FLYAVIA

ACADEMY / COURSE PROGRAM

სასწავლო პროგრამა

გამყვანი ტურიზმისა და ტუროპერატორული საქმიანობის სასწავლო პროგრამა

ლექცია დაახლოებით საათი და 30 წუთი
თეორია / პრაქტიკული ქეისები

PROGRAM OVERVIEW

პროგრამის მიზანი

კურსის მიზანია მსმენელმა შეიძინოს გამყვან ტურიზმში მომხმარებლის სრულად მომსახურებისთვის საჭირო პრაქტიკული ცოდნა მოთხოვნის მიღებიდან ტურისტული პროდუქტის შერჩევა შექმნამდე. ავიაბილეთისა და სასტუმროს დაჯავშნიდან დოკუმენტაციის ვიზის, საზღვრის მოთხოვნებისა და საბოლოო ფინანსური დოკუმენტაციის სწორად წარმოებამდე.

სწავლების მიდგომა

თითოეული თემა განიხილება რეალური სამუშაო სიტუაციების ,ქეისებისა და პრაქტიკული მაგალითების საფუძველზე განსაკუთრებული აქცენტი კეთდება მოქმედი წესებისა და პირობების გადამოწმების,სისტემებთან მუშაობის, სწორი კომუნიკაციისა და პროცესების მართვის უნარზე.

ლექცია	დაახლოებით საათი და 30 წუთი
ფორმატი	თეორია / პრაქტიკული ქეისები

01 ლექცია - ტურიზმის სფერო და ტურისტული პროდუქტის საფუძვლები

+ ტურიზმის ძირითადი კატეგორიები ტურისტული აგენტი და ტუროპერატორი
+ ტურისტული პროდუქტის ძირითადი შემადგენელი ნაწილები : ავიაბილეთი, სასტუმრო,დაზღვევა, ტრანსფერი ექსკურსია და სხვა მომსახურება
+ კლიენტის მოთხოვნის სწორად განსაზღვრა და შესაბამისი შეთავაზების შექმნა
+ დამოუკიდებლად დაგეგმილი მოგზაურობა და პაკეტური ტური. ძირითადი განსხვავებები გაყიდვამდე, გაყიდვის პროცესში და გაყიდვის შემდგომი მომსახურება.
+ მგზავრებთან და პარტნიორებთან კომუნიკაციის ფორმები და საშუალებები : ოფოციალური მიმოწერა.

პრაქტიკული ნაწილი — მომხმარებლისგან მოთხოვნის მიღება და მისთვის შესაბამისი ტურისტული პროდუქტის შექმნა.

02 ლექცია - ავიაბილეთების დაჯავშნის საფუძვლები

+ ავიაბილეთები , ავიაკომპანიები და სხვადასხვა მარშრუტის ტიპები
+ პირდაპირი და ტრანზიტული რეისები , ჩარტერული ფრენები, აეროპორტები და მათი კოდები. ბარგი, ხელბარგი, ტარიფები და დამატებითი მომსახურებები
+ ავიაბილეთის ღირებულების დათვლა: თვითღირებულება , სააგენტოს საკომისიო , საბოლოო გასაყიდი ღირებულება.
+ ტარიფის პირობების სწორად წაკითხვა: ცვლილება გაუქმება და - თანხის უკან დაბრუნება.
+ ბილეთის სწორად განმარტება მომხმარებლისთვის: გაფრენისა და ჩაფრენის დეტალები : ფრენის დროები, რეისის ნომერი, დროში სხვაობა. რომელ რეისზე რომელი ქვეყნის დროით ვხელმძღვანელობთ. რეისზე რეგისტრაცია.

პრაქტიკული ნაწილი — კლიენტის მოთხოვნის მიხედვით რამდენიმე ავიარეისის შედარება და შესაბამისი ვარიანტის შერჩევა

03 ლექცია - დაბალბიუჯეტიანი ავიაკომპანიები

+ დაბალბიუჯეტური ავიაკოპანიების ზოგადი მიმოხილვა
+ Wizz Air - დაწვრილებით
+ ტარიფები, ბარგი და სხვა დამატებითი სერვისები
+ მგზავრისთვის მნიშვნელოვანი საოპერაციო წესები, ონლაინ რეგისტრაცია
+ სახელისა და თარიღის ცვლილება ,გაუქმება და თანხის დაბრუნების პირობები

პრაქტიკული ნაწილი	კონკრეტული მოთხოვნის მიხედვით დაბალბიუჯეტიანი ავიაბილეთის სრული ღირებულების დათვლა . სხვადასხვა დამატებითი სერვისის ცალე გამოყოფა ან ფასში გაერთიანება .

04 ლექცია - სასტუმროების დაჯავშნა და სასტუმროს სისტემები

+ სასტუმროს კატეგორიები / ნომერის ტიპები
+ კვების ტიპები: RO, BB , HB, FB, AI, ULTRA AI
+ სასტუმროების ჯავშნის სისტემები ზოგადი მიმოხილვა RATEHAWK, HOTELSTON,REZLIVE, BOOKING.COM
+ სასტუმროს დაჯავშნის წესები , გაუქმების პირობები , დედლაინები და ჯავშნების მართვა .
+ კომუნიკაცია სასტუმროებთან , დამატებითი მომსახურებები.

პრაქტიკული ნაწილი	ერთი მომხმარებლისთვის რამდენიმე სასტუმროს შერჩევა, ფასის შედარება და ოპტიმალური ვარიანტის შეთავაზება.

05 ლექცია - ტუროპერატორებთან მუშაობა

+ ტუროპერატორი : განმარტება .
+ პარტნიორი ტუროპერატორები , მათთან ურთიერთობა, ხელშეკრულებები, საპროცენტო პოლიტიკა.
+ პაკეტური ტურები და მათი შემადგენელი მომსახურებები / ჩარტერული რეისები
+ ჯავშნის დადასტურება გადახდის პირობები, ცვლილება და გაუქმება.
+ მომხმარებლისთვის სრული ინფორმაციის მიწოდება ტურის თითოეულ კომპონენტზე, გადახდის პირობებსა და გრაფიკზე .

პრაქტიკული ნაწილი — მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისი პროდუქტის შერჩევა და შეთავაზების გაგზავნა.

06 სახმელეთო ტრანსპორტი და დამატებითი სამოგზაურო სერვისები

+ შიდა გადაადგილება/ სახმელეთო ტრანსპორტი: მატარებელი, ავტობუსი , ტრანსფერი , ტაქსი, შათლი
+ სხვადასხვა ტრანსპორტის კომბინაციით მარშრუტის დაგეგმვა.
+ სამოგზაურო დაზღვევა : სადაზღვეო კომპანიები, დაზღვევის ტიპები, დაფარვა, ტარიფები, დაზღვევის გამოწერა, გაუქმება და ტურში გათვალისწინება შესაბამისი ღირებულებით .

პრაქტიკული ნაწილი — რამდენიმე ქალაქის გამოყენებით ევროპული მარშრუტის შექმნა ფრენისა და სახმელეთო ტრანსპორტის კომბინაციით.

07 ვიზები და საკონსულო საკითხები

+ ვიზის ძირითადი ტიპები : ტურისტული, საქმიანი, სასწავლო და სხვა კატეგორიები შენგენის ვიზა და მოკლევადიანი მოგზაურობის ძირითადი პრინციპები
+ ვიზის განაცხადის ძირითადი ეტაპები და დოკუმენტაცია
+ სამოგზაურო დაზღვევა სასტუმრო ფრენა ფინანსური უზრუნველყოფა და მოგზაურობის მიზნის დასაბუთება
+ ვიზაზე უარის გავრცელებული მიზეზები
+ სააგენტოს პასუხისმგებლობა რას შეიძლება დაპირდეს მომხმარებელს და რას არა.

პრაქტიკული ნაწილი

ვიზისთვის საჭირო დოკუმენტების სიის შედგენა. ინფორმაციის მოძიება საკონსულოებიისა და სავიზო საკითხების შესახებ.

08 საზღვრის კვეთა და სამგზავრო დოკუმენტების მოთხოვნები

+ საზღვარზე შემოწმების პროცესი და მგზავრისთვის მნიშვნელოვანი დოკუმენტები პასპორტის ვალიდურობა მოქმედების ვადა და გაცემის პერიოდი
+ შენგენის მიმართულებით მოგზაურობისას სამგზავრო დოკუმენტის ძირითადი მოთხოვნები
+ დაბრუნების ბილეთი, სასტუმროს ჯავშანი დაზღვევა ფინანსური უზრუნველყოფა და მოგზაურობის მიზანი
+ საზღვარზე შესაძლო კითხვები და ინფორმაციის სწორად მიწოდება ქვეყანაში შესვლაზე უარის შესაძლო საფუძვლები
+ მოქმედი წესების გადამოწმება კონკრეტული ქვეყნისა და კონკრეტული მოგზაურობის წინ

პრაქტიკული ნაწილი

საზღვარზე სავარაუდო სიტუაციების განხილვა და მომხმარებლისთვის სრული ინფორმაციის მიწოდების იმიტაცია მისი კონკრეტული ქეისიდან გამომდინარე.

09 უვიზო მიმოსვლა: წესი და საზღვრის დარღვევები

+ საქართველოს მოქალაქეების უვიზო მიმოსვლის ძირითადი პირობები შენგენის მიმართულებით
+ ბიომეტრიული პასპორტი და მოკლევადიანი მოგზაურობის მიზნები
+ 90 დღე ნებისმიერ 180 -დღიან პერიოდში.შესვლის დღე და გასვლის დღე ითვლება ყოფნის დღეებად.
+ ვიზისგან გათავისუფლება არ ნიშნავს მუშაობის უფლებას ან 90 დღეზე მეტი ხნით ცხოვრების უფლებას
+ უვიზო მიმოსვლის ვადის დარღვევის შესაძლო შედეგები. უარი შესვლაზე სანქციები, ჯარიმები. დეპორტაციის პროცედურები და შესაძლო შემდგომი შეზღუდვები კონკრეტული ქვეყნის მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით

პრაქტიკული ნაწილი

კალენდარული მაგალითებით დღეების დათვლა და ტურისტის დარჩენილი დღეების განსაზღვრა.

მნიშვნელოვანი:

თუ 90 დღე სრულად გამოიყენე შენგენის გარეთ ყოფნით უბრალოდ „ახალი 90 დღე“ არ გეწყება. ახალი დღეები გემატება თანდათან, ძველი დღეების 180-დღიანი პერიოდის ამოვარდნის შემდეგ.

მნიშშვნელოვანია შენგენში პირველად შესვლის თარიღის ცოდნა.

მაგალითი: თუ 90 დღე უწყვეტად გაატარე შენგენში, პრაქტიკულად საჭიროა 90 დღე შენგენის გარეთ ყოფნა, რათა ხელახლა შეძლო 90 დღით შესვლა.

10 არასრულწლოვანთა საერთაშორისო მოგზაურობა

+ არასრულწლოვანი ორივე მშობელთან ან ერთ-ერთ მშობელთან ერთად მოგზაურობისას
+ არასრულწლოვანი მშობლების გარეშე ან მესამე პირთან ერთად მოგზაურობისას
+ საქართველოს კანონმდებლობის გათვალისწინებით 16 დან 18 წლამდე მოზარდის მშობლების გარეშე მოგზაურობის წესები.
+ პასპორტი, დაბადების მოწმობა, მშობლის ან კანონიერი წარმომადგენლის თანხმობა და სხვა მოთხოვნები დანიშნულების ქვეყნისა და კონკრეტული შემთხვევის მიხედვით.
+ ავიაკომპანიის მომსახურება და სპეციფიკური წესები არასრულწლოვანი მგზავრებისთვის
+ ქვეყნის სასაზღვრო მოთხოვნისა და ავიაკომპანიის მოთხოვნის ერთმანეთისგან გამიჯვნა

პრაქტიკული ნაწილი	არასრულწლოვანი მგზავრისთვის დოკუმენტების ინდივიდუალური ჩექ-ლისტის მომზადება

11 ინვოისები, დოკუმენტაცია, გაყიდვა - სრული ქეისი

+ ინვოისის წარმოება და მომსახურებების სწორად ასახვა
+ ფასის ფორმირება : ავანსი სრული გადახდა და სააგენტოს საკომისიო
+ ავიაბილეთის, სასტუმროსა და სხვა მომსახურებების დოკუმენტაციის ორგანიზება კლიენტთან კომუნიკაცია , გაყიდვის ტექნიკა და დამატებითი სერვისების შეთავაზება
+ კლიენტის მხარდაჭერა გაყიდვის შემდეგ
+ პრობლემური სიტუაციების მართვა და პასუხისმგებლობის სწორი განაწილება

ფინალური პრაქტიკული ქეისი	მოთხოვნის მიღება, ავიაბილეთი, სასტუმრო,ტრანსფერი დამატებითი სერვისი, დაზღვევა, სავიზო სასაზღვრო მოთხოვნების შემოწმება, დოკუმენტაცია, საბოლოო ფასი, ინვოისი, კლიენტისთვის სრული ინფორმაციის მიწოდება.