

## ტურაგენტის მოსამზადებელი კურსი

თეორია /2 თვე /+ პრაქტიკა /1 თვე /

ფასი: 600 ლ / 3 თვე, 50 აკად. სთ /

ფასდაკლება 3 თვის გადახდისას - 5%

ტურიზმი ერთ – ერთი ყველაზე წარმატებული მცირე და საშუალო ბიზნესია საქართველოში. ამ ტიპის მომსახურების სეზონურობის მიუხედავად, ჩვენს ქვეყანაში ტურისტული კომპანიების რაოდენობა მუდმივად იზრდება. ტურიზმის ბიზნესში სპეციალური მომზადების გარეშე მუშაობა შეუძლებელია, ამიტომ მაღალკვალიფიციურ სპეციალისტებზე მოთხოვნა ძალიან დიდია. უფრო და უფრო მეტი ადამიანია, ვისაც სურს ამ პროფესიის დაუფლება ყოველწლიურად.

**კურსის მიზანია** შეისწავლოთ ტურიზმის ბიზნესის სამართლებრივ ასპექტები; ტუროპერატორებსა და ტურაგენტებს შორის თანამშრომლობის ფორმები; ტურისტულ საქმიანობასთან დაკავშირებული მომსახურეობა და ტურისტული ფორმალობები.

## კ უ რ ს ი ს   პ რ ო გ რ ა მ ა

### ტურიზმის ბიზნესის სამართლებრივი ასპექტები

- კანონი „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ”
- კანონი "ტურიზმისა და კურორტების შესახებ", „ტურიზმის ქარტია“ , სხვა ნორმატიული აქტები, წესები, რეკომენდაციები
- ლიცენზირების პირობები და საკანონმდებლო აქტუალური საკითხები
- ტურისტული კომპანიის შექმნის წესი
- ტურიზმის ძირითადი ცნებები. ტურიზმის ფუნქციები, ტურიზმის სახეობები, ტურების სახეობები
- ტურიზმის ძირითადი ტერმინოლოგია

### ტურიზმის მართვის სისტემა და სტრუქტურა

- ტურისტული რეგიონები, ორგანიზაციები და საწარმოები.
- ტურიზმის პოლიტიკა
- ქვეყნის გეოგრაფია. ადგილობრივი ისტორია
- ტურისტული პროდუქტის კონცეფცია და ტიპები
- ტურისტული პროდუქტის ელემენტების მახასიათებლები
- ტურისტული პროდუქტის დოკუმენტები. ტურისტული პროდუქტის განვითარება.
- ტურის ღირებულების გაანგარიშება

### ტურისტული სააგენტოს საქმიანობა

- ტურაგენტებისა და ტუროპერატორების ტიპები. მათი ფუნქციები

- ტურისტული სააგენტოს მენეჯერის ტურ ოპერატორთან მუშაობის წესი
- ტურისტული სააგენტოს მენეჯერის კლიენტთან მუშაობის წესი
- ტურ-ოპერატორი - პარტნიორის არჩევის კრიტერიუმები

### **სახელშეკრულებო ურთიერთობა**

- ხელშეკრულებების სახეები, მათი სპეციფიკა და მახასიათებლები ტურიზმში
- ტუროპერატორსა და ტურაგენტს შორის ხელშეკრულება
- ტურაგენტსა და კლიენტს შორის შეთანხმება
- სარჩელების შეტანის წესი და კონფლიქტური სიტუაციების მოგვარება
- სხვადასხვა ტიპის ხელშეკრულებების შეცვლისა და შეწყვეტის პირობები
- კლიენტთან ურთიერთობა.
- კომუნიკაბელურობის პროფესიონალიზმი, მორალური და ფსიქოლოგიური ასპექტები. საქმიანი ურთიერთობების კულტურა და ეთიკა
- საჩივრების, შენიშვნებისა და საჩივრების განხილვა. ტურისტების და კომპანიის ინტერესების უფლებების დაცვა.
- □ამედიცინო დაზღვევა. დაზღვევის სხვა ტიპები

### **ტუროპერატორებსა და ტურაგენტებს შორის თანამშრომლობის ფორმები**

- ონლაინ დაჯავშნა
- აგენტურული ქსელი, ფრანჩაიზინგი
- პრემიები, საკომისიო
- სარეკლამო ტურები

### **ტურისტულ საქმიანობასთან დაკავშირებული მომსახურეობა**

#### სასტუმროს მომსახურება

საწარმოების კლასიფიკაცია, რომლებიც უზრუნველყოფენ განთავსების მომსახურებას. სასტუმროში ტურისტული მომსახურების ტექნოლოგიური სქემა. სასტუმროს მომსახურების მიწოდების წესები (შეკვეთები და დამატებითი).

#### კვების ორგანიზება

კვების ობიექტები და ტექნოლოგია ტურისტებისთვის. საკვების სახეები. სურსათის ხარისხისა და უსაფრთხოების მოთხოვნები

#### სატრანსპორტო მომსახურება ტურისტებისთვის

სატრანსპორტო მოგზაურობისა და სატრანსპორტო საშუალებების (საკაერო, სარკინიგზო, ავტობუსების, გემების) კლასიფიკაცია.

#### საექსკურსიო მომსახურება ტურისტებისთვის

ექსკურსიების სახეობები. ექსკურსიების მომზადებისა და ორგანიზების ტექნოლოგია (დაგეგმილი და დამატებითი). ექსკურსიების უსაფრთხოების წესები. ექსკურსიების ხარისხი (კლიენტთა აღრიცხვა, შინაარსი, სიცხადე და ა.შ.) გიდის, ჯგუფის ლიდერის როლი საექსკურსიო მენეჯმენტში

#### ტურისტული ანიმაცია

ტურისტული ანიმაციის არსი და ტიპები. გასართობი პროგრამების შედგენის მახასიათებლები.

### ტურისტული ფორმალობები

- პასპორტების სახეები.
- გასვლის ვიზის გაცემის და მოპოვების წესი. ქენგენის ვიზა. უვიზო ან გამარტივებული შესვლა ქვეყანაში.
- საბაჟო ფორმალობები (ქვეყნის სპეციფიკა)
- სანიტარული და ეპიდემიოლოგიური კონტროლი. საშიში ქვეყნები და მათში ტურისტებისთვის ქვეყნის წესები. ტურიზმის საწარმოების მენეჯერების პასუხისმგებლობა სამედიცინო და სანიტარული ფორმალობების დაცვასთან დაკავშირებით

**ინგლისური ენა** - კომუნიკაციის საერთაშორისო ენა ტურიზმში, 1 თვე - 24 აკადემიური საათი

- ინგლისური ენის ტერმინები, უცხოური ტურ ოპერატორების მიერ გამოყენებული ფასების შეთავაზებისას
- უცხოური ოპერატორების ფასების შეთავაზებებისას კითხვის უნარების შექმნა
- უცხოურ ოპერატორებთან კომუნიკაციის წესები

**დამატებითი განყოფილება უმაღლესი განათლების გარეშე სტუდენტებისთვის -**

1

თვე, 32 აკადემიური საათი

- ❖ ეკონომიკისა და ფინანსების საფუძვლები
- ❖ ქრომის კოდექსი
- ❖ ქაინფორმაციო ტექნოლოგია
- ❖ ბიზნეს კომუნიკაციის ეთიკა

### პ რ ა ქ ტ ი კ ა - 50 აკადემიური საათი

- ✓ **ტურისტული კომპანიის კონცეფციის შემუშავება, დოკუმენტაციის პაკეტის მომზადება, რეგისტრაციის პროცედურის გასვლის მისაღებად**
  - შპს დაარსება და მისი ფორმალური მხარეები
  - ტურიზმის მიმართულებები ( შემომყვანი, გამყვანი და შიდა ტურიზმი)
- ✓ **ტურისტული ფირმის ბიზნეს გეგმა. (ტურისტული სააგენტოს ფორმირების პროგრამა)**
  - ტურისტული ბიზნეს გეგმა, ტურისტული ბაზრის შესწავლა
  - საბაზრო პოლიტიკა
  - კონკურენტუნარიანობა
  - ბაზარზე საკუთარი ნიშის შექმნა
  - პროდუქტის შეფუთვა და მომხმარებლისთვის სწორედ მიწოდება
  - ტურისტული სააგენტოსთვის საჭირო რეკვიზიტები
- ✓ **შიდა ტურიზმის მარშრუტების შემუშავება**
  - საქართველოს რეგიონების ზოგადი მიმოხილვა
  - ტურის კატეგორიები (მარტივი, საშუალო და რთული კატეგორიები)
  - თანმიმდევრობა ტურის შექმნის პროცესში

- მარშრუტის დადგენის პროცესში გასათვალისწინებელი გარემოებები
- კრიტიკული სიტუაციების მართვა
- სატრანსპორტო და გიდის ბაზები
  
- ✓ **საერთაშორისო ტურიზმის მარშრუტების შემუშავება**
  - პროვაიდერი ტუროპერატორები: ნოვა ტური, ვოიაჟერი, გასა, ფლაი დუბაი,ქორალი, პეგასტი
  - სასტუმროების ბაზები და მათი შესწავლა
  - ავიაკომპანიები, ჯავშნები, რეისზე რეგისტრაცია. სამოგზაურო დაზღვევა
  - ავიაბილეთების ბაზები და მათი შესწავლა
  - სავიზო მომსახურება
  
- ✓ **სასტუმროების, მუზეუმების, სატრანსპორტო კომპანიების მომსახურების შინაარსის, ღირებულებების, მახასიათებლების ანალიზი**
  - ტურის ფორმირება
  - სასტუმროებთან, სატრანსპორტო სექტორთან, გიდებთან თანამშროლობის თავისებურებები
  - ტურისტული სექტორის პრივილეგიები,
  - ჩვენ ვხდებით დისქაუნთის წევრები და ვსარგებლობთ ფასდაკლებებით სასტუმროებში, მუზეუმებში და ასე შემდეგ ამასთანავე ტურიზმი ყველაზე მზარდი სექტორია
  
- ✓ **ტურისტული მომსახურების დაჯავშნა**
- ✓ **ტურის (ექსკურსიების) გაანგარიშება**
- ✓ **ქვეყნის / რეგიონის პრეზენტაციის მომზადება**
  
- ✓ **ტურისტების ჯგუფის/ ინდივიდუალური ტურისტების გამგზავრების დოკუმენტების რეგისტრაცია**
  - საჭირო დოკუმენტაცია: ავიაბილეთი, სასტუმროს ჯავშანი, სამოგზაურო დაზღვევა, ვაუჩერი
  - ინვოისი
  
- ✓ **სარეკლამო ტურის (ექსკურსიის) მომზადება**
  - ინფო ტური და მისი ფორმირება
  
- ✓ **დოკუმენტი ტურისტული ფირმის-ტუროპერატორის შესახებ (შეთავაზებული მომსახურების სახეები, თანამშრომლობის პირობები, ტურისტული მომსახურების ხარისხი)**
  - დოკუმენტაციის მომზადება,
  - ხელშეკრულების ფორმები

კურსის დასრულების შემდეგ გაცივმა ქართულ-ინგლისურენოვანი სერტიფიკატი "ტურიზმის ორგანიზაციის აგენტი". სერტიფიკატი საჭიროა, თუ თქვენ ხართ ტურისტული სააგენტოს ხელმძღვანელი, ასევე ბიზნეს ორგანიზაცია, რომელიც ახორციელებს ტურისტული საქმიანობის საშუალო მომსახურებას.