Таблица 4

Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
1. Основы профессиональной деятельности агента по туризму	<p>Основы профессиональной деятельности агента по туризму</p> <ul style="list-style-type: none"> • Введение в профессию. Роль и место турагента на рынке туристических услуг. • Нормативно-правовая база деятельности турагента: ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности», Закон «О защите прав потребителей». • Ключевые понятия и термины: туроператор, турагент, турпакет, франшиза, хостес-агентство. • Особенности работы с клиентами в сфере услуг: психология продаж и сервиса.
2. Технология продаж и формирование турпродукта	<p>Технология продаж и формирование турпродукта</p> <ul style="list-style-type: none"> • Алгоритм работы с клиентом: от первого контакта до завершения сделки. Выявление потребностей (SPIN-техника, 5W). • Источники и технологии поиска и подбора туров (работа с базами туроператоров, агрегаторами, прямыми контрактами). • Структура и компоненты турпакета: транспорт, размещение, питание, страхование, трансферы, экскурсии. Принципы комплектации. • Основы ценообразования. Чтение и расшифровка условий договора и тарифов (включая правила аннуляций и обменов).
3. Документооборот и цифровые инструменты в работе агента	<p>Документооборот и цифровые инструменты в работе агента</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформление пакета документов для клиента: договор, программа пребывания, информационный листок, страховой полис, ваучеры. • Работа с CRM-системой: ведение клиентской базы, управление сделками, планирование задач и напоминаний. • Обзор и принципы работы с основными платформами бронирования и профессиональными системами (TravelLine, Bnovo, OTRS и др.). • Организация онлайн-взаимодействия: мессенджеры, электронная почта, видеоконсультации. Основы кибербезопасности.
4. Послепродажное обслуживание, аналитика и развитие бизнеса	<p>Послепродажное обслуживание, аналитика и развитие бизнеса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сервисное сопровождение клиента во время

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
	<p>поездки. Алгоритм действий при возникновении проблемных ситуаций.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с обратной связью. Техники работы с возражениями, рекламациями и «сложными» клиентами. • Основы аналитики для агента: ключевые показатели (конверсия, средний чек, повторные продажи). Ведение личной отчетности. • Продвижение своих услуг: основы личного бренда в социальных сетях, работа с отзывами, партнерские программы.

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

РАНХиГС располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы, итоговой аттестации слушателей, предусмотренных учебным планом вуза и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации программы перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- ✓ лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- ✓ помещения для проведения семинарских и практических занятий (оборудованные учебной мебелью);
- ✓ компьютерные классы с персональными компьютерами с программным обеспечением.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы операционные системы (Windows, 1С, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например, программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет.

Структура информационно-образовательной среды включает:

- образовательный w-портал (сайт) Академии;
- базы данных электронных информационных ресурсов;
- корпоративную сеть Академии.

W- портал (сайт) обеспечивает через Интернет:

- доступ к электронным информационным и образовательным ресурсам Академии;
- доступ к нормативным и организационно-методическим документам, регламентирующим образовательный процесс в Академии;
- систему электронной почтовой пересылки письменных работ слушателей;
- взаимодействие слушателей с преподавателями, организаторами образовательного процесса и администрацией Академии.

Корпоративная сеть обеспечивает коммуникацию преподавателей, сотрудников и слушателей. Занятия с применением ДОТ поведутся на электронной площадке mts-link.ru и др., для технического сопровождения проведения занятий с применением ДОТ привлекаются IT-специалисты.

Организация учебного процесса по программе основана на технологиях, позволяющих повысить эффективность получаемого образования.

Слушатели программы на период обучения обеспечиваются раздаточными материалами (учебно-методическими пособиями, информационными и справочными материалами) по тематике занятий, раздаточными материалами на бесплатной, безвозмездной основе. Также участники программы получают доступ к информационным ресурсам (источникам) и средствам информатизации..

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примеры заданий для самостоятельных работ и практических занятий:

Задача 1. Оформление заявки на тур

Клиент Смирнова А.И. обратилась в турагентство "Вояж" с запросом на подбор тура в Турцию (г. Анталья) на 7 ночей с 15.06.2024 на двоих взрослых. Задача: Оформить первичную заявку клиента в CRM-системе. Показать обязательные поля для заполнения и присвоить заявке статус "Первичный контакт".

Задача 2. Расчет стоимости турпакета

Для клиента Смирновой А.И. подобран тур от туроператора "Coral Travel": отель 4*, питание "все включено", авиаперелет регулярным рейсом. Базовая стоимость тура - 85 000 руб. на двоих. Агентская комиссия - 7%. Страховка ВЗР - 2 500 руб. за двух человек.

Задача: Рассчитать окончательную стоимость тура для клиента с учетом всех компонентов. Оформить предварительный расчет в виде коммерческого предложения.

Задача 3. Оформление договора и сопутствующих документов

Клиент Смирнова А.И. согласилась с предложением и внесла предоплату 30%. Задача: Сформировать пакет документов: договор на туристское обслуживание, информационный листок, заявление на страхование. Показать, какие данные клиента должны быть перенесены из CRM в каждый документ.

Задача 4. Работа с системой бронирования

Необходимо забронировать для клиента Смирновой А.И. выбранный тур через систему бронирования туроператора.

Задача: Описать последовательность действий в системе бронирования (например, TourIndex или система Coral Travel): поиск квот, ввод данных туристов, выбор мест в самолете, подтверждение бронирования.

Задача 5. Получение полной оплаты и закрытие сделки

За 14 дней до вылета клиент Смирнова А.И. внесла оставшиеся 70% стоимости тура.

Задача: Отобразить в CRM получение полной оплаты, изменить статус заявки на "Оплачено". Сформировать полный пакет документов для выдачи клиенту: ваучеры, билеты, страховые полисы. Показать два способа отправки документов клиенту (личная выдача, электронная почта с ЭЦП).

Задача 6. Ведение кассовых операций Клиент Петров В.С. оплатил наличными в кассу турагентства стоимость горящего тура в Грецию - 65 000 рублей. Задача: Оформить приходный кассовый ордер, внести операцию в кассовую книгу. Показать, как эта операция отражается в CRM и в отчете кассира за день.

Задача 7. Учет безналичных расчетов

От юридического лица ООО "Стандарт" поступила безналичная оплата за корпоративный тур для 5 сотрудников на сумму 450 000 руб. Задача: На основании выписки банка зафиксировать поступление денежных средств в CRM. Привязать платеж к конкретной заявке. Сформировать счет-фактуру и акт выполненных работ для бухгалтерии клиента.

Задача 8. Возврат денежных средств

Клиент Козлов М.П. отказался от тура по причине болезни за 20 дней до вылета. Согласно условиям договора, ему полагается возврат 70% от стоимости тура (42 000 руб. из 60 000).

Задача: Оформить заявление на возврат, рассчитать сумму к возврату с учетом удержаний, отразить операцию в CRM. Показать процесс согласования возврата с туроператором и бухгалтерией.

Задача 9. Работа с рекламацией

Клиент Сидорова Е.Л. вернулась из тура и подала письменную рекламацию: в отеле был неисправен кондиционер, хотя это было указано в описании номера. Задача: Зарегистрировать рекламацию в CRM, присвоить ей входящий номер. Составить ответное письмо клиенту согласно требованиям Закона "О защите прав потребителей". Инициировать процедуру компенсации у туроператора.

Задача 10. Формирование отчетности агента
По итогам месяца необходимо сформировать отчет о продажах агента Ивановой А.С.

Задача: Используя возможности CRM, сформировать отчет, который должен включать: количество проданных туров, общую сумму продаж, средний чек, конверсию (отношение закрытых сделок к общему числу заявок). Проанализировать наиболее популярные направления и туроператоров.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.12.2025) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. ГОСТ Р 72261-2025 «Туризм и сопутствующие услуги. Средства размещения. Общие требования». Устанавливает единые требования к средствам размещения, предоставляющим временное проживание туристам, и к услугам, оказываемым в них. Охватывает ключевые аспекты работы средств размещения: информационное обеспечение, состояние прилегающей территории, зданий и инженерных сетей, качество предоставляемых услуг, безопасность и охрану окружающей среды, а также требования к персоналу.
3. Приказ Минэкономразвития России от 29.08.2025 №568 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию туристских маршрутов».
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 №2129-р (ред. от 29.05.2025) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года». Документ направлен на комплексное развитие внутреннего и въездного туризма, создание условий для формирования и продвижения качественного туристского продукта. В стратегии определены цели и задачи развития туризма, а также развитие отдельных видов туризма (детский, культурно-познавательный, горнолыжный и др.).

Основная литература:

1. Мотышина, М. С. Цифровой менеджмент в туризме и гостеприимстве: учебник для СПО и дополнительного профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 320 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-XXXXX-X. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт.
2. Скобкин, С. С. CRM и аналитика продаж для агента по туризму: практикум / С. С. Скобкин, О. В. Леонтьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-XXXXX-X. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт.

3. Пищулов, В. М. Документооборот и правовое обеспечение в туристическом агентстве: учебное пособие / В. М. Пищулов, Е. А. Семенова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 195 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-XXXXXX-X. — Текст: электронный // Znanium.
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности" с постатейными комментариями и судебной практикой (по состоянию на 2026 год) / под ред. А. В. Сидорова. — Москва: Проспект, 2026. — 180 с. — ISBN 978-5-392-XXXXX-X.

Дополнительная литература:

1. Каурова, О. В. Технология продаж в туризме: от первого контакта до повторной продажи: учебное пособие / О. В. Каурова. — 2-е изд., доп. — Москва: Форум, 2025. — 250 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-91134-XXX-X.
2. Николенко, П. Г. Автоматизация турагентства: от выбора CRM до интеграции с внешними сервисами: учебно-практическое руководство / П. Г. Николенко. — Санкт-Петербург: Лань, 2025. — 185 с. — ISBN 978-5-507-XXXXX-X. — Текст: электронный // Лань.
3. Шадрина, А. А. Личный бренд турагента в социальных сетях и мессенджерах: практическое руководство / А. А. Шадрина. — Москва: Эксмо, 2026. — 160 с. — (Профессиональный турбизнес). — ISBN 978-5-04-XXXXXX-X.
4. Боголюбов, В. С. Финансовая грамотность для менеджера по туризму: учет, отчетность, налогообложение: учебное пособие / В. С. Боголюбов. — 3-е изд., испр. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 275 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-XXXXX-X. — Текст: электронный.
5. Гаранин, Н. И. Управление рисками и безопасность в туризме в новых геополитических реалиях: учебное пособие / Н. И. Гаранин. — Москва: Советский спорт, 2025. — 210 с. — ISBN 978-5-XXXXX-XXX-X.
6. Морозов, М. А. Искусственный интеллект и большие данные в туристическом бизнесе: тренды 2025-2030: аналитический обзор / М. А. Морозов. — Москва: Юрайт, 2026. — 145 с. — ISBN 978-5-534-XXXXX-X.
7. Коллектив авторов РСТ. Актуальные правовые кейсы в туристической индустрии (2024-2025): сборник разборов сложных ситуаций / под ред. И. В. Петровой. — Москва: Турбизнес, 2025. — 120 с. — ISBN 978-5-XXXXX-XXX-X.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный портал Ростуризма с актуальными методическими рекомендациями для агентов: https://tourism.gov.ru/for_agents/
2. АТОР (Ассоциация туроператоров России). Профессиональный раздел для агентов: https://www.atorus.ru/for_agents / (вебинары, нормативные обновления, реестр).

3. Национальная система бронирования (НСБ) – официальный агрегатор российских турпакетов: <https://nsb.tourism.gov.ru/>
4. Портал «Туризм.рф» (госуслуги для отрасли): <https://tourism.gov.ru/services/>
5. Образовательный проект РСТ «Академия Туризма» (онлайн-курсы): <https://academy.rst.ru/>
6. Профессиональный блог-агрегатор «Турпомойка» (новости, анализ, обзоры систем): <https://tourpop.ru/>
7. Интернет-журнал «ТВР (Travel Business Review)»: <https://www.tbr.ru/> (тренды, интервью, исследования рынка).

Все слушатели обеспечиваются учебно-методическими материалами и рекомендациями в печатном или электронном виде. Каждый слушатель обеспечивается доступом к электронно-библиотечной системе сети РАНХиГС при Президенте РФ.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Для **текущего контроля успеваемости слушателя** используются фронтальный опрос, а также тестирование по теоретическим и практическим аспектам.

Примеры вопросов для текущего контроля:

1. Объясните разницу в функциях и ответственности туроператора и турагента согласно ФЗ-132. Приведите примеры их взаимодействия на практике.
2. Продемонстрируйте алгоритм работы с клиентом в CRM-системе от создания лида до закрытия сделки. Какие ключевые статусы должен проходить заказ?
3. В чем разница между пакетным туром и динамическим пакетом (FIT)? В каких ситуациях вы порекомендуете клиенту каждый из них?
4. Как правильно рассчитать стоимость турпакета для клиента, если известна чистая цена от туроператора, агентская комиссия и стоимость дополнительных услуг (страховка, виза)?
5. Опишите последовательность действий для оформления и выдачи полного пакета документов клиенту (договор, ваучеры, страховка, памятка). Какие данные должны быть проверены особо тщательно?
6. Как оформить в системе бронирования заявку на групповой тур (например, на 10 человек) с учетом разных пожеланий по размещению (DBL, SNGL, TRPL)?
7. Продемонстрируйте, как работать с типовым возражением клиента: «Я найду дешевле в интернете».

8. Как отразить в учете поступление наличной оплаты от клиента и последующий перевод денег туроператору? Какие документы должны сопровождать эти операции?
9. Объясните порядок действий при получении от клиента рекламации по качеству оказанных услуг во время тура. Какие сроки ответа регламентированы законом?
10. Как применить в одном договоре разные ставки налогообложения, если тур включает услуги (трансфер), облагаемые НДС, и услуги (международный перелет), не облагаемые НДС?
11. Продемонстрируйте, как исправить ошибку в электронном билете (например, в фамилии пассажира), выписанном и оплаченном накануне.
12. Как оформить полный или частичный возврат денежных средств клиенту в случае отказа от тура по инициативе клиента и по инициативе туроператора? В чем ключевая разница?
13. Опишите порядок консультирования клиента по вопросам страхования (ВЗР, от невыезда). На что важно обратить внимание в условиях полиса?
14. Как в CRM-системе ведется учет и распределение входящих заявок от нескольких источников (сайт, социальные сети, телефон)?
15. Продемонстрируйте, как сформировать и проанализировать простой отчет о личных продажах за месяц: количество продаж, сумма, средний чек, конверсия.
16. Как отразить в учете операцию по продаже тура, где часть услуг (авиабилет) предоставляется одним поставщиком, а часть (отель) — другим?
17. Объясните механизм работы чат-бота или триггерной рассылки в мессенджере для информирования клиентов о статусе заявки.
18. Как организовать в CRM хранение и быстрый поиск информации по постоянным клиентам (предпочтения, история заказов, даты рождения)?
19. Продемонстрируйте порядок расчета компенсации клиенту за неоказанную услугу (например, не предоставлен заявленный номер в отеле) на основании претензии.
20. Как отразить в коммуникации с клиентом повышение цены тура после подтверждения бронирования, но до полной оплаты, если такое повышение инициировано туроператором?
21. Опишите процедуру проверки турагентства на включение в Единый федеральный реестр туроператоров (ЕФРТ) перед началом работы с ним.
22. Как оформить первичную заявку на визовое оформление для клиента? Какие документы запросить и на что обратить внимание при их проверке?
23. Продемонстрируйте, как корректно проинформировать клиента об актуальных санитарно-эпидемиологических требованиях и ограничениях в стране назначения.

24. Как в работе использовать агрегаторы туров (например, Level.Travel, Travelata) для поиска вариантов и в чем их отличие от прямых систем бронирования туроператоров?

25. Объясните разницу между документами «Договор возмездного оказания услуг» и «Туристская путевка». В каком случае что применяется?

26. Как отразить в отчетности продажу тура с рассрочкой платежа для клиента?

27. Продемонстрируйте порядок действий при задержке или отмене рейса авиакомпанией. Какую информацию и помощь предоставить клиенту?

28. Как оформить и учесть в CRM выдачу подотчетных средств менеджеру на представительские расходы (например, на встречу с партнером-отельером)?

29. Объясните порядок расчета и удержания личной комиссии менеджера от продажи тура.

30. Как настроить и провести email-рассылку для клиентской базы с персональными спецпредложениями на основе истории их путешествий?

31. Продемонстрируйте, как сформировать коммерческое предложение для корпоративного клиента на организацию группового выезда.

32. Как организовать учет и контроль оплаты франшизы или регулярных отчислений головному агентству, если вы работаете по этой модели?

33. Опишите алгоритм действий при обнаружении технической ошибки на сайте агентства, приводящей к некорректному отображению цен.

34. Как отразить продажу дополнительной экскурсии, забронированной и оплаченной клиентом уже во время тура через ваше агентство?

35. Продемонстрируйте, как работать с системой онлайн-записи (например, в Google Календарь или Calendly) для консультаций клиентов.

36. Как оформить в программе отчет о командировочных расходах сотрудника, посетившего туристическую выставку?

37. Объясните, как рассчитать точку безубыточности для небольшого турагентства (например, при запуске офиса). Какие ключевые расходы учитывать?

38. Как отразить в учете безвозмездное получение рекламных материалов (буклеты, каталоги) от туроператора?

39. Продемонстрируйте порядок создания и ведения базы знаний (Knowledge Base) для стандартных ответов на частые вопросы клиентов.

40. Как настроить интеграцию CRM-системы с WhatsApp Business для уведомлений клиентов?

41. Опишите процедуру передачи дел по клиенту другому менеджеру в CRM-системе в случае болезни или увольнения.

42. Как вести учет и планирование рекламного бюджета в цифровых каналах (таргетированная реклама, контекст) для привлечения клиентов?

43. Продемонстрируйте, как составить контент-план для социальных сетей турагентства на месяц.
44. Как отразить в отчетности акцию «второй тур со скидкой 50%»?
45. Объясните порядок взаимодействия с принимающей стороной (Ground handler) для решения локальных проблем клиента на месте.
46. Как оформить в 1С или учетной системе операцию по продаже подарочного сертификата на туристические услуги?
47. Продемонстрируйте, как провести инвентаризацию непроданных «горящих» туров на определенную дату и спланировать меры по их реализации.
48. Как настроить и использовать шаблоны email-писем для различных этапов взаимодействия с клиентом (подтверждение заявки, напоминание об оплате, инструкция перед вылетом, благодарность после тура)?
49. Опишите порядок подготовки и сдачи статистической отчетности по туристской деятельности (например, форма 1-турфирма).
50. Проанализируйте типовые ошибки менеджера при первичном контакте с клиентом, приводящие к потере заявки, и предложите способы их предотвращения.

Примеры тестов для текущего контроля.

1. Каким документом в первую очередь должен руководствоваться агент по туризму при разрешении спорной ситуации с клиентом о качестве тура?
- Условиями договора с туроператором.
 - Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности».
 - Законом РФ «О защите прав потребителей».
 - Внутренними регламентами турагентства.
2. Согласно ФЗ-132, информация, которую турагент обязан предоставить клиенту до заключения договора, включает:
- Только стоимость тура и даты выезда.
 - Полные сведения о туроператоре (имя, реестровый номер), программе пребывания, условиях страхования и возможных рисках.
 - Рекомендации по выбору экскурсий.
 - Личные контакты гида в стране пребывания.
3. При расчете стоимости тура для клиента чистая цена от туроператора составляет 100 000 руб., агентская комиссия — 10%. Какова окончательная цена для клиента?
- 100 000 руб.
 - 110 000 руб.
 - 90 000 руб.
 - 101 000 руб.

4. Какие данные из паспорта клиента являются критически важными для безошибочного бронирования авиабилета?

- a) Имя, фамилия, дата рождения, номер паспорта, срок его действия.
- b) Имя, фамилия, место рождения, адрес регистрации.
- c) Только имя и фамилия латинскими буквами, как в загранпаспорте.
- d) Фамилия, имя, отчество, дата выдачи паспорта.

5. Что из перечисленного НЕ входит в стандартный пакет документов, выдаваемый клиенту после полной оплаты тура?

- a) Договор и турпутевка (ваучер).
- b) Авиабилеты и страховой полис.
- c) Программа экскурсий с ценами.
- d) Информационный листок (памятка туристу).

6. Клиент сообщил о проблеме с номером в отеле во время тура. Первое действие агента:

- a) Посоветовать клиенту решить вопрос самостоятельно с администрацией отеля.
- b) Немедленно связаться с представителем туроператора или принимающей стороны (Ground handler) на месте.
- c) Сообщить клиенту, что вопрос будет решен по возвращении.
- d) Начать оформление претензии в офисе.

7. Для бронирования тура через систему TourIndex менеджер должен:

- a) Позвонить оператору по телефону.
- b) Войти в систему под своим логином/паролем, найти тур по параметрам, заблокировать места, ввести данные туристов.
- c) Отправить письмо-запрос на электронную почту туроператора.
- d) Воспользоваться публичным сайтом-агрегатором для клиентов.

8. Какой статус в CRM следует установить заявке, когда клиент внес предоплату, но не полную сумму?

- a) «Отменена».
- b) «Подтверждена, ожидание доплаты».
- c) «Оплачена».
- d) «В работе».

9. Как правильно отразить в кассовой дисциплине получение от клиента наличных за тур в размере 85 000 руб.?

- a) Оформить приходный кассовый ордер (ПКО) и выдать клиенту чек ККТ.
- b) Просто принять деньги и выдать расписку.
- c) Внести сумму в отчет кассира без документа.
- d) Попросить клиента оплатить на карту, чтобы избежать работы с наличными.

10. Срок, в течение которого клиент может предъявить претензию по качеству тура при обнаружении недостатков во время его оказания:

- a) 20 дней с момента окончания тура.
- b) В течение всего срока оказания услуги.

- c) Не позднее даты, указанной в договоре (обычно до выезда из отеля).
- d) 14 дней с момента возвращения из поездки.

11. При продаже тура в Египет (ставка НДС 0%) и оформлении дополнительного трансфера по России (ставка НДС 20%) в одном договоре:

- a) Выставляется один счет-фактура с общей ставкой 10%.
- b) Выставляется один счет-фактура с разбивкой по строкам с разными ставками НДС (0% и 20%).
- c) НДС не выделяется, так как основная услуга не облагается налогом.
- d) Оформляются два отдельных договора.

12. Какой документ является основанием для возврата денег клиенту при отказе от тура?

- a) Письменное заявление клиента.
- b) Устная договоренность с менеджером.
- c) Распоряжение директора агентства.
- d) Чек из банка.

13. Что такое «чартерный рейс» в контексте туризма?

- a) Рейс, забронированный через агрегатор.
- b) Рейс, выполняемый по специальному договору для перевозки туристов конкретного туроператора.
- c) Рейс бизнес-класса.
- d) Рейс с несколькими пересадками.

14. Для продвижения своих услуг в Instagram эффективнее всего:

- a) Ежедневно публиковать 10-15 постов с ценами.
- b) Регулярно размещать вовлекающий контент (красивые фото/видео мест, отзывы, полезные советы), использовать stories и таргетированную рекламу.
- c) Публиковать только репосты из аккаунтов туроператоров.
- d) Делать посты один раз в месяц.

15. Что означает аббревиатура MICE в туризме?

- a) Медицинский и инсентив-туризм.
- b) Корпоративный туризм (встречи, инсентивы, конференции, выставки).
- c) Молодежный и образовательный туризм.
- d) Маркировка индивидуальных клиентских запросов.

Итоговая форма контроля по программе:

Итоговая аттестация проводится в форме зачета и включает:

- Тестирования на знание теоретических аспектов;
- Задания по одному из билетов

Пример билета:

Билет № 1 для итоговой аттестации по программе «Агент по туризму»

Часть 1. Теоретический блок (40 баллов)

1. Нормативно-правовая база (10 баллов)

Перечислите основные права туриста, закрепленные в Федеральном законе № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности».

б) В течение какого срока турагент обязан хранить документы, связанные с реализацией турпродукта?

Профессиональная деятельность и документооборот (15 баллов)

Опишите поэтапный алгоритм ваших действий при первичном обращении клиента с запросом на подбор индивидуального тура (FIT).

Назовите ключевые отличия между пакетным туром и динамическим пакетом (FIT). В чем преимущества и недостатки каждого для клиента?

Финансы и страхование (15 баллов)

а) Клиент оплатил тур, но за 30 дней до вылета заболел и предоставил справку из медицинского учреждения. Опишите процедуру возврата денежных средств в данной ситуации. Какие документы необходимы от клиента?

б) Какие основные риски покрывает стандартный полис страхования выезжающих за рубеж (ВЗР)? Назовите два исключения, которые обычно не покрываются страховкой.

Часть 2. Практический кейс (60 баллов)

Ситуация:

Клиентка Мария Семенова (35 лет) обратилась в ваше турагентство «Глобус» 15 апреля 2024 года. Она хочет отправиться в отпуск на 10 ночей с 10 августа 2024 года вдвоем с подругой.

Пожелания: Турция, побережье Средиземного моря (район Анталы). Отель 5*, питание «ультра все включено», двухместный номер с двуспальной кроватью (Double bed) или двумя отдельными кроватями (Twin beds). Важно наличие анимации, аквапарка и SPA-центра.

Бюджет: Не более 180 000 рублей на двоих.

Задание:

Работа с запросом (15 баллов):

Какие уточняющие вопросы вы зададите клиенту на первом этапе, чтобы точнее понять потребности и сузить поиск?

Составьте примерный чек-лист (список) параметров для поиска тура в профессиональной системе бронирования.

Подбор и расчет (20 баллов):

Вам удалось найти подходящий вариант: тур от оператора «АНЕКС Тур» в отель «Luxury Resort 5*». Чистая цена от оператора – 155 000 руб. Агентская комиссия – 9%. Стоимость страховки ВЗР с покрытием 50 000 евро – 2 200 руб. за двух человек.

Рассчитайте окончательную стоимость тура для клиентки.

Составьте краткое коммерческое предложение (в свободной форме), которое вы отправите клиенту, выделив ключевые преимущества этого отеля и тарифа.

Оформление и сопровождение (25 баллов):

Клиентка согласилась с предложением и внесла предоплату 50%. Перечислите полный пакет документов, который вы подготовите к моменту полной оплаты тура (за 14 дней до вылета).

5 августа (за 5 дней до вылета) клиентка звонит в панике: в новостях сообщили о урагане, приближающемся к региону ее отдыха. Она просит отменить поездку и вернуть деньги. Ваши действия как агента? Какую информацию вы предоставите клиенту, основываясь на условиях договора и законодательстве?

Критерии оценки:

Зачет выставляется при наборе 70 и более баллов из 100 возможных.

Часть 1 оценивается за точность, полноту и знание терминологии.

Часть 2 оценивается за логичность, практическую применимость рекомендаций, корректность расчетов и соблюдение профессиональных стандартов.

**5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ**

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Таблица 5

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
<p>ПСК-1 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодательство РФ в сфере туризма (ФЗ-132) и защиты прав потребителей, регламентирующее оформление документов; • стандартный пакет документов для реализации турпродукта (договор, ваучер, памятка туриста); • основные функции и возможности CRM-систем и платформ бронирования, используемых в туристической индустрии. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • формировать и оформлять полный пакет договорной и сопроводительной документации для клиента; • осуществлять проверку корректности данных клиента (паспортных, визовых) в документах; • пользоваться профессиональными системами (TravelLine, Vnovo, TourIndex) для бронирования и CRM для ведения клиентской базы. <p>Владеет:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Навыком подготовки и электронной отправки финального пакета документов клиенту; • Навыком регистрации и учета заявок, ведения переговоров и контроля оплат в CRM-системе.
<p>ПСК-2 Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структуру и компоненты турпакета (транспорт, размещение, питание, страхование); • принципы ценообразования на туристические услуги и методику расчета конечной стоимости; • особенности и технологии продаж различных видов туров (пакетные, FIT, корпоративные). <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • консультировать клиента, выявлять потребности и подбирать соответствующий турпродукт; • рассчитывать стоимость тура с учетом всех надбавок (комиссия, страхование) и оформлять коммерческое предложение; • применять базовые техники продаж и работы с возражениями в сфере услуг. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Навыком комплексного формирования турпакета «под ключ» на основе запроса клиента; • Навыком использования инструментов онлайн-продвижения (социальные сети, мессенджеры) для привлечения клиентов.
<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Знает базовые принципы сбора, отбора и обобщения информации в целях проведения и построения логических и математических моделей поставленных задач.</p> <p>Умеет выделять данные, которые необходимо собирать для построения логических и математических моделей поставленных задач, проводить их первичную обработку</p> <p>Имеет практический опыт поиска источников информации по заданной теме</p>

РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу
повышения квалификации «Агент по туризму»,
разработанную факультетом гостеприимства и индустрии спорта
Института управления РАНХиГС

Рецензируемая программа повышения квалификации «Агент по туризму» факультета гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС имеет большое практическое значение в достижении поставленной цели — подготовки квалифицированных кадров для сферы туризма и гостеприимства.

Данная Программа способствует получению слушателями современных знаний о туристском рынке и отработке практических навыков по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Актуальность программы обусловлена восстановлением и ростом туристической отрасли, а также увеличением спроса на внутренний туризм, что требует наличия компетентных специалистов по бронированию и взаимодействию с клиентами.

В программе рассматриваются модули, посвященные основам туристской деятельности, географии туризма, технологиям работы с системами бронирования, правилам оформления виз и страховок, а также психологии обслуживания клиентов и продажам. Структура программы характеризуется логичностью и комплексностью, охватывая все аспекты работы турагента.

К сильным сторонам программы можно отнести также блестящий состав имеющих многолетний опыт работы разработчика и преподавателя в реальном секторе туристического бизнеса и опыт стажировок в ведущих

туроператорских компаниях.

К слабым сторонам программы относится малое количество времени на углубленное изучение специфики отдельных направлений (выездной, въездной, внутренний туризм), что компенсируется общим объемом материала. Программа реализуется с использованием ДОТ, что позволяет вовлекаться в учебный процесс представителям разных регионов России.

Таким образом, рецензируемая программа повышения квалификации «Агент по туризму» отличается новизной в подаче материала и актуальностью содержания, способствует повышению профессионализма работников туриндустрии и может быть рекомендована к утверждению и реализации.

Рецензент



(подпись)

Табачникова Алла Александровна
к.э.н., доцент, доцент кафедры
менеджмента и предпринимательства
Факультета менеджмента
Института управления

РЕЦЕНЗИЯ

на программу повышения квалификации «Агент по туризму»,
разработанную факультетом гостеприимства и индустрии спорта
Института управления РАНХиГС

Рецензируемая дополнительная профессиональная программа (ДПП) повышения квалификации «Агент по туризму» разработана на факультете гостеприимства и индустрии спорта Института управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» в соответствии со «Стратегией развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р, и современными реалиями турбизнеса.

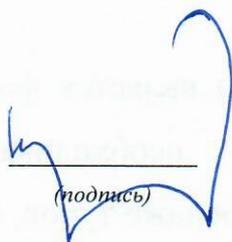
Целью реализации программы является формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности по бронированию и продаже туров, а также консультированию туристов. Общая характеристика программы содержит информацию о цели реализации, нормативно-правовой базе (законодательство о туризме), планируемых результатах освоения и категории слушателей.

Содержание учебной программы включает календарный учебный график, учебный план и рабочие программы модулей. В разделе организационно-педагогического обеспечения представлены кадровое и учебно-методическое обеспечение. Учебный план состоит из 6 тематических блоков, формирующих необходимый перечень компетенций: технология продаж, работа с системами бронирования, туристские формальности, основы экскурсионной деятельности.

Качество содержательной составляющей учебного плана не вызывает сомнений. Включенные в план модули раскрывают сущность современного туроперейтинга и агентской деятельности. Структура плана логична и последовательна. В учебном процессе прослеживается использование активных форм проведения занятий, включая ролевые игры по взаимодействию с клиентами и разбор конфликтных ситуаций. Оценка качества освоения программы включает текущий контроль (ТКУ) в виде диспутов и итоговую аттестацию (ИА) в форме тестирования и презентации туристского продукта.

В целом рецензируемая программа отвечает основным требованиям, способствует качественному обслуживанию туристов и рекомендована для реализации на факультете гостеприимства и индустрии спорта Института управления РАНХиГС.

Рецензент



(подпись)

Щегольков Юрий Юрьевич

*Генеральный директор Фонда
развития малых исторических городов*

Сведения о преподавательском составе и ведущих специалистах

Ф.И.О. преподавателя/ ведущего специалиста	Квалификация по диплому о высшем или среднем профессиональном образовании	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессионально й деятельности	Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля)/стажиров ки (при наличии)
1	2	3	4	5	6
Преображенский Александр Борисович	Специальность: История, обществознание и английский язык, квалификация: учитель истории, обществознания и английского языка Липецкий государственный педагогический институт	-	-	24	Технология продаж и формирование турпродукта Документооборот и цифровые инструменты в работе агента Послепродажное обслуживание, аналитика и развитие бизнеса