



III Региональный этап Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» Тюменской области – 2025

**Турагентская
деятельность**



Турагентская деятельность – это деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов, субагентов в порядке, предусмотренном ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В компетенции проверяются навыки в области турагентской деятельности, необходимые для осуществления трудовых функций, согласно ФГОС 43.02.10 «Туризм»

принятие заказов (заявок на бронирование), подбор и бронирование туристского продукта, подтверждение заказов (заявок на бронирование)

предоставление туристам и/или иным заказчикам информации, необходимой для правильного выбора туристского продукта и отдельных туристских услуг

содействие в оформлении въездных и выездных документов, предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия

рассмотрение претензий туристов и/или иных заказчиков к качеству туристского продукта и входящих в него услуг

разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации

реализация комплекса мероприятий по стимулированию потребителей

**Добро пожаловать к
профессионалам!**

Турагентская деятельность

ТРЕНЕР

Чипак Е.П.

КОНКУРСАНТЫ

Зыкова Ксения

Ефанова Ксения

ТУР-22-03



Модуль А. «Специфика работы туристской организации»

Данный модуль представляет собой демонстрацию навыков по созданию и подготовке к открытию туристской организации.

Модуль состоит из трех этапов:

1. подготовка к открытию туристской организации;
2. разработка плана по открытию туристской организации;
3. представление туристской организации.

Модуль Б. Аттестация «турагента»

«Аттестация» проходит в формате письменного решения ситуационных задач («кейсов»), с которыми сталкивается турагент в работе.

«Кейсы» могут включать:

- ✓ открытые и закрытые вопросы;
- ✓ вопросы на соответствие и последовательность;
- ✓ работу с географической картой;
- ✓ вопросы на внимательность.

Модуль В. Работа с клиентом в офисе турагентства

Модуль состоит из следующих этапов:

- ✓ выявление потребностей клиента;
- ✓ подбор тура, презентация тура;
- ✓ оформление договора с туристом и бронирование заявки.

Модуль Г. Документооборот с туристом

После бронирования заявки в модуле конкурсант в специализированной системе получает бланк подтверждения по туру.

После получения итогового пакета документов необходимо подготовить презентацию по данным документам, чтобы провести инструктаж туриста перед поездкой.

В презентации обязательно должны быть представлены скриншоты документов с указанием следующей информации:

- ✓ об авиаперелете;
- ✓ о трансфере;
- ✓ об отеле, категории номера, типе питания;
- ✓ о документах, которые потребуются туристу для поездки;
- ✓ о нюансах, которые необходимо знать туристу для совершения поездки.

Модуль Д. «Организация нестандартного тура»

В данном модуле конкурсантам необходимо предложить клиенту вариант нестандартного тура, согласно запросу клиента.

Данный модуль предполагает работу со специализированной онлайн-платформой, позволяющей подобрать нестандартный набор услуг.

Специализированная онлайн-платформа определяется менеджером компетенции.

Модуль Е. Специальное задание

Данный модуль направлен на демонстрацию навыков и умений сотрудника туристской организации в нестандартных ситуациях.

Команда конкурсантов получает заранее разработанный «кейс», который может потребовать решения определенной проблемы и/или реакции на определенную ситуацию.

Данный модуль может предусматривать возможность конкурсантов и/или экспертов задавать вопросы.

Турагентская деятельность

ТРЕНЕР

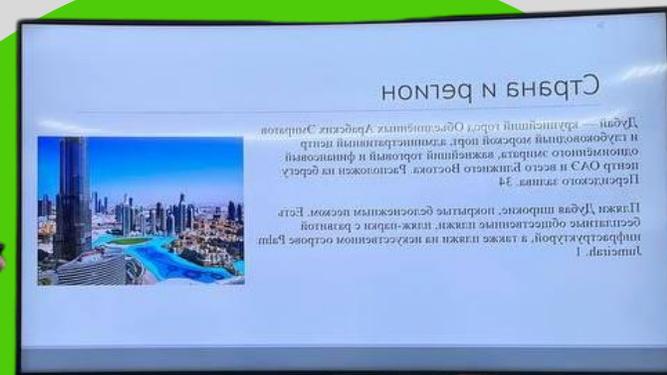
Чипак Е.П.

УЧАСТНИКИ

Зыкова Ксения

Ефанова Ксения

ТУР-22-03





**Профессионалы.
Создаем будущее
вместе!**

