


Общество с ограниченной
ответственностью "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Утверждаю
Генеральный директор

ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Е.О. Данилович

приказ 02 от 01.04.24



Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

“ТУРАГЕНТ НА ФРИЛАНСЕ: ОНЛАЙН ТУРАГЕНТ”

Срок реализации: 98 часов

Авторы-составители:

Блит М.Я., Помазкова М.В.

Санкт-Петербург

2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) разработана в соответствии с федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 29.12.2012, Приказом Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и Единым квалификационным справочником должностей работников организаций сферы туризма (ЕКСД), утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681).

Программа дополнительного профессионального образования «Турагент на фрилансе: Онлайн турагент» рассчитана на повышение квалификации:

- 1) лиц, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма;
- 2) лиц, получающих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма

Программа дополнительного профессионального образования «Турагент на фрилансе: Онлайн турагент» направлена на совершенствование компетенции, необходимых для профессиональной деятельности менеджеров по туризму.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы: повышение профессиональных компетенций, развитие профессионального мастерства, формирование и обновление теоретических и практических знаний в области туризма, а также приобретение навыков самостоятельного использования полученных знаний в дальнейшей работе.

В задачи программы входит повышение квалификации специалистов 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;
- Заключение договора на оказание туристских услуг;
- Бронирования туристского продукта;
- Оформления необходимых туристских документов;
- Знания психологии 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.

Программа подготовлена с учетом Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" для должности: "Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)"

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;
- 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:

- 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 туристические 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 в посредством мессенджеров;
- Оформлять и запускать рекламные кампании в социальной сети ВКонтакте, направленные на продвижение услуг турагентства в своей целевой аудитории.

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

- Владеть информацией о реализуемом туристском продукте;
- Владеть системами поиска туров;
- Предоставлять необходимую, достоверную и полную информацию об условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;

- Продавать туристский продукт;
- Заключать договор о реализации турпродукта;
- Бронировать туры в системах бронирования туристских услуг;
- Оформлять необходимые туристические документы;
- Предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования туристов;
- Соблюдать правила обслуживания клиентов;
- 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.

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объем программы: 98 академических часов, из них: 38 академических часов лекций, 35 академических часов самостоятельной работы, 25 академических часов практических заданий в том числе 3 академических часа - итоговая аттестация.

Режим занятий: 5 дней в неделю, не более, чем 3,5 академических часов в день.

Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

Срок освоения: 6 недель

Форма обучения: очная и/или дистанционная.

№ п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	Лекции	Самостоятельная работа	Практические задания	Формы контроля
1	Модуль I Актуальный ассортимент и особенности современных туристских продуктов	4	1	2	1	Практическое задание
2	Модуль II Работа с поисковой системой туров Sletat.ru	4	1	2	1	Практическое задание
3	Модуль III Продажа тура. Правила обслуживания клиентов	5	1	3	1	Практическое задание
4	Модуль IV Юридические вопросы в работе менеджера по туризму	4	1	2	1	Практическое задание
5	Модуль V Процесс бронирования	3	2	1	-	-

6	Модуль VI Оформление виз и необходимых туристских документов	4	1	2	1	Практическое задание
7	Модуль VII География популярных стран	25	20	3	2	Практическое задание
8	Поромежуточная аттестация	2	-	1	1	Тестирование
9	Модуль VIII Бизнес процесс дистанционных продаж	9,5	2,5	4	3	Практическое задание
10	Модуль IX Работа с базой клиентов	8	2	3	3	Практическое задание
11	Модуль X Психология продаж	11,5	2,5	4	5	Практическое задание
12	Модуль XI Возможности продвижения	15	4	7	4	Практическое задание
13	Итоговая аттестация	3		1	2	Тестирование
14	Итого	98	38	35	25	