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.**