### ПРОГРАММА КУРСА «Создание турагентства с нуля»

**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. Этапы создания туристического агентства - 1:**

**2.1 Бизнес-идея:**- Типы туристских агентств. Франчайзинговые, уполномоченные и независимые агентства. Из особенности.
- Выбор концепции.
- Определение целевой аудитории.

**2.2 Бизнес-план:**- Что необходимо учитывать при составлении бизнес-плана. Структура бизнес-плана турфирмы.

**2.3 Выбор названия:**- Основные правила при выборе названия турфирмы.

**2.4 Офис туристского агентства:**- Выбор местоположения офиса. На что нужно обращать внимание при выборе местоположения офиса турфирмы.
- Оформление офиса.
- Выбор режима работы офиса. Как выбрать оптимальный график работы туристского агентства.

**2.5 Фирменный стиль туристского агентства:**- Понятие «фирменный стиль». Составляющие фирменного стиля.

**2.6 Интернет-сайт:**- Понятие «Интернет-сайт». Каким критериям должен соответствовать сайт турфирмы. Как создать сайт.

**2.7 Программное обеспечение турфирмы:**- Системы поиска и бронирования туров, продажи авиа- и ЖД билетов, программы автоматизации документооброта турфирмы.

**3. Этапы создания туристического агентства - 2:**

**3.1 Юридические формальности:**
- Выбор организационно-правовой формы (ИП или ООО). Преимущества и недостатки открытия турфирмы в форме ИП и ООО.
- Выбор формы налогообложения. Упрощенная и основная системы налогообложения, их преимущества и недостатки.
- Государственная регистрация турфирмы. Процедура государственной регистрации турфирмы. Место проведения государственной регистрации. Особенности регистрации ИП. Особенности регистрации ООО.
           - Изготовление печати.
           - Регистрация в фондах и органах статистики.
           - Открытие расчетного счета в банке.
           - Уведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности.

**3.2 Покупка готовой турфирмы. Плюсы и минусы покупки готовой турфирмы. На что нужно обратить внимание, покупая турфирму.**

**3.3 Выбор партнеров-туроператоров. Заключение договоров с туроператорами.**

**3.4 Реклама. Понятие рекламы. Виды рекламы и их особенности.**

**4. Турпродукт (тур):**

**4.1 Понятие туристского продукта:**- Составляющие туристского продукта.
- Понятие туристских услуг.
- Качество обслуживания и безопасность туристских услуг.

**4.2 Основные и дополнительные услуги:**- Понятия «основные услуги», «дополнительные услуги».
- Дополнительные услуги, обязательные для оплаты.
- Расчет стоимости тура.

**4.3 Виды туров:**

**4.3.1 Индивидуальные и групповые туры:**- Понятия «индивидуальные туры», «дополнительные туры».
- Их особенности.

**4.3.2 Пляжные, экскурсионные, активные, рекламные и другие туры:**- Их особенности.

**4.3.3 «Горящие» туры и спецпредложения:**- Понятия «горящие» туры», «спецпредложения».
- Их сходство и различие.
- Виды спецпредложений.

**4.4 Поиск и подбор туров на сайтах туроператоров.**

**4.5 Поисковые программы.**

**5. Технология и особенности продажи турпродукта клиенту. Этапы работы с туристом по продаже тура:**

**5.1 Цели и задачи этапов продажи.**

**5.2 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.

**5.3 Выявление потребностей клиента:**- Понятие «потребность».
- Приемы выявления потребностей.
- Рабочие инструменты для выявления потребностей клиента.

**5.4 Презентация тупродукта:**- Понятие «презентация».
- Правила и методы презентации турпродукта.

**5.5 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.

**5.6 Заключение сделки. Мотивация к дальнейшему сотрудничеству:**- Правила работы на этапе заключения сделки.
- Формирование клиентской базы.
- Основные приемы работы с клиентской базой.

**6. Документооборот туристского агентства:**

**6.1 Виды документов.**

**6.2 Общая схема документооборота туристского агентства:**

**6.2.1 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.

**6.2.2 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.

**6.2.3 Оплата тура:**- Виды оплаты.
- Способы оплаты.
- Документы, необходимые для оплаты.
- Особенности оплаты зарубежных туров.

**6.2.4 Сопроводительные документы:**- Понятие «сопроводительные документы».
- Особенности их получения.
- Ваучер.
- Страховка.
- Билеты.
- Памятка по стране.

**6.2.5 Отчетные документы:**- Формы отчетных документов.
- Требования к отчетным документам.
- Сроки предоставления отчетных документов туроператору.

**7. Проблемные ситуации в работе менеджера туристского агентства:**

**7.1 Внесение изменений в заявку:**- Особенности внесения изменений в подтвержденную заявку.
- Особенности внесения изменений в заявку после печати сопроводительных документов.

**7.2 Аннуляция тура:**- Понятие «аннуляция тура».
- Алгоритм действий турагента при аннуляции тура.
- Особенности аннуляций праздничных туров, туров «раннего бронирования», в экзотические страны.

**7.3 Претензионная работа с туристом:**- Понятие «претензия».
- Сроки предъявления претензии.
- Правила работы с претензией туриста.

**7.4 Что должен знать и уметь менеджер туристского агентства.**- Основные ошибки начинающих турагентов.

**8. Услуги размещения и питания:**

**8.1 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.

**8.2 Организация питания:**- Формы обслуживания.
- Методы обслуживания.
- Режимы питания (ВВ, НВ и др.).

**9. Транспортные услуги в туризме:**

**9.1 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.

**9.2 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.

**9.3 Водный транспорт:**- Морской и речной водный транспорт.
- Морские круизы.
- Круизный лайнер.
- Паром.
- Речные круизы.
- Теплоходы.

**9.4 Трансфер:**- Понятие «трансфер».
- Виды трансферов.

**10. Страхование в туризме:**

**10.1 Понятие «страхование», основные термины:**- Основные страховые термины: страховщик, страхователь, застрахованный, объект страхования, страховой случай, страховая сумма, страховая премия, страховая франшиза, полис страхования.

**10.2 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.

**10.3 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.

**10.4 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.

**11. Туристские формальности:**

**11.1 Паспортные формальности:**- Общегражданский заграничный паспорт (ОЗП).
- Виды ОЗП, их отличия.
- Срок окончания ОЗП.

**11.2 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.

**12. Туристские формальности:**

**12.1 Особенности выезда несовершеннолетних за рубеж.**

**12.2 Таможенные формальности:**- Понятие «таможенные формальности».
- Таможенный контроль.
- «Зеленый» и «красный» коридоры.
- Таможенная декларация.

**12.3 Санитарные формальности:**

**12.3.1 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.

**12.3.2 Ветеринарные формальности:**- Понятие «ветеринарные формальности».
- Этапы подготовки животных к выезду за рубеж.

**12.3.3 Фитоконтроль:**- Понятие «фитоконтроль».
- Особенности ввоза в РФ и вывоза из РФ подкарантинной продукции.

**13. Страноведение:**

**13.1 Сезонность туризма.**- Основные туристические направления по сезонам.

**13.2 Основные туристические направления по видам туризма.**

**14. Зачет.**