

**ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ООО «ОБЕРПРОФ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Генеральный директор

ООО «ОБЕРПРОФ»

А.Г. Эльберг

«2» января 2026г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
Профессиональной переподготовки  
**«Туризм»**

г. Самара  
2026 г.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки разработана Центром Дополнительного профессионального образования ООО «ОБЕРПРОФ» в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» 273-ФЗ от 29.12.2012 г., Федерального Закона Российской Федерации «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» 132-ФЗ от 24.11.1996 г., Приказа Министерства образования и науки РФ от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа разработана с учетом ГОСТ Р 54600-2011 «Туристические услуги. Услуги турагентов. Общие требования».

Цель обучения по программе: профессиональная переподготовка специалистов для ведения нового вида деятельности в сфере туризма. Обеспечивающая готовность к работе в условиях высокотехнологического и динамично меняющегося рынка.

Программа предназначена для руководителей и специалистов сферы туризма и индустрии гостеприимства.

### **Планируемые результаты обучения по программе:**

#### **Слушатель должен знать:**

- законодательные и нормативные акты, правила оказания экстренной помощи туристам и основы визового законодательства;
- структуру рынка: различия между туроператором и турагентом, принципы формирования реестров (ЕРТ), функции объединения «Турпомощь»;
- основные туристические направления (внутренние и зарубежные), сезонность, специфику отельной базы и курортных зон;
- состав стандартного турпакета, отличия чартерной перевозки от регулярной, виды страхования в туризме;
- правила ценообразования, систему агентских комиссий, требования к использованию ККТ и правила наличных/ безналичных расчетов;
- нормы делового этикета, правила цифровой гигиены и стандарты обслуживания клиентов.

#### **уметь:**

- выявлять истинные потребности клиента, используя техники активного слушания и наводящих вопросов;
- пользоваться профессиональными поисковыми системами (Слетать.ру, Турвизор) и личными кабинетами туроператоров для нахождения оптимального варианта отдыха;
- бронировать услуги: вводить данные туристов без ошибок, выбирать дополнительные услуги (трансферы, конкретизация рейса, спецпитание);

- заполнять типовой договор о реализации турпродукта, формировать листы бронирования, проверять корректность ваучеров и билетов;
- определять итоговую цену тура с учетом актуальных курсов валют, топливных сборов и агентских скидок/надбавок;
- аргументированно отвечать на сомнения клиента по поводу цены, качества отеля или безопасности направления.

**владеть:**

- навыками экспертных продаж: способностью довести клиента от этапа консультации до заключения сделки и оплаты;
- технологиями онлайн-бронирования: свободным ориентированием в интерфейсах крупнейших туроператоров РФ;
- методикой постпродажного обслуживания: алгоритмом сопровождения туриста во время поездки («кураторство») и сбора обратной связи после возвращения;
- инструментами CRM: навыком ведения клиентской базы, фиксации этапов сделки и планирования повторных продаж;
- навыками первичной обработки претензий и эффективного общения в стрессовых ситуациях (задержки рейсов, овербукинг);
- методами ведения профессиональных страниц в соцсетях и мессенджерах для привлечения лидов.

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются слушатели, имеющие среднее профессиональное образование и/или высшее профессиональное образование.

Продолжительность обучения по программе – 256 часов.

Форма обучения по программе: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме экзамена.

Слушателям, закончившим курс обучения по программе и успешно сдавшим экзамен выдается диплом о профессиональной переподготовке с присвоением квалификации Туристический агент, установленного образца.

Лицам, не прошедшим аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка установленного образца.

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «ОБЕРПРОФ»

А.Г. Эльберг

«12» января 2026 г.



**УЧЕБНО – ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
**программы профессиональной переподготовки**  
**«Туризм»**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Кол-во часов
1	Основы туризма	16
2	Туроператорская и турагентская деятельность	16
3	Введение в профессию туристического агента	32
4	Должностная инструкция агента по туризму	16
5	Первые шаги в профессии турагента	32
6	Правовые и экономические аспекты туристической деятельности	32
7	Этикет турагента, общение с туристом	16
8	Психологические основы общения специалиста в сфере туризма	24
9	Оформление турпакета	32
10	Типовая форма договора о реализации туристического продукта	24
11	Консультация	8
	<b>Итоговая аттестация</b>	8
	<b>Итого</b>	<b>256</b>