

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ, РАЗВИТИЯ
БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ СТРАТЕГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЦОРБУС»



Е.Н. Алашеева

01.03.2023 г.

**Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки
«Менеджер по туризму»
260 академических часов**

г. Сызрань, 2023 год

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджер по туризму»

1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки направлена на совершенствование профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации, развитие компетенций, необходимых для профессиональной деятельности менеджера по туризму в туристическом агентстве как дистанционно (онлайн), так и в офисе турагентства.

2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;
- географию, культуру, религию, менталитет и другие особенности стран массового направления;
- специализацию туристического агентства;
- организацию финансовой деятельности туристического агентства;
- порядок взаимодействия с туроператорами и их локальные нормативные акты;
- современные информационные технологии в сфере туризма;
- основы психологии общения с туристом;
- основы технологии продаж групповых и индивидуальных туров;
- маркетинговую стратегию в туристическом агентстве;
- основы документооборота.

уметь:

- оказывать услуги, направленные на подбор, бронирование пакетного тура или отдельных услуг
- определять условия и заключать договора с туристами, связанные с реализацией сформированного турпродукта;
- разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию туристического агентства;
- быстро исправлять ошибки и разрешать конфликтные ситуации;
- грамотно и ёмко подавать информацию;
- владеть современными технологиями, применяемыми в сфере туризма;
- определять перспективные направления туристской деятельности;
- презентовать и продавать турпродукты.

3. Категории слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие (получающие) среднее профессиональное и (или) высшее образование:

- слушатели, желающие поменять сферу своей деятельности и получить новую востребованную профессию менеджера по туризму в туристическом агентстве.

4. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 260 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, дистанционная/заочная с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

4.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			
			лекции	самостоятельная работа	практика	промежуточный и итоговый контроль
1	Психология личностного роста. Постановка целей. Мотивация	11	4	5	1	1
2	Основы туризма	21	8	12		1
3	Работа с клиентом	9	5	3		1
4	Продажи. Психология продаж	19	4	14		1
5	Как работать с сайтами ТО	31	10	20		1
6	GDS и нестандарты	26	11	14		1
7	Продвижение турагента	25	8	16		1
8	Страноведение	44	32	11		1
	Практика	72			72	
	Итоговая аттестация (тестирование)	2				2
	ИТОГО:	260	82	95	73	11

4.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей и тем	Всего ак.час.	В том числе			
			лекции	самостоятельная работа	практика	промежуточный и итоговый контроль
1.	Модуль 1. Психология личностного роста. Постановка целей. Мотивация	11	4	5	1	1
1.1	Влияние окружения на наше мышление. Выявление негативных установок. Трансформация негативных установок в нейтральные или позитивные. Заполнение дневника благодарности и самооценности	2	1	1		

1.2	Тренинг «Свое место в жизни». Определение точки А. Определение точки С. Ресурсное состояние. Влияние родителей на восприятие и систему личных установок	3	1	2		
1.3	Личная мотивация	2	1	1		
1.4	Постановка целей по SMART на курс, на год	2	1	1		
1.5	Выполнение заданий и упражнений на проработку мышления	1			1	
1.4	Промежуточное тестирование	1				1
2.	Модуль 2. Основы туризма	21	8	12		1
2.1	История туризма, понятие и виды туризма	2	1	1		
2.2	Правовое регулирование в туристической деятельности. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта	2	1	1		
2.3	Туроператор. Условия осуществления туроператорской деятельности, основные функции, ответственность туроператора	2	1	1		
2.4	Турагент. Понятие турагент, обязанности. Особенности договорных отношений между туроператором и турагентом	2	1	1		
2.5	Турист. Права и обязанности туриста. Туристический продукт. Сущность и составляющие	2	1	1		

2.6	Страхование в туризме	3	1	2		
2.7	Основные понятия и специфическая терминология	2	1	1		
2.8	Юридические вопросы. Паспортные формальности. Визовые формальности	5	1	4		
2.9	Промежуточное тестирование	1				1
3.	Модуль 3. Работа с клиентом	9	5	3		1
3.1	Поиск и подбор тура	3	2	1		
3.2	Система управления взаимоотношений с клиентами	3	2	1		
3.3	Документы туриста по туру	2	1	1		
3.4	Промежуточное тестирование	1				1
4.	Модуль 4. Продажи. Психология продаж	19	4	14		1
4.1	Продажи в офисе. Цели и задачи этапов продаж. Установление контакта с клиентом в офисе и по телефону. Выявление потребностей клиента. Презентация турпродукта. Работа с возражениями. Заключение сделки. Мотивация к дальнейшему сотрудничеству. Работа с клиентской базой	5	1	4		
4.2	Продажи онлайн. Типология онлайн клиентов. Технология и правила продаж онлайн	5	1	4		

4.3	Проблемные ситуации в работе менеджера туристического агентства. Внесение изменений в заявку. Аннуляция тура. Претензионная работа с туристом	5	1	4		
4.4	Ошибки турагента	3	1	2		
4.5	Промежуточное тестирование	1				1
5.	Модуль 5. Порядок работы с сайтами федеральных туроператоров	31	10	20		1
5.1	Порядок работы сайтом туроператора Pegas Touristik	3	1	2		
5.2	Порядок работы с сайтом туроператора Tez tour	3	1	2		
5.3	Порядок работы с сайтом туроператора Intourist	3	1	2		
5.4	Порядок работы с сайтом туроператора Anex tour	3	1	2		
5.5	Порядок работы с сайтом туроператора Библиоглобус	3	1	2		
5.6	Порядок работы с сайтами туроператора Coral и Sunmar	3	1	2		
5.7	Порядок работы с сайтом туроператора FStravel	3	1	2		
5.8	Порядок работы с сайтом туроператора Алеан	3	1	2		
5.9	Порядок работы с сайтом туроператора Дельфин	3	1	2		
5.10	Порядок работы с сайтом туроператора Мультитур	3	1	2		
5.11	Промежуточное тестирование	1				1

6.	Модуль 6. GDS и нестандартные туры	26	11	14		1
6.1	Понятие GDS. Авиарейсы и авиабилеты. Бронирование. Отели, трансферы. Правила перевозки багажа. Правила перевозки домашних животных	3	2	1		
6.2	Организация нестандартных туров	6	2	4		
6.3	Наземный транспорт. Железнодорожные перевозки. Автобусная перевозка и ее преимущества. Особенности аренды автомобилей	4	2	2		
6.4	Детский отдых за границей и особенности выезда несовершеннолетних за рубеж	3	1	2		
6.5	Речные круизы	3	1	2		
6.6	Морские круизы	3	1	2		
6.7	Санитарные формальности. Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей. Аптечка туриста. Ветеринарные формальности. Фитоконтроль	3	2	1		
6.8	Промежуточное тестирование	1				1
7.	Модуль 7. Технологии продвижения услуг турагента	25	8	16		1
7.1	Оформление и ведение аккаунта. Основные источники трафика. Контент-стратегия. Работа с аудиторией	3	1	2		

7.2	Reels и сторис. Связка «сторис-Telegram». Лид-магнит	6	2	4		
7.3	Маркетинг в туризме	6	2	4		
7.4	Таргет в ВКонтакте	3	1	2		
7.5	Основы монтажа. Обработки изображений	6	2	4		
7.6	Промежуточное тестирование	1				1
8.	Модуль 8. Страноведение	44	32	11		1
8.1	Турция	13	11	2		
8.2	Египет	6	4	2		
8.3	ОАЭ	8	6	2		
8.4	Россия. Специфика страны	11	8	3		
8.5	Абхазия	5	3	2		
8.6	Промежуточное тестирование	1				1
Практика		72			72	
Итоговая аттестация		2				2
ИТОГО:		260	82	95	73	10

4.3. Учебная (рабочая) программа

Модуль 1. Психология личностного роста. Постановка целей. Мотивация.

Лекции. Психология личностного роста. Влияние окружения на наше мышление. Выявление негативных установок. Проведение дистанционного тренинга. Определение точки А и постановка цели. Влияние роли родителей на мировоззрение и мироощущение. Постановка целей по методике SMART на курс на год.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Практика. Выполнение заданий и упражнений на проработку мышления.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 2. Основы туризма.

Лекции. История туризма, понятие и виды туризма. Правовое регулирование в туристической деятельности. ФЗ 132 «Об основах туристской деятельности в РФ». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Закон «О защите прав потребителя». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Туроператор. Условия осуществления туроператорской деятельности, основные функции, ответственность туроператора. Турагент. Понятие турагент, обязанности. Особенности договорных отношений между туроператором и турагентом. Турист. Права и обязанности

туриста. Туристический продукт. Сущность и составляющие. Страхование в туризме. Основные термины: страховщик, страхователь, застрахованный, объект страхования, страховой случай, страховая сумма, страховая премия, страховая франшиза, полис страхования. Медицинское страхование. Страховые случаи. Алгоритм действия туриста при наступлении страхового случая. Страхование от невыезда. Особенности оформления страховки от невыезда. Страховые случаи. Алгоритм действия туриста при наступлении страхового случая по страховке от невыезда. Страхование от несчастного случая. Алгоритм действий туриста при наступлении страхового случая. Основные понятия и специфическая терминология. Паспортные формальности. Юридические вопросы. Визовые формальности. Виды виз. Шенгенская виза. Сбор и подготовка документов для визы. Документы для Шенгенской визы для взрослого работающего, неработающего и ребенка. Порядок сдачи дактилоскопии. Отправка и получение документов. Отказ в визе. Причины отказа в визе. Безвизовые страны. Страны с упрощенным визовым въездом.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала и нормативно-правовой базы, статей, алгоритмов и других дополнительных материалов модуля.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 3. Работа с клиентом.

Лекции. Поиск и подбор тура. Знакомство с агрегаторами. Подготовка продающих подборок. Подбор курорта и отеля. Шпаргалки турагента по странам. Система управления взаимоотношений с клиентами. Понятие CRM. Обзор CRM-систем в туризме и технические возможности. Разбор U-On Travel. Документы туриста по туру.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала. Практическая работа по подбору и поиску туров. Изучение алгоритмов и других дополнительных материалов модуля.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 4. Продажи. Психология продаж.

Лекции. Продажи. Психология продаж. Продажи в офисе. Цели и задачи этапов продаж. Установление контакта с клиентом в офисе и по телефону. Невербальные способы установления контакта с клиентом. Выявление потребностей клиента, приемы выявления потребностей. Рабочие инструменты для выявления потребностей клиента. Презентация турпродукта. Правила и методы презентации турпродукта. Работа с возражениями. Разбор возражений. Заключение сделки. Мотивация к дальнейшему сотрудничеству. Формирование клиентской базы. Основные приемы работы с клиентской базой. Продажи онлайн. Типология онлайн клиентов. Правила работы с туристом онлайн. Технология продаж онлайн. Практика онлайн продаж. Проблемные ситуации в работе менеджера туристического агентства. Внесение изменений в заявку. Аннуляция. Претензионная работа с туристом. Ошибки турагента.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала и нормативно-правовой базы, статей, алгоритмов и других дополнительных материалов модуля. Заполнение шаблонов документов и типовых форм.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 5. Порядок работы с сайтами федеральных туроператоров.

Лекции. Порядок работы с сайтами федеральных туроператоров: Pegas Touristik, Tez tour, Intourist, Anex tour, FStravel, Библиоглобус, Coral, Sunmar, Алеан, Дельфин, Мультитур.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала, статей, алгоритмов и других дополнительных материалов модуля.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 6. GDS и нестандартные туры.

Лекции. GDS и нестандарты. Понятие GDS. Регулярные авиабилеты, отели, трансферы. Авиабилеты и тарифы. Классы обслуживания. Отказ от перевозки. Перевозка ручной клади. Правила провоза жидкостей в ручной клади. Перевозка багажа. Наличие мест на рейсе. Порядок предоставления справок о стоимости авиабилетов. Ортодромия. Бронирование билетов на регулярные рейсы с сайта туроператора. Правила перевозки домашних животных. Как собирать нестандартные туры. Наземный транспорт. Железнодорожные перевозки. Провоз ручной клади. Провоз багажа. Перевозка домашних животных. Автобусная перевозка и ее преимущества. Особенности аренды автомобилей. Детский отдых за границей и особенности выезда несовершеннолетних за рубеж. Водный транспорт. Речные круизы. Классификация теплоходов. Круизные компании. Как за 5 минут подобрать речной круиз туристу. Морские круизы. Классификация круизных лайнеров. Круизные компании. Как за 5 минут подобрать морской круиз туристу. Санитарные формальности. Понятие «медико-санитарные формальности». Контроль за соблюдением медико-санитарных формальностей. Международный сертификат о вакцинации. Информирование туристов о риске заражения и мерах профилактики инфекционных заболеваний. Аптечка туриста. Ветеринарные формальности. Понятие «ветеринарные формальности». Этапы подготовки животных к выезду за рубеж. Фитоконтроль. Понятие «фитоконтроль». Особенности ввоза в РФ и вывоза из РФ подкарантинной продукции.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала, статей и других дополнительных материалов модуля.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 7. Технологии продвижения услуг турагента.

Лекции. Оформление и ведение аккаунта. Оформление шапки профиля. Основные источники трафика. Заявки. Контент-стратегия. Оформление ленты. Работа с аудиторией. Reels и сторис (основы, редактор, алгоритмы). Связка «сторис-Telegram». Лид-магнит. Маркетинг в туризме. Таргет в ВКонтакте. Основы монтажа. Обработка изображений.

Самостоятельная работа: Изучение презентационного материала, статей и других дополнительных материалов модуля. Выполнение заданий по теме.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Модуль 8. Страноведение.

Лекции. Страноведение. Турция. Специфика страны, географическое положение, климат, курорт (отличие одного курорта от другого). Для кого рекомендовать. Отельная база, с разделением на отели 4 и 5 и краткими характеристиками (семейный отдых, молодежный и т.д.). Кемер. Анталия. Белек. Сиде. Аланья. Сетевые отели. Онлайн инфотур в RIXOS. Курорты Эгейского моря: Даламан, Бодрум. Стамбул. Золотое кольцо Турции. Египет. Специфика страны, географическое положение, климат, курорт (отличие одного курорта от другого). Для кого рекомендовать. Отельная база, с разделением на отели 4 и 5 и краткими характеристиками (семейный отдых, молодежный и т.д.). Хургада. Шарм Эль Шейх. ОАЭ. Специфика страны, географическое положение, климат. Для кого рекомендовать. Дубай. Абу-Даби. Шарджа. Аджман. Фуджера. Рас-Аль-Хайма. Россия. Специфика страны. Краснодарский край. Сочи. Анапа. Крым. Дворцы и краски Крыма. Дагестан. Алтай. КМВ. Байкал. Санкт-Петербург. Абхазия. Специфика страны. Для кого рекомендовать.

Самостоятельная работа. Изучение презентационного материала, алгоритмов и других дополнительных материалов модуля.

Промежуточный контроль знаний. Тестирование.

Практика.

Практическая работа включает:

- разбор кейсов (реальных рабочих ситуаций) в устной и письменной форме;
- практика общения с потенциальными клиентами;
- набор клиентской базы (генерация и обработка заявок клиентов, внесение данных в CRM);
- подбор и презентация вариантов туров клиенту.

Итоговая аттестация.

4.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Режим занятий: 6 академических часов в день

№	Наименование учебных модулей	Сроки изучения
1	Модуль 1. Психология личностного роста. Постановка целей. Мотивация	2
2	Модуль 2. Основы туризма	4
3	Модуль 3. Работа с клиентом	2
4	Модуль 4. Продажи. Психология продаж	3
5	Модуль 5. Порядок работы с сайтами федеральных туроператоров	5
6	Модуль 6. GDS и нестандартные туры	4
7	Модуль 7. Продвижение турагента	4
8	Модуль 8. Страноведение	7
	Практика	12
	Итоговое тестирование	1
Всего:		44 дня

4.5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.