

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Е.С. Погребова

20 22 г.

**ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Тревел консультант»**

Московская область, 2022

1. Аннотация программы

1.1. Цель программы – приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по работе с индивидуальными туристами в области консультирования, подбора и продажи туров и отдельных туристских услуг на условиях самозанятости или осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, трудоустройства в турагентскую компанию.

1.2. Планируемые результаты освоения программы:

В результате освоения Программы обучающиеся получают:

- усовершенствованные и новые знания, умения и компетенции в области современного анализа потребности туриста в подборе тура и услуг в зависимости от психологических особенностей туристов;
- возможность консультировать туриста по всем вопросам, связанным с организацией путешествия и отдыха;
- навык подготовки пакета документов для путешествия и работать с ними;
- навык бронирования пакетных туров у туроператора;
- умения оказывать туристам дополнительные услуги, связанные с получением выездной визы
- умения формировать и поддерживать клиентскую базу;
- умения осуществлять продажи туров.
- овладеют навыками консультационной деятельности; навыками подготовки пакета документов для путешествий и работы с ними
- технологии и навыки работы с туристскими агрегаторами;
- знание по технологиям формирования индивидуальных туров различной направленности.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

1.4. Трудоемкость обучения. Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает контактную работу с преподавателем в формате лекций и семинаров, самостоятельную работу слушателей Программы, работу с материалами онлайн курса и итоговую аттестацию.

1.5. Форма обучения – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.6. Форма итоговой аттестации – итоговое тестирование.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование дисциплин	Трудоемкость, час	Всего, контактной работы с преподавателем, ак. час.	Контактная работа с преподавателем, ак. час.		СРС, ак. час
			Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	
1	2	3	4	5	6
1. Особенности тур услуг в современных условиях	10	4	4	-	6
2 Юридические формальности в работе с клиентом	6	-	-	-	6
3 Бронирование пакетного тура у туроператора	8	2	2	-	6
4 Подготовка документов для путешествий и работа с ними	6	-	-	-	6
5 Классификация туристской инфраструктуры региона (страны)	6	-	-	-	6
6 Классификация психологических портретов клиентов по их потребностям в создании туров	6	-	-	-	6
7 Классификация видов конструкции туров	6	-	-	-	6
8 Особенности бронирование отдельных туристских услуг	8	2	2	-	6
9 Техника и скрипты продаж	10	4	4	-	6
10 Работа с возражениями	6	-	-	-	6
Итоговая аттестация (зачет по итогам тестирования)					
Итого	72	12	12	-	60

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Время (период)	Наименование дисциплин	Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	СРС
1	2	3	4	5
1–3 день обучения	1. Особенности тур услуг в современных условиях	4	-	6
4 день обучения	2 Юридические формальности в работе с клиентом	-	-	6
5–6 день обучения	3 Бронирование пакетного тура у туроператора	2	-	6
7–8 день обучения	4 Подготовка документов для путешествий и работа с ними	-	-	6
9–10 день обучения	5 Классификация туристской инфраструктуры региона (страны)	-	-	6
11 день обучения	6 Классификация психологических портретов клиентов по их потребностям в создании туров	-	-	6
12 -13 день обучения	7 Классификация видов конструкции туров	-	-	6
14–16 день обучения	8 Особенности бронирование отдельных туристских услуг	2	-	6

17–18 день обучения	9 Техника и скрипты продаж	4	-	6
19–21 день обучения	10 Работа с возражениями	-	-	6
	Всего	12	-	60
22 день обучения	Итоговая аттестация			

4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

4.1. Тематический план.

Модуль 1. *Консультационная и агентская деятельность в туризме*

Дисциплина 1. Особенности тур услуг в современных условиях

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- особенности размещения, перевозок, страхования туристов, организации экскурсионного обслуживания, визовых формальностей
- инновационные технологии в обслуживании клиентов в отелях, авиаперевозках, страховании, правилами санитарной безопасности, в т.ч. COVID-19)

Дисциплина 2. Юридические формальности в работе с клиентом

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- ФЗ-132, правила составления договора с клиентом, основы работы с претензиями,
- особенности договорных отношений в турагентском бизнесе,
- правила расторжения договора,
- сроки подачи претензии туристом на качество туристских услуг.

Дисциплина 3. Бронирование пакетного тура у туроператора

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- базовые знания о туроператорах России и их специализациях,
- правила бронирования туров на сайтах туроператоров,
- агентское вознаграждение,
- основы взаимодействия с сотрудниками туроператоров

Дисциплина 4. Подготовка документов для путешествий и работа с ними

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- перечень документов для путешествия,
- правила выдачи документов клиенту,
- правила работы с документами во время путешествия клиентов,
- использование CRM-систем для обслуживания клиентов.

Дисциплина 5. Классификация инфраструктуры региона (страны)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- географические особенности,
- достопримечательности,
- отельная база,
- объекты питания,
- объекты развлечения

Дисциплина 6. Классификация психологических портретов клиентов по их потребностям в создании туров

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- виды и типы туристов,
- формирование и продажа туров, исходя из потребностей туриста (на примере горнолыжного и экскурсионного туризма).

Дисциплина 7. Классификация видов конструкции туров динамическое и классическое пакетирование на сайтах туроператоров,

- продажа отелей,
- продажа авиабилетов,
- продажа экскурсий.

Дисциплина 8. Особенности бронирование отдельных туристских услуг

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- виды тематических туров,
- инструменты создания тематических туров по индивидуальным запросам.

Дисциплина 9. Техника и скрипты продаж

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- техника продаж отдельных услуг в туризме,
- скрипты продаж

Дисциплина 10. Работа с возражениями

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- наиболее часто встречающиеся возражения,
- техника ответов на возражение

4.2. Организационно-педагогические условия реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий

Наименование разделов (модулей), дисциплин	Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины
1	2
1. Особенности тур услуг в современных условиях	Учебный материал по дисциплине
2 Юридические формальности в работе с клиентом	Учебный материал по дисциплине
3 Бронирование пакетного тура у туроператора	Учебный материал по дисциплине
4 Подготовка документов для путешествий и работа с ними	Учебный материал по дисциплине
5 Классификация туристской инфраструктуры региона (страны)	Учебный материал по дисциплине
6 Классификация психологических портретов клиентов по их потребностям в создании туров	Учебный материал по дисциплине
7 Классификация видов конструкции туров	Учебный материал по дисциплине
8 Особенности бронирование отдельных туристских услуг	Учебный материал по дисциплине
9 Техника и скрипты продаж	Учебный материал по дисциплине
10 Работа с возражениями	Учебный материал по дисциплине

4.3. Материально-технические условия

Материально-технические условия программы формируют информационно-образовательную среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы в дистанционной форме. Необходим доступ педагогических работников и обучающихся платформе обучения на основе Moodle, к ЭВМ с операционной системой (Windows, macOS, Linux и др.) с монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, веб-камерой, микрофоном, доступом в сеть Интернет, офисным пакетом (LibreOffice, Microsoft Office, Google Apps и др.), программами для работы с документами с расширением .pdf (Foxit Reader, Adobe Acrobat Reader и др.), браузером (Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chromium и др.), мультимедийным программным обеспечением, программным обеспечением создания онлайн-конференций.

4.4. Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы формируется из числа штатных научных сотрудников и профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО «РГУТИС».

4.5. Оценочные материалы

Итоговая аттестация (зачет) по программе осуществляется в форме компьютерного тестирования, диагностирующего приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по направлению программы.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

- до 66% правильных ответов на вопросы теста – не зачтено;
- равно и более 66% правильных ответов на вопросы теста – зачтено.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь для слушателей, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы, рабочая тетрадь, содержащая учебные материалы лекционных и семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Список рекомендуемой литературы:

Список рекомендуемой литературы:

1. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 327 с.
2. Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020. - 295 с.
3. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 335 с.
4. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта: учебное пособие/Е.И. Конанова; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с.
5. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с.
6. Кулакова Н. И., Формирование профессионализма будущих менеджеров туриндустрии: учебный практикум

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

7. <http://www.rostourunion.ru/>- официальный сайт Российского союза туриндустрии

8. <http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации.

9. <http://www.unwto.org/ru> - Всемирная туристская организация ЮНВТО

10. http://www.kformat.ru/tostudents/library/periodic_review/ - обзор статей из журналов «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес» на сайте Российской международной академии туризма

11. <https://www.atorus.ru>- Ассоциация туроператоров

12. Официальные сайты туроператоров (<https://www.pac.ru>, <https://fstravel.com/>, <https://pegast.ru/>, <https://www.jettravel.ru/> и др.)

13. <http://www.zaroved.ru/>- особо охраняемые природные территории Российской Федерации)

Руководитель программы

доцент ВШТиГ Стахова Л.В.