### 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.**