

Домашнее задание -4

знания	умения
1. Знать стандарты делопроизводства. 2. Знать технологию формирования туристских продуктов. 3. Знать основы социальной психологии, в том числе психологию общения. 4. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов.	1. Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры. 2. Уметь осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. 3. Уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и т.д.
Знание психологии общения и продаж 2. Знание особенностей межкультурной коммуникации 3. Порядок и правила оформления платежных документов 4. Типовые формы договоров с клиентами 5. Иностранный язык не ниже В2	1. Умение работать со специализированным софтом, используемом на предприятии 2. Умение определять психотип клиента и действовать в соответствии с ситуацией 3. Умение найти нужную мотивацию для клиента 4. Умение находить релевантную информацию под индивидуальный запрос клиента, в том числе с использованием иноязычных источников информации
Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах дистанционно. - Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп - Оформление и обработка заказов клиентов - Формирование экскурсионных групп	Организация подготовки и сопровождения туристской группы на маршруте - Обеспечение безопасности туристов на маршруте - Должен уметь осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. - Должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.
1. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма 2. Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление туристской деятельности 3. Требования к оформлению заказов на турпродукты и услуги, а также предложений, вариантов основных и дополнительных туристских услуг 4. Знание электронных систем бронирования 5. Основы делопроизводства 6. Этика делового общения 7. Основы трудового законодательства	1. Должен уметь предоставлять информацию клиенту о предлагаемых турпродуктах и услугах 2. Должен уметь оформлять заказ на турпродукты и услуги 3. Должен уметь разъяснять содержание и особенности заключаемого договора, путевки и дополнительных документов (при наличии) и порядка расчета за услуги по договору 4. Должен уметь оформлять заказ на турпродукты и услуги
1. Психотип человека 2. Принципы составляющие клиентоориентированность и гостеприимство в разных странах 3. Правила поведения клиента в разных странах 4. Законодательство , в части требований к предоставлению туристских услуг, в смежных туристской деятельности областях	1. Слышать конкретные потребности клиента 2. Определять перечень альтернативных услуг, которые могут заинтересовать клиента в зависимости от отсутствия основного запроса 3. Завершать в полном объеме необходимые действия по бронированию турпродуктов и услуг в электронных системах
1. Требования к оформлению и учету заказов на	1. Организовывать деятельность по хранению и

бронирование турпродуктов и услуг (для 3.1.1) 2. Этика межкультурного и делового общения (для 3.1.1) 3. Технология компьютерной обработки заказов на бронирование турпродуктов и услуг (для 3.1.1) 4. Основы делопроизводства (для 3.1.1)	обработка персональных данных (для 3.1.1) 2. Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на турпродукты и услуги (для 3.1.1) 3. Уметь использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания качественной услуги (для 3.1.1)
!. Ассортимент реализуемых услуг и продуктов (для обеспечения клиенту возможности выбора и подбора основных вариантов услуги и консультирования клиентов) 2. Этика и культура межличностного общения 3. Туристский потенциал населенного пункта (района) 4. Основы делопроизводства	1. Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания услуг 2. Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на услуги 3. Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
Агент по бронированию: 1. Законы и правовые акты РФ в сфере туризма 2. Системы бронирования 3. Техника и технологии работы с базами данных и компьютерными системами бронирования 4. Схемы работы с гостиницами	1. Бронировать и подтверждать услуги 2. Консультировать туристов о правилах оформления заказов 3. Пользоваться оргтехникой 4. Осуществлять ведение производства
ТФ: Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах Знания: 1. Порядок осуществления консультирования клиента. 2. Особенности работы с "Тяжелыми" клиентами. 3. Порядок осуществления расчетов с поставщиками туристских услуг. 4. Порядок оформления туристской документации.	ТФ: Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах. Умения: 1. Получить все необходимые для бронирования сведения о туристе. 2. Умение установить контакт с клиентом. 3. Умения задавать вопросы поставщикам услуг, с целью выяснения дополнительной информации для клиента. 4. Умение убедить клиента приобрести данный продукт.
-ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов - методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - технологию формирования туристских продуктов	- должен уметь выявлять потребности заказчика - должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями - должен владеть культурой межличностного общения
Знание основах принципов взаимодействия с клиентом. Знание основных положений закона о защите персональных данных. Знание перечня дополнительных услуг. Знание правил поведения в экстремальных ситуациях: пожар, теракт, стихийное бедствие и т.д.	1. Умение создать положительный настрой при работе с клиентом включая: интерьер офиса, внешний вид сотрудников, соответствие формы и содержания общения и процедуры прощания. Важно помнить, что в русской пословице: По одежке встречают, по уму провожают, делается два посыла: 1.1. Первое впечатление самое сильное. Если ваш внешний вид (шире всего офиса или интерфейса сайта при дистанционной работе) вызывает отторжение, то каким бы вы умным не были с вами продолжать работу не будут. (Аналогия: театр начинается с вешалки); 1.2. Вы разумеется

	<p>должны быть настолько умными, чтобы оказывая качественную услугу оставить о себе положительное мнение и не в коем случае не выставить клиента дураком. 2. Умение создать зону комфортного общения при работе с клиентами с ограниченными возможностями. 3. Умение работать в режиме с распределенным вниманием. А именно: при работе с поисковыми системами или системами бронирования и т.д. продолжать слушать клиента и при необходимости поддерживать с ним диалог.</p>
<p>Трудовая функция 3.1.1 1. Знать иностранный язык (английский) 2. Правила деловой переписки и письменного этикета (в т.ч. на иностранном языке) 3. Формы и способы оплаты продуктов онлайн 4. Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности</p>	<p>1. Консультировать ("вести") клиента дистанционно от его обращения в офис до возвращения из поездки 2. Информировать клиентов о новых продуктах и услугах организации, возможности их приобретения дистанционно 3. Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой 4. Устанавливать коммуникацию с клиентами с целью предоставления актуальной информации общего характера онлайн</p>
<p>Трудовая функция "Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах": 1. Основы туризма и географии: знать основные виды туризма, туристские регионы и направления, особенности климата, культуры и традиций разных стран и регионов, основные достопримечательности и маршруты. 2. Основы маркетинга и продаж: знать принципы и методы продвижения туристских продуктов и услуг, техники продаж и переговоров, психологию и типологию клиентов, способы формирования и удержания лояльности клиентов. 3. Основы права и документооборота: знать правовые аспекты туристской деятельности, права и обязанности туристов и туроператоров, основные документы, необходимые для оформления туристских услуг, правила их заполнения и хранения, порядок решения спорных ситуаций и претензий. 4. Основы информационных технологий: знать основные электронные системы и платформы для поиска, бронирования и оплаты туристских услуг, способы их использования и настройки, основные форматы и стандарты обмена данными, правила защиты персональных</p>	<p>ТФ "Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах": 1. Анализировать и сравнивать различные турпродукты и услуги по критериям качества, цены, отзывов и рейтингов 2. Предлагать клиенту альтернативные или дополнительные турпродукты и услуги в соответствии с его предпочтениями, бюджетом и пожеланиями 3. Решать возникающие проблемы и конфликтные ситуации с клиентами, поставщиками турпродуктов и услуг и коллегами по работе</p>

данных и информационной безопасности.	
<p>Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах Системы бронирования услуг; правила бронирования билетов и услуг; правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами и др.; законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации; ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и другие туристские услуги; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; схемы работы с консульствами (посольствами), гостиницами, транспортными организациями, иными организациями; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями и др.</p>	<p>Должен уметь консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней. Должен уметь работать с базами данных и компьютерными системами бронирования. Должен уметь консультировать заказчиков по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Должен уметь консультировать экскурсантов (туристов) по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Должен уметь консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.</p>
<p>Трудовая функция: Принимать гостей в гостинице . Знания: 1) Правила регистрации иностранных граждан и сроки регистрации их в контуре ФМС. 2) Знание английского языка. 3) Знание местности и туристических достопримечательностей. 4) Владение работой на компьютере, в программе размещения и бронирования гостей. 5) Знание процедур безопасности и умение справляться с нештатными ситуациями.</p>	<p>Трудовая функция: Принимать гостей в гостинице . Умения: 1) Способность быстро адаптироваться к переменам в графике работы, количеству гостей и их запросам. 2) Способность быстро и точно обрабатывать информацию о госте, заполнять документацию и выполнять процедуры регистрации. 3) Терпение и способность сохранять спокойствие в любых ситуациях. 4) Ораторские навыки - умение четко и ясно выражать мысли устно, представлять информацию и отвечать на вопросы гостей.</p>
<p>Трудовая функция. Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах Знать: - нормативно-правовую базу туристской деятельности( ФЗ №132, ГОСТы, Правила реализации туристского продукта) -различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном</p>	<p>-определять и анализировать потребности заказчика; -выбирать оптимальный туристский продукт; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); -составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p>

языках; -технологии использования базы данных; -статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; -особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; -основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;	
1. Знание законодательной базы Российской Федерации в сфере туризма 2. знание особенностей развития внутреннего и выездного туризма 3. Принцип формирования туристского продукта и основы его продвижения и реализации на рынке туристских услуг. 4. Кадровый менеджмент 5. Формировании мотивации у персонала	1. Анализировать и оценивать состояние туристской инфраструктуры перед созданием туристского маршрута 2. Выявлять потребности туристов 3. Планировать туристские потоки 4. Излагать достоверную информацию 5. Правильно ставить задачи для персонала
1. знание стандартов обслуживания при дистанционном обслуживании (телефонные переговоры) и очном обслуживании потребителей 2. правила делового этикета 3. психологических аспектов обслуживания разных категорий граждан 4. каналы и источники бронирования услуг	1. информировать потребителей об условиях бронирования и аннуляции заказов 2. владеть иностранным языками для осуществления письменной и устной коммуникации с потребителями услуг 3. осуществлять взаимодействие с различными контрагентами
1. Знание английского языка, для общения в представителями отелей разных стран.( дополнительные запросы, пожелания и т.д) 2. Знание всех туристских формальностей. 3. Знание акций туроператоров, отелей, авиакомпаний. 4. Знание особенностей стран , курортов.	1. Уметь переориентировать клиента на выбор другой страны, максимально описывая все преимущества данного направления, в случае если выбранное туристом направление не подходит ему по бюджету. 2. Решать конфликтные ситуации в пользу турфирмы. 3. Уметь продавать туры не делая скидок. 4. Оформлять самостоятельно такой способ оплаты как рассрочка и кредит, не обращаясь к сотруднику банка. (Если такой способ оплаты возможен в данном тургантстве). Это сэкономит время туриста.
Осуществление приема и оформления заказов на турпродукты и услуги в очном режиме: - знания основных туристических направлений и курортов -знание различных техник продаж - ораторские знания -знание основ международного и отечественного права	Осуществление приема и оформления заказов на турпродукты и услуги в очном режиме: - умение правильно выявлять потребность клиента -умение работать в режиме многозадачности -умение удержание клиента путем поддержки его на протяжении всего времени (ответы на вопросы,консультирование и пр) -умение вести деловые переговоры с коллегами и представителей других компаний
3.1.1. Трудовая функция - Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах 1.Проектирование туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях с использованием инновационных и информационных	3.1.1. Трудовая функция -Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах 1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристской организации. 2.Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия

<p>технологий. 2. Методы продвижению туристского продукта с использованием современных технологий. 3. Знание природных, культурно-исторических, лечебно-оздоровительных, социальных и экономических ресурсов туризма. 4. Знание правовых аспектов интеллектуальной собственности, способы выявления, учета и постановки на баланс в качестве нематериальных активов, оценки стоимости прав на результаты интеллектуальной деятельности, закрепления прав на них. 3.1.2. Трудовая функция - Осуществление приема и оформления заказов на турпродукты и услуги 1. Знание правовых аспектов банковского обслуживания. 2. Методы поиска и отбора информации в глобальных информационных сетях; 3. Знание передовых информационных технологий с для решения профессиональных задач по созданию туристского продукта. 4. Знание методов и инструментов по работе с жалобами и претензиями туристов к качеству туристского обслуживания.</p>	<p>взаимодействия по реализации туристских продуктов. 3. Определяет условия и заключает договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта. 4. Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой. 3.1.2. Трудовая функция - Осуществление приема и оформления заказов на турпродукты и услуги 1. Проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов, реклама в социальных медиа, месенджерах, тревелблогинг и др.). 2. Обеспечивает взаимодействие с туроператорами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями. 3. Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. 4. Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов.</p>
<p>К ТФ "Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах" - особенности дестинаций; иностранный язык( не ниже В1); знание страноведения с учетом особенностей и сезонности отдыха; знания особенностей визового обслуживания по направлениям.</p>	<p>К ТФ "Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах" - умение консультировать клиентов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу; умение анализировать полученную информацию от клиента; умение предоставлять информацию клиентам о существенных условиях договора</p>
<p>федеральное законодательство в области защиты прав потребителей, требования и нормы охраны труда, правила предоставления гостиничных услуг, телефонный и письменный этикет, конъюнктура рынка туристских услуг</p>	<p>уверенно работать с различной оргтехникой, уверенно работать с различными channel-менеджерами грамотно объяснять потребителю цену турпродукта, уметь корректно реагировать на жалобы потребителей и действовать в конфликтных ситуациях</p>