

Общество с ограниченной
ответственностью "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Утверждаю

Генеральный директор

ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Е. О. Данилович

приказ № 02 от 01.07.24



Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки

**«НЕЗАВИСИМЫЙ ТУРАГЕНТ: ВСЁ ВКЛЮЧЕНО»
(256 часов)**

Авторы:
Помазкова М. В.

Санкт-Петербург, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы: совершенствование и/или получение профессиональных компетенций, обновление и/или формирование теоретических и практических знаний в области туризма, а также приобретение навыков продвижения и реализации туристского продукта и организации комплексного туристского обслуживания.

В задачи программы входит профессиональная переподготовка в области:

- Знания ассортимента и особенностей туристских продуктов;
- Предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Продажи туристского продукта;
- Заключения договора на оказание туристских услуг;
- Бронирования туристского продукта;
- Оформления необходимых туристских документов;
- Знания и правил обслуживания клиентов;
- Знания критериев для классификации целевой аудитории по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Средств, технологий и инструментов продвижения услуг турагентства;
- Запуска рекламной кампании для услуг турагентства;
- Психологии клиентов туристского агентства;
- Технологий работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров;
- Знания законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере туризма;
- Правил бронирования турпродукта, в состав которого входит перелёт на регулярных рейсах;
- Правил бронирования турпродукта, в состав которого входит перелёт на чартерных рейсах;
- Особенности оформления состава услуг в турпакете в системе бронирования;
- Правил аннуляции и удержания фактически понесенных расходов туроператором.

Объектами профессиональной деятельности программы являются:

- запросы потребителей туристских услуг;
- туристские продукты;
- туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные и другие объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

- Владеть информацией о критериях и классификации реализуемых туристских продуктов;
- Владение особенностями реализации туристского продукта;
- Продавать туристский продукт;
- Владеть системами поиска туров;
- Бронировать туры в системах бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристические документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Соблюдать правила обслуживания клиентов;
- Владеть умением предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Знать этапы продажи туристского продукта;
- Уметь заключать договоры на оказание туристских услуг;
- Знать критерии для классификации целевой аудитории по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Ориентироваться в средствах, технологиях и инструментах продвижения услуг турагентства;
- Уметь запускать рекламные кампании онлайн для услуг турагентства;

- Знать психологию клиентов туристского агентства;
- Владеть технологией работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров.

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- Географию популярных стран, культуру и обычаи стран;
- Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- Ассортимент и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством;
- Цены на туристские продукты и другие туристские услуги;
- Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов
- Правила работы с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Порядок оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);
- Основы психологии, правила обслуживания клиентов;
- Порядок бронирования пакетных туров и отдельных туров;
- Системы бронирования туристских услуг;
- Правила работы с турпродуктом на регулярных и чартерных рейсах;
- Особенности работы с заявкой в части состава продукта;
- Правила финансовых расчетов и работы с условными единицами;
- Правила аннуляций и удержания туроператором фактически понесенных расходов;
- Критерии для классификации целевой аудитории турагентства по ключевым и дополнительным интересам, ценностям и потребностям;
- Правила работы с туристом дистанционно через изучение работы с туристом по телефону, изучение особенностей коммуникации с клиентом посредством электронной почты и мессенджеров;
- Порядок запуска рекламных кампаний для продвижения услуг турагентства

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- Осуществлять бронирование турпродукта в соответствии с правилами туроператоров;
- Организовывать деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг;
- Определять условия и заключать договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта;

- Обеспечивать выполнение туристским агентством обязательств перед туроператором, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг;
- Контролировать использование материальных, финансовых ресурсов туристского агентства;
- Принимать решения об аннуляции тура и проводить процедуру аннуляции тура или туруслуги в соответствии с установленным порядком;
- Предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте;
- Работать с системами поиска туров;
- Осуществлять продажу туристского продукта;
- Заключать договор на оказание туристских услуг;
- Работать с компьютерными системами бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристские документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Владеть правилами обслуживания клиентов;
- Делить целевую аудиторию на сегменты;
- Эффективно вести и закрывать сделки с туристами по телефону, электронной почте и посредством мессенджеров;
- Оформлять и запускать рекламные кампании в социальной сети ВКонтакте, направленные на продвижение услуг турагентства в своей целевой аудитории;
- Принимать решения об аннуляции тура и проводить процедуру аннуляции тура или туруслуги в соответствии с установленным порядком.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объем программы: 256 академических часов, из них: 86 академических часов лекций, 111 академических часа самостоятельной работы, 59 академических часов практических заданий, 1 академический час - итоговая аттестация по программе.

Режим занятий:

Дисциплина 1 «Менеджер по туризму»

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 5,5 академических часа в день.

Срок освоения дисциплины 1: 30 дней.

Дисциплина 2 «Интенсив по туризму «От теории к практике»

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 4 академических часа в день.

Срок освоения дисциплины 2: 14 дней.

Дисциплина 3 «Дистанционные продажи»

Режим занятий: 4 дня в неделю, не более, чем 6 академических часов в день.

Срок освоения дисциплины 3: 30 дней.

Форма обучения: дистанционная.

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего часов	Виды учебных занятий		Сам. работа	Форма контроля	Трудоемкость
			Лекции	Практ. занятия			
1	Дисциплина 1 – Менеджер по туризму	107	54	13	40		
2	Модуль I Актуальный ассортимент и особенности современных туристских продуктов	9	2	2	5	Практическое задание	9
3	Модуль II Работа с поисковой системой туров Sletat.ru	9	2	2	5	Практическое задание	9
4	Модуль III Продажа тура. Правила обслуживания клиентов	9	2	1	6	Практическое задание	9
5	Модуль IV Юридические вопросы в работе менеджера по туризму	8	2	1	5	Практическое задание	9
6	Модуль V Процесс бронирования	7	4	-	3	-	7
7	Модуль VI Оформление виз и необходимых туристских документов	8	2	2	4	Практическое задание	8
8	Модуль VII География популярных стран	54	40	4	10	Практическое задание	54
9	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 1	3	-	1	2	Тестирование	3

№ п/п	Наименование учебных дисциплин	Всего часов	Виды учебных занятий		Сам. работа	Форма контроля	Трудоемкость
			Лекции	Практ. занятия			
10	Дисциплина 2 – Интенсив по туризму «От теории к практике»	52	16	16	20		
11	Модуль I Регулярные рейсы в составе турпродукта	8	3	2	3	Практическое задание	8
12	Модуль II Чартерные рейсы в составе турпродукта	10	3	3	4	Практическое задание	10
13	Модуль III Состав тура и документы туристов	10	3	3	4	Практическое задание	10
14	Модуль IV Особенности работы с условными единицами в качестве денежного эквивалента (финансы и взаиморасчеты с туристом)	11	3	4	4	Практическое задание	11
15	Модуль V Аннуляции. Фактически понесённые расходы туроператора. Минимизация.	10	4	2	4	Практическое задание	10
16	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 2	3		2	1	Тестирование	3
18	Дисциплина 3 – Дистанционные продажи	96	16	30	50		
19	Модуль I Бизнес-процесс дистанционных продаж	19,5	3,5	6	10	Практическое задание	19,5
20	Модуль II Работа с базой клиентов	17	3	6	8	Практическое задание	17
21	Модуль III Психология продаж	19,5	3,5	6	10	Практическое задание	19,5
22	Модуль IV Возможности продвижения	36	6	10	20	Практическое задание	36
23	Промежуточная аттестация - итоговая аттестация по дисциплине 3	4	-	2	2	Тестирование	4
24	Итоговая аттестация	1			1	Тестирование	1
	ИТОГО	256	86	59	111	-	256