

Общество с ограниченной ответственностью
«Мой горящий тур – Екб»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Лелюх С.М.



**Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«Менеджер по туризму»**

г. Екатеринбург, 2024 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	3
Цель программы:.....	3
Планируемые результаты обучения:.....	4
Учебный план	5
Календарный учебный график	6
Содержание программы	7
Организационно–педагогические условия.....	8
Требования к педагогическим кадрам	8
Материально-технические условия реализации программы.....	8
Формы аттестации	9
Оценочные материалы.....	10
Список литературы	12

Пояснительная записка

Программа разработана в соответствии с нормативно-правовыми актами:

— Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

— Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ;

— Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

— приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

— приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».

Цель программы:

Получить знания по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, организации комплексного туристского обслуживания, основанные на современных подходах и технологиях туристической сферы.

Профессиональные компетенции, подлежащие совершенствованию в процессе реализации программы:

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Планируемые результаты обучения:

Обучающийся должен знать:

- принципы определения стоимости туристских продуктов;
- правила бронирования билетов и услуг;
- правила страхования туристов;
- терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;

Обучающийся должен уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников;
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.

Трудоемкость программы: 32 академических часа.

Документ после окончания обучения: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Категория слушателей: программа предназначена для слушателей, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование, или получающих среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование.

Формы и режим занятий: исключительно электронное обучение с применением дистанционных образовательных технологий.

Учебный план

№ темы	Названия тем	Количество часов			Формы контроля
		Всего	Лекция	Практика	
1	Введение. Знакомство с рынком туристических услуг	5	1	4	проверка практической работы
2	Туроператоры	12	5	7	проверка практической работы
3	Продажа тура	3	1	2	проверка практической работы
4	Типы туристов. Технология продаж	4	2	2	проверка практической работы
5	Реактивация	1	1	-	проверка практической работы
6	Сайты туроператоров	2	1	1	проверка практической работы
7	Постпродажная работа с туристами	2	1	1	проверка практической работы
8	Итоговая аттестация	3	-	3	проверка практической работы
	Всего:	32	12	20	зачет

Календарный учебный график

№ темы	Названия тем	Учебные дни												
		1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день	9 день	10 день			
1	Введение. Знакомство с рынком туристических услуг	1Л 4ПР												
2	Туроператоры		2Л 3ПР	2Л 2ПР	1Л 2ПР									
3	Продажа тура				1Л 2ПР									
4	Типы туристов. Технологии продаж					2Л 2ПР								
5	Реактивация						1Л							
6	Сайты туроператоров							1Л 1ПР						
7	Постпродажная работа с туристами									1Л 1ПР				
8	Итоговая аттестация													ЗИА
	Всего - 32	5	5	4	3	4	1	2	2	2	2	3		

где Л – лекция, ПР – практическое занятие, ИА – итоговая аттестация (зачет).

Содержание программы

Тема 1. Введение. Знакомство с рынком туристических услуг.

Лекция. Введение. Знакомство с рынком туристических услуг. Понятие и состав туристического продукта. Термины, используемые в сфере предоставления туристических услуг. Дневник менеджера по туризму.

Практическое занятие. Таиланд. Паттайя. Заполнение дневника менеджера по туризму. Ситуационная задача.

Тема 2. Туроператоры

Лекция № 1. Пакетные туроператоры. Индивидуальные туроператоры. Агентский договор. Сайт «Мой горящий тур» (МГТ). Витрина туров. Агрегатор туров. Программа Qui-Quo.

Практическое занятие № 1. Витрина туров. U-On – CRM-система для туристической сферы.

Лекция № 2. Работа с системой бронирования: Coral Travel и Sunmar, Pegas Touristik, FUN&SUN, Anex Tour. Направления работы. Особенности и акции туроператоров. Работа с сервисом Qui-Quo, интеграция с U-On.

Практическое занятие № 2. Работа с системой бронирования Anex.

Лекция № 3. Работа с системой бронирования Biblioglobus, TEZ TOUR. Особенности и акции туроператоров. Система скидок МГТ.

Практическое занятие № 3. Работа с системой бронирования Библио Глобус. Регламент скидок.

Тема 3. Продажа тура

Лекция. Понятие заявки. Статус заявки. Бронирование туристического продукта. Выбор туроператора и фингарантии в договоре.

Практическое занятие. Создание договора на предоставление туристических услуг.

Тема 4. Типы туристов. Технология продаж.

Лекция. Типы туристов: скидочник, интересующийся, самостоятельный. Технология продаж. Базовые правила и этапы подборки тура.

Практическое занятие. Взаимодействие с клиентом по подбору тура.

Тема 5. Реактивация

Лекция. Реактивация клиентов с целью уточнения деталей прошедшего отдыха и перспектив на следующий.

Тема 6. Сайты туроператоров

Лекция. Интерфейс сайтов туроператоров. Важная информация на сайтах: контактные данные, поисковик туров, информация по доплатам, курс валют туроператора, информация о визах.

Практическое занятие. Ситуационная задача. Поиск информации на сайтах туроператоров.

Тема 7. Постпродажная работа с туристами

Лекция. Сроки обработки новых заявок. Бронирование тура без паспортных данных.

Практическое занятие. Ситуационная задача.

Тема 8. Итоговая аттестация - зачет

Организационно–педагогические условия

Требования к педагогическим кадрам

Образовательный процесс по образовательной программе обеспечивают преподаватели, соответствующие требованиям в сфере образования. Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы и повышение квалификации по направлению подготовки «Образование и педагогика».

Материально-технические условия реализации программы

Все занятия проходят на платформе <https://getcourse.ru/>. Платформа позволяет размещать необходимые актуальные материалы: лекции, задания для практических занятий, вопросы зачета итоговой аттестации, наглядные и дидактические материалы.

Во время обучения обучающийся получает доступ ко всем материалам курса.

Формы аттестации

Текущий контроль

Текущий контроль результатов подготовки осуществляется в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Текущий контроль проводится систематически, без больших интервалов в отношении каждого слушателя.

Формы текущего контроля: проверка выполненных практических заданий – ситуационных задач, кейсов. При оценке ответов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Критерии оценивания текущего контроля

Теоретические знания проверяются посредством решения кейсов, ситуационных задач, практических работ.

Материал считается усвоенным, если обучающийся грамотно знает теорию и выполняет работу. Не усвоенным считается материал, если обучающийся не может выполнить работу или не может ответить пройденный материал. В случае, если практическая работа выполнена с педагогической поддержкой или обучающийся не может полностью изложить теорию, материал считается усвоенным не до конца.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проходит в форме самостоятельного ответа обучающимся на вопросы в личном кабинете на платформе <https://mgtschool.getcourse.ru/teach/control/stream>.

Время выполнения задания – 1 академический час.

Критерии оценивания итоговой аттестации

Оценка «отлично»: верно выбраны методы и средства решения задачи для получения правильного и эффективного решения; обеспечение непротиворечивости, исключение нерационального дублирования информации; время выполнения задания.

Оценка «хорошо»: допущена одна грубая ошибка, превышено время выполнения задания.

Оценка «удовлетворительно»: более одной грубой ошибки, наличие противоречивости, дублирование информации.

Оценка «неудовлетворительно»: более трех грубых ошибок.

Оценочные материалы

Вопросы и задания к зачету

1. Что указывается в разделе «Примечание» в обращении?
2. Какие основные услуги входят в состав туристического продукта?
3. Можно ли удалить из пакетного тура стандартную страховку и пересчитать стоимость без нее?
4. Как рассчитать скидку клиента при добавлении дополнительных услуг к пакетному туру? (Стоимость тура по поисковику ТО 156 432 руб., обязательная дополнительная услуга в корзине - топливный сбор 16200 руб., так же турист хочет добавить багаж - стоимость 3400 руб. (необходимо расписать расчет).
5. Что такое «франшиза» в обязательной медицинской страховке?
6. Будет ли считаться договор с туристом действительным если неправильно заполнен раздел «Фингарантии ТО»?
7. Что необходимо назначать в обращениях после каждого «касания»?
8. Если турист пришел в офис, и менеджер сделал ему подбор туров, распечатав варианты, нужно ли их загружать в U-On?
9. Отличается ли размер скидки для нового и постоянного клиентов?
10. Чем промо прайс и тариф «лайт» отличаются от тарифа «стандарт»?
11. При оформлении тура турист оформил стандартную страховку от невыезда и опоздал на рейс, может ли он рассчитывать на возврат денежных средств и как можно помочь туристу?
12. При создании заявки (оформлении договора) Заказчик должен быть в числе туристов: всегда, не обязательно?
13. Если в переписке в WAMMchat менеджер предложил туристу несколько вариантов отелей, нужно ли их загружать в U-On?
14. За сколько дней до вылета можно внести данные ОЗП в забронированную

заявку без штрафов у таких ТО как ANEX Tour, FUN and SUN, Sunmar, CORAL TRAVEL, Pegas, Библио-Глобус?

15. Какими способами менеджер может принимать оплату от туриста (перечислить)? Может ли турист вносить оплату частями, если да, то какими?

16. Какую сумму предоплаты (% от общей суммы) взять с туриста, если до вылета остается 2 недели, и в какие сроки нужно будет внести полную оплату по туру туристом, если тур бронируется от ТО Библио-Глобус?

17. Возможно ли бронирование тура без данных ОЗП туристов?

18. Чем отличаются чартерные рейсы и регулярные рейсы в составе туристического пакета?

19. Какую сумму предоплаты (% от общей суммы) взять с туриста, если до вылета остается 2 недели, и в какие сроки нужно будет внести полную оплату по туру туристом, если тур бронируется от ТО Pegas?

20. За сколько дней и какие документы перед вылетом выдаются туристу?

21. Сколько отелей должно быть в подборке для упрощения выбора туристу?

22. Какую сумму предоплаты (% от общей суммы) взять с туриста, если до вылета остается 4 дня, и в какие сроки нужно будет внести полную оплату по туру туристом, если тур бронируется от ТО FUN and SUN?

23. Если турист просит подобрать тур на 16 июля на 7 дней и бюджетом 150000, то по каким параметрам задавать диапазон поисковой выдачи на сайте ТО (необходимо расписать диапазон дат, диапазон дней и т.д.)?

24. Стоит ли добавлять отель в подборку, если его стоимость превышает указанный туристом бюджет на 15% (почему, ответ с пояснением)?

25. Что по стандартам работы в U-On важно проверять на конец рабочего дня?

26. В течение какого времени необходимо прозванивать новые обращения?

27. Какую сумму предоплаты (% от общей суммы) взять с туриста, если до вылета остается 7 дней, и в какие сроки нужно будет внести полную оплату по туру туристом, если тур бронируется от ТО ANEX Tour?

28. Вы звоните туристу, но по разным причинам не можете дозвониться, через сколько вызовов вы можете поставить статус «отказ» в обращении?

29. Перечислите, какие типы питания вы знаете?

30. В чем разница размещения 2+1(2-11,99) EX.BED и 2+1(2-11,99) NO EX.BED?

31. По стандартным правилам отелей в какое время осуществляется заезд (Check-In) и выезд (Check-out) туристов в отелях?

32. Можно ли оставить просроченные задачи в U-On на следующий рабочий день?

Список литературы

Литература для педагога

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм как геополитическая сила: монография / М.В. Шипугина; А.Ю. Александрова. – Москва: Директ-Медиа, 2020. – 99 с.
2. Александрова, А.Ю., Туризм в условиях кризиса: монография / А.Ю. Александрова, А.А. Кокшарова. – Москва: КноРус, 2022. – 166 с.
3. Дурович, А.П. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск: РИПО, 2020. – 297 с.
4. Зайцева, А.И. Туристские формальности: учебное пособие: / А.И. Зайцева, Р.С. Селезнев. – Изд. 2-е, доп. – Кемерово: КГУ, 2019. – 146 с.
5. Ивлиева, О.В. Природные туристские ресурсы мира: учебник / О.В. Ивлиева, А.В. Шмыткова. – Ростов-на-Дону; Таганрог: ЮФУ, 2018. – 247 с.
6. Истомина, Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России: учебное пособие / М.Г. Гришунькина, Э.Г. Истомина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: РГГУ, 2019. – 296 с.
7. Киреева, Ю.А. Виды туризма: учебное пособие: / Ю.А. Киреева. – Москва: Директ-Медиа, 2022. – 324 с.
8. Котлярова, О.В. География туризма и отдыха: учебное пособие / О.В. Котлярова. – Москва: Русайнс, 2021. – 203 с.

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ - дата обращения 16.08.2024

Литература для обучающихся

1. Батырев М.В. 45 татуировок продавана. Правила для тех, кто продает и управляет продажами / Максим Батырев (Комбат). – М.: Манн, Иванов и Фербер.

2017. – 336 с.

2. ДЕРЕВИЦКИЙ А. Школа продаж. Что делать. Если клиент не хочет покупать? / Александр ДЕРЕВИЦКИЙ. – М.: Альпина Бизнес Букс. 2023. – 521 с.

3. ПИПЛЗ Д. Продажи снизу вверх / Дэвид Пиплз. – [Электронный ресурс]. – 130 с.