### ПРОГРАММА КУРСА «МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ»

**1. Введение в туризм:**

**1.1 История туризма, понятие и виды туризма.**

**1.2 Правовое регулирование туристской деятельности в российской федерации:**- ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
- Закон «О защите прав потребителей».
- Другие нормативно-правовые акты в сфере туризма.
- Ростуризм.

**1.3 Основы туристской терминологии:**

**1.3.1 Турист:**- Понятие «турист».
- Классификация туристов.
- Права и обязанности туриста.

**1.3.2 Туроператор:**
- Понятия «туроператор», «туроператорская деятельность».
- Классификация туроператоров.
- Условия осуществления туроператорской деятельности.
- Составляющие туроператорской деятельности.
- Ответственность туроператора.

**1.3.3 Турагент:**- Понятия «турагент», «турагентская деятельность».
- Рекомендации по выбору туроператоров-партнеров.
- Особенности договорных отношений между туроператором и турагентом.
- Алгоритм действий при заключении договора с туроператором.
- Типы туристских агентств.
- Рабочие инструменты турагента.
- Объединения туроператоров и турагентов.

**2. Турпродукт (тур):**

**2.1 Понятие туристского продукта:**- Составляющие туристского продукта.
- Понятие туристских услуг.
- Качество обслуживания и безопасность туристских услуг.

**2.2 Основные и дополнительные услуги:**- Понятия «основные услуги», «дополнительные услуги».
- Дополнительные услуги, обязательные для оплаты.
- Расчет стоимости тура.

**2.3 Виды туров:**

**2.3.1 Индивидуальные и групповые туры:**- Понятия «индивидуальные туры», «дополнительные туры».
- Их особенности.

**2.3.2 Пляжные, экскурсионные, активные, рекламные и другие туры:**- Их особенности.

**2.3.3 «Горящие» туры и спецпредложения:**- Понятия «горящие» туры», «спецпредложения».
- Их сходство и различие.
- Виды спецпредложений.

**2.4 Поиск и подбор туров на сайтах туроператоров.**

**2.5 Поисковые программы.**

**3. Технология и особенности продажи турпродукта клиенту. Этапы работы с туристом по продаже тура:**

**3.1 Цели и задачи этапов продажи.**

**3.2 Установление контакта. Правила общения по телефону:**- Правила установления контакта с клиентом в офисе и по телефону.
- Основная цель общения с клиентом по телефону.
- Что нельзя делать при общении с клиентом по телефону.
- Невербальные способы установления контакта с клиентом.

**3.3 Выявление потребностей клиента:**- Понятие «потребность».
- Приемы выявления потребностей.
- Рабочие инструменты для выявления потребностей клиента.

**3.4 Презентация тупродукта:**- Понятие «презентация».
- Правила и методы презентации турпродукта.

**3.5 Работа с возражениями:**- Правила работы с возражениями клиента.
- Чего нельзя делать при работе с возражениями.
- Наиболее часто встречающиеся возражения клиентов и варианты скриптов при работе с ними.

**3.6 Заключение сделки. Мотивация к дальнейшему сотрудничеству:**- Правила работы на этапе заключения сделки.
- Формирование клиентской базы.
- Основные приемы работы с клиентской базой.

**4. Документооборот туристского агентства:**

**4.1 Виды документов.**

**4.2 Общая схема документооборота туристского агентства:**

**4.2.1 Оформление продажи тура:**- Договор о реализации туристского продукта.
- Правила заключения договора.
- Существенные условия договора.
- Предварительный договор с туристом.
- Для чего он нужен.
- Особенности заключения предварительного договора.
- БСО «туристская путевка», кассовый чек.
- Требования к БСО.
- Правила заполнения БСО.
- Учет и хранение БСО.
- Особенности применения БСО.

**4.2.2 Бронирование тура:**- Формирование on-line заявки для бронирования тура.
- Формирование и правила бронирования тура по эл.почте и факсу.
- Электронная заявка.
- Правила заполнения заявки для бронирования тура.
- Подтверждение тура.

**4.2.3 Оплата тура:**- Виды оплаты.
- Способы оплаты.
- Документы, необходимые для оплаты.
- Особенности оплаты зарубежных туров.

**4.2.4 Сопроводительные документы:**- Понятие «сопроводительные документы».
- Особенности их получения.
- Ваучер.
- Страховка.
- Билеты.
- Памятка по стране.

**4.2.5 Отчетные документы:**- Формы отчетных документов.
- Требования к отчетным документам.
- Сроки предоставления отчетных документов туроператору.

**5. Проблемные ситуации в работе менеджера туристского агентства:**

**5.1 Внесение изменений в заявку:**- Особенности внесения изменений в подтвержденную заявку.
- Особенности внесения изменений в заявку после печати сопроводительных документов.

**5.2 Аннуляция тура:**- Понятие «аннуляция тура».
- Алгоритм действий турагента при аннуляции тура.
- Особенности аннуляций праздничных туров, туров «раннего бронирования», в экзотические страны.

**5.3 Претензионная работа с туристом:**- Понятие «претензия».
- Сроки предъявления претензии.
- Правила работы с претензией туриста.

**5.4 Что должен знать и уметь менеджер туристского агентства.**- Основные ошибки начинающих турагентов.

**6. Услуги размещения и питания:**

**6.1 Услуга размещения:**- Средства размещения.
- Понятие «гостиница» («отель»).
- Классификация гостиниц.
- Классификация гостиниц по категориям, их обозначения.
- Понятия «гостиничный номер», «койко-место».
- Типы номеров.
- Вид из номера.
- Виды размещения.
- Расчетный час.
- Депозит.
- Курортный (туристический) сбор.
- Овербукинг.
- Бронирование отелей как отдельной услуги.

**6.2 Организация питания:**- Формы обслуживания.
- Методы обслуживания.
- Режимы питания (ВВ, НВ и др.).

**7. Транспортные услуги в туризме:**

**7.1 Воздушный транспорт:**- Понятие «воздушная перевозка».
- Правовое регулирование авиаперевозок.
- Регулярные и чартерные рейсы, их сходство и различие.
- Авиабилет.
- Авиатарифы.
- Классы обслуживания.
- Отказ от авиаперевозки.
- Обслуживание пассажиров.
- Предоставление льгот и особенности перевозки отдельных категорий пассажиров.
- Перевозка багажа.
- Наличие мест на рейсах.
- Порядок предоставления справок о стоимости авиабилетов.
- Бронирование билетов на регулярные рейсы с сайта туроператора.

**7.2 Наземный транспорт:**- Железнодорожные перевозки.
- Тарифы на железнодорожном транспорте.
- Особенности проезда некоторых категорий пассажиров.
- Провоз ручной клади.
- Провоз багажа.
- Перевозка домашних животных.
- Особенности проезда в Калининградскую область.
- Бронирование ЖД билетов через интернет.
- Автоперевозки.
- Автобусная перевозка и ее преимущества.
- Прокат автомобилей.
- Особенности аренды автомобилей.

**7.3 Водный транспорт:**- Морской и речной водный транспорт.
- Морские круизы.
- Круизный лайнер.
- Паром.
- Речные круизы.
- Теплоходы.

**7.4 Трансфер:**- Понятие «трансфер».
- Виды трансферов.

**8. Страхование в туризме:**

**8.1 Понятие «страхование», основные термины:**- Основные страховые термины: страховщик, страхователь, застрахованный, объект страхования, страховой случай, страховая сумма, страховая премия, страховая франшиза, полис страхования.

**8.2 Медицинское страхование:**- Понятие «медицинское страхование».
- Страховые случаи.
- Размер страховой суммы.
- Расходы, не подлежащие возмещение по полису медицинского страхования.
- Повышающие коэффициенты.
- Алгоритм действий туриста при наступлении страхового случая.

**8.3 Страхование от невыезда:**- Понятие «страхование от невыезда».
- Особенности оформления страховки от невыезда.
- Страховые случаи.
- Алгоритм действий туриста при наступлении страхового случая по страховке от невыезда.

**8.4 Страхование от несчастного случая:**- Понятие «несчастный случай».
- В каких турах включена страховка от несчастных случаев.
- Страховые случаи.
- Алгоритм действий туриста при наступлении страхового случая.
- Страхование от несчастных случаев при поездках в республику Абхазия.

**9. Туристские формальности:**

**9.1 Паспортные формальности:**- Общегражданский заграничный паспорт (ОЗП).
- Виды ОЗП, их отличия.
- Срок окончания ОЗП.

**9.2 Визовые формальности:**- Понятие «виза».
- Виды виз.
- Понятие «туристическая виза».
- Документы, необходимые для оформления визы.
- Сроки предоставления документов.
- Оформление визовых анкет в режиме on-line.
- Шенгенская виза.
- Особенности оформления шенгенской визы.
- Безвизовые страны.
- Страны с упрощенным визовым въездом.

**10. Туристские формальности:**

**10.1 Особенности выезда несовершеннолетних за рубеж.**

**10.2 Таможенные формальности:**- Понятие «таможенные формальности».
- Таможенный контроль.
- «Зеленый» и «красный» коридоры.
- Таможенная декларация.

**10.3 Санитарные формальности:**

**10.3.1 Медико-санитарные формальности. Обязательные прививки:**- Понятие «медико-санитарные формальности».
- Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей.
- Международный сертификат о вакцинации.
- Информирование туристов о рисках заражения и мерах профилактики инфекционных заболеваний.

**10.3.2 Ветеринарные формальности:**- Понятие «ветеринарные формальности».
- Этапы подготовки животных к выезду за рубеж.

**10.3.3 Фитоконтроль:**- Понятие «фитоконтроль».
- Особенности ввоза в РФ и вывоза из РФ подкарантинной продукции.

**11. Страноведение:**

**11.1 Сезонность туризма.**- Основные туристические направления по сезонам.

**11.2 Основные туристические направления по видам туризма.**

**12. Зачет.**