ПРОГРАММА КУРСА «МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ (ЗАОЧНО-ДИСТАНЦИОННЫЙ КУРС)»

**I.ВВЕДЕНИЕ В ТУРИЗМ.
1.История туризма, понятие и виды туризма.
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».
- Ростуризм.
**3.Основы туристской терминологии:
3.1.Турист:**- Понятие «турист».
- Классификация туристов.
- Права и обязанности туристов.
**3.2.Туроператор:**- Понятия «туроператор», «туроператорская деятельность».
- Классификация туроператоров.
- Условия осуществления туроператорской деятельности.
- Составляющие туроператорской деятельности.
- Ответственность туроператора.
**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.
**4.Страноведение: Турция, Кипр, Греция.
Практикум.

II.ТУРПРОДУКТ (ТУР).
1.Понятие туристского продукта.
2.Понятие туристских услуг:**
- Качество обслуживания и безопасность туристских услуг.
**3.Основные и дополнительные услуги. Подбор и расчет стоимости тура:**- Понятие «основные услуги тура», «дополнительные услуги тура».
- Алгоритм подбора и расчета пакетных туров.
- Поисковые программы.
**4.Виды туров:**- Индивидуальные и групповые туры.
- Алгоритм подбора и расчета индивидуального тура.
- Классификация туров по видам отдыха: пляжные, экскурсионные, активные, рекламные и др.
- "Горящие" туры и спецпредложения.
- Виды спецпредложений.
**5.Страноведение: Болгария, Хорватия, Черногория.**
Практикум.

**III.ТЕХНОЛОГИИ И ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ТУРПРОДУКТА КЛИЕНТУ.
1.Этапы работы с клиентом по продаже тура:**- Цели и задачи этапов продажи.
**1.1.Установление контакта.
1.2.Выявление потребностей клиента.
1.3.Презентация тупродукта.
1.4.Работа с возражениями.
1.5.Заключение сделки. Мотивация к дальнейшему сотрудничеству:**- Формирование клиентской базы.
- Основные приемы работы с клиентской базой.
**2.Правила общения с клиентом по телефону.
3.Страноведение: Египет, Тунис, Марокко, Кения.**
Практикум.

**IV.ДОКУМЕНТООБОРОТ ТУРИСТСКОГО АГЕНТСТВА.
1.Схема документооборота турфирмы.
2.Документальное оформление продажи тура:**- Договор о реализации туристского продукта.
- Правила заключения договора.
- Существенные условия договора.
- Бланк строгой отчетности (БСО) «туристская путевка», кассовый чек.
- Требования к БСО.
- Правила заполнения БСО.
- Учет и хранение БСО.
- Особенности применения БСО.
**3.Бронирование тура:**- Визы заявок на бронирование.
- Создание 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.Оплата тура:**- Виды оплаты.
- Способы оплаты.
- Документы, необходимые для оплаты.
- Особенности оплаты зарубежных туров.
**5.Сопроводительные документы для поездки:**
- Особенности получения сопроводительных документов.
- Ваучер.
- Страховка.
- Билеты.
- Памятка по стране.
**6.Отчетные документы:**- Требования к отчетным документам.
- Сроки предоставления отчетных документов туроператору.
**7.Страноведение: Таиланд, Вьетнам, Китай, Малайзия, Сингапур.**Практикум.

**V.ПРОБЛЕМНЫЕ СИТУАЦИИ В РАБОТЕ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТСКОГО АГЕНТСТВА.
1.Внесение изменений в заявку:**- Особенности внесения изменений в подтвержденную заявку.
- Внесение изменений в заявку после печати сопроводительных документов.
**2.Аннуляция тура:**
- Понятие «аннуляция тура».
- Алгоритм действий турагента при аннуляции тура.
- Особенности аннуляций праздничных туров, туров «раннего бронирования», в экзотические страны.
**3.Претензионная работа с туристом:**- Понятие «претензия».
- Сроки предъявления претензии.
- Правила работы с претензией туриста.
**4.Что должен знать и уметь менеджер туристского агентства. Основные ошибки начинающих турагентов.
5.Страноведение: ОАЭ, Израиль, Иордания.**
**Практикум.**

**VI.УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПИТАНИЯ В ТУРИЗМЕ.
1.Услуги 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.
**2.Организация питания:**- Виды питания.
- Режимы питания (ВВ, НВ и др.).
**3.Страноведение: Индия, Индонезия, Мальдивские о-ва, Сейшельские о-ва.**Практикум.

**VII.ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ В ТУРИЗМЕ.
1.Воздушный транспорт:**- Понятие «воздушная перевозка».
- Правовое регулирование авиаперевозок.
- Регулярные и чартерные рейсы, их сходство и различие.
- Авиабилет.
- Авиатарифы.
- Классы обслуживания.
- Отказ от авиаперевозки.
- Топливный сбор.
- 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.
**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.
**3.Водный транспорт:**- Морской и речной водный транспорт.
- Морские круизы.
- Круизный лайнер.
- Паром.
- Речные круизы.
- Теплоходы.
**4.Трансфер:**- Понятие «трансфер».
- Виды трансферов.
**5.Страноведение: Бразилия, Куба, Доминиканская респ., Мексика, США.**Практикум.

VIII.СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ.
**1.Понятие страхования, основные страховые термины:**
- Страховщик.
- Страхователь.
- Застрахованный.
- Объект страхования.
- Страховой случай.
- Страховая сумма.
- Страховая премия.
- Страховая франшиза.
- Полис страхования.
**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.
**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.
**4.Страхование от несчастного случая:**- Понятие «несчастный случай».
- В каких турах включена страховка от несчастных случаев.
- Страховые случаи.
**5.Страноведение: Испания, Франция, Италия, Чехия, Австрия.
Практикум.

IX.ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.
1.Паспортно-визовые формальности:**- Общегражданский заграничный паспорт (ОЗП).
- Виды ОЗП, их отличия.
- Срок окончания ОЗП.
- 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.
**2.Особенности выезда несовершеннолетних за рубеж.
3.Таможенные формальности:**- Понятие «таможенные формальности».
- Таможенный контроль при въезде и выезде в/из РФ.
- «Зеленый» и «красный» коридоры.
- Таможенная декларация.
**4.Санитарные формальности:**- Понятие «медико-санитарные формальности».
- Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей.
- Международный сертификат о вакцинации.
- Информирование туристов о рисках заражения и мерах профилактики инфекционных заболеваний.
- Понятие «ветеринарные формальности».
- Этапы подготовки животных к выезду за рубеж.
- Фитоконтроль.
**5.Страноведение: Россия.
Практикум.**