



# Студенты-«туристы»: 6 мифов о профессии

**РИГАС**  
Анна Александровна,  
преподаватель Колледжа  
управления и сервиса «Стиль»,  
Екатеринбург

За последние годы сфера туризма претерпела серьезные изменения. Это и отмена лицензирования, которая резко повысила уровень конкуренции среди турагентств, и автоматизация деятельности – внедрение новых программ, которые необходимо осваивать для повышения собственной продуктивности и качества обслуживания клиентов. Вместо необъятных «экселевских» прайс-листов теперь предлагаются удобные динамические системы онлайн-бронирования. Электронные билеты практически полностью вытеснили своих бумажных предшественников. Отчет агента можно сформировать нажатием одной кнопки. Даже семинары теперь зачастую заменяют вебинарами.

Эти перемены влекут за собой новую проблему: студентам все чаще кажется, что работа в сфере туризма – занятие необременительное и каждый из этапов деятельности – это всего лишь «нажатие нужной кнопочки». Многие мифы и стереотипы мешают им трезво оценить ситуацию...

Как изменить эти мнения в процессе обучения?

## **Миф о бесплатных поездках, или «туризм тоже может стать рутинной»**

Почему-то многие студенты представляют свою будущую профессию так же, как большинство обывателей. В их представлении работа в туристской компании – это частые бесплатные поездки, необременительное общение с клиентами, оформление немногочисленных документов и сувениры от благодарных туристов. Словом, не работа, а праздник.

Когда же вчерашний выпускник попадает в условия жесткой конкуренции, сталкивается в сезон с потоком писем и звонков либо, напротив, с молчаливым телефоном и необходимостью самостоятельно искать клиентов... От его энтузиазма не остается и следа.

Поэтому первое, к чему необходимо готовить студентов, это к серьезной, ответственной, в чем-то рутинной работе. Между прочим, с отпуском только в зимнее время и часто с шестидневкой.

## **Миф о допустимой беспечности, или ошибки, которые обходятся дорого**

К сожалению, большинство специалистов по туризму в процессе работы рано или поздно, часто или редко, но совершают ошибки, за которые приходится платить. Причем как своей репутацией и репутацией компании, так и собственной заработной платой.

Со студентами необходимо прорабатывать хотя бы некоторые, самые распространенные, ситуации, а также последствия, к которым ошибки могут привести.

Неточность даже в одной букве в документах, ошибочно оформленная по более экономичному тарифу страховка, внесение неверных данных в договор, ошибки при расчетах туров... Целью преподавателя должно быть не только ознакомление студентов с типичными ошибками, но и работа над разрешением ситуации. Попав в затруднительную ситуацию в реальных условиях, специалист должен знать хотя бы элементарные пути выхода из нее, чтобы быстро среагировать и тем самым минимизировать собственные потери.

### **Миф о формальной стрессоустойчивости, или технология продаж**

Буквально в первые месяцы самостоятельной работы многие новоиспеченные специалисты разочаровываются в профессии. Связано это с тем, что выпускники не готовы к работе с клиентами. Они не предполагают, что работать придется с очень разными людьми. Кроме того, для начинающих специалистов становится неожиданностью тот факт, что далеко не 100% обратившихся к ним людей становятся в итоге клиентами и бронируют тур. Столкнувшись с необходимостью иногда работать вхолостую, специалисты «сходят с дистанции».

Залог успеха в данном случае – изучение технологии продаж, психологии общения, проработка возможных конфликтных ситуаций. Если это и не обеспечит абсолютную стрессоустойчивость выпускнику, то, по меньшей мере, подготовит его к возможным неприятностям. Для многих такое требование, как «стрессоустойчивость» в вакансиях – пустая формальность, на деле же это спасение для самого специалиста в первую очередь.

### **Мифы о «горящих» турах, или знание специфики ценообразования**

Каждый второй клиент турагентства задает один из следующих вопросов: «Есть ли горящие путевки?», «Почему вчера была другая цена?», «Когда лучше бронировать тур: сейчас или перед вылетом?»

Если выпускник не знает ответов на эти вопросы, а значит, и особенностей ценообразования в туризме, если он никогда не работал с системой поиска туров, его рейтинг значительно снижается. Работодатель предпочтет более осведомленного кандидата, чтобы не тратить время и силы на ликбез. Поэтому изучение систем бронирования на практике – также немаловажный этап обучения.

### **Миф о праве выдачи виз, или теория и практика**

Можно бесконечно читать, учить и сдавать теорию. Как оформить документы на визы,

как получить загранпаспорт, какие сведения должны содержаться в договоре, как читать пакет документов... Пока студент не подготовит «настоящий» пакет документов, не заполнит самостоятельно анкету, не проработает текст договора на предмет соответствия законодательству, не «выдаст» туристу документы на тур, теория не «осядет» в памяти. Чтобы не повторилась классическая ситуация, когда турист говорит агенту: «Почему вы визы через консульство оформляете? В соседнем агентстве сами выдают!» Ну а если не утрировать, даже специалисты, работающие годами, постоянно корректируют собственный алгоритм действий. Поэтому студенту будет крайне сложно приступить к работе без минимума практических навыков.



### **Миф о практике «для галочки», или «научись всему за пару часов»**

Практика «для галочки» может быть инициативой либо самого студента, который воспринимает производственную практику как отдых от учебного процесса, либо предприятия, которое не имеет возможности или желания обеспечить полноценное сотрудничество.

Единственное, что может сделать преподаватель, – это осуществлять полноценный ежедневный контроль за ходом практики, а также направлять студентов на производственную практику в компании, где действительно готовы предоставить практиканту возможность попробовать свои силы: то есть предоставить рабочее место, определенный объем работы, обеспечить студента наставником, объективно оценить успехи практиканта и объяснить его ошибки.

\*\*\*

Помимо прочих тенденций сегодня наблюдается еще одна: рост потока самостоятельных туристов. Причина самостоятельного туризма не только в экономии, но и в недоверии специалистам по туризму. В связи с этим цель образования – так подготовить студента, чтобы в процессе работы его компетентность не вызвала сомнений.