



АДАПТАЦИЯ • ОБУЧЕНИЕ • СТАЖИРОВКА

ПЛАН АДАПТАЦИИ НОВОГО СОТРУДНИКА

Туристическое агентство: введение в должность, обучение и контроль навыков

Сотрудник (ФИО): _____

Должность: _____

Дата начала работы: "___" _____ 20__ г.

Наставник (ФИО, должность): _____

Срок адаптации: 14 рабочих дней (2 недели).

✦ **Цель адаптации:** Обеспечить быстрое и качественное вхождение нового сотрудника в рабочий процесс, сформировать необходимые профессиональные навыки (бронирование, работа с клиентами, системы), ознакомить с корпоративной культурой, стандартами обслуживания и технологическими инструментами. По итогу адаптации сотрудник должен самостоятельно выполнять должностные обязанности без контроля наставника.

1 ЭТАП 1: ВВОДНЫЙ (1-2 день)

- **1.1. Знакомство с компанией:** история, миссия, ценности, структура, концепция агентства, целевая аудитория.
- **1.2. Оформление документов:** трудовой договор, должностная инструкция, согласие на обработку ПД, инструктаж по ТБ и пожарной безопасности (под подпись).
- **1.3. Выдача оборудования и доступов:** рабочий компьютер/ноутбук, корпоративная почта, доступ к CRM, системам бронирования (TravelLine, Amadeus и т.д.).
- **1.4. Изучение документации:** Правила бронирования и возврата, публичная оферта, агентские договоры с туроператорами, скрипты продаж.
- **1.5. Знакомство с продуктами:** обзор основных направлений,

популярные туры, особенности работы с разными туроператорами.

- **1.6. Сдача теста по ТБ и основным стандартам (при необходимости).**

✓ **Результат этапа:** сотрудник ознакомлен с внутренними нормами, понимает правила безопасности, получил доступ к основным системам.

2 ЭТАП 2: ОБУЧЕНИЕ НА СТАЖИРОВКЕ (3-7 день)

Стажировка проходит на реальных рабочих задачах под руководством наставника.

- **2.1. Демонстрация работы с системами бронирования:** регистрация заявки, поиск туров, проверка наличия мест, бронирование, выписка документов.
- **2.2. Обслуживание клиентов:** отработка скриптов продаж, приема заявок по телефону, обработка входящих звонков и писем.
- **2.3. Работа с туроператорами:** направление заявок, уточнение деталей, получение подтверждений.
- **2.4. Оформление документов:** составление ваучеров, билетов, страховок, визовая поддержка.
- **2.5. Ведение клиентской базы в CRM:** фиксация контактов, статусов заявок, истории взаимодействий.
- **2.6. Отработка типовых возражений и конфликтных ситуаций.**

Наставник ежедневно заполняет **Лист оценки стажера** (см. ниже).

3 ЭТАП 3: САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА С КОНТРОЛЕМ (8-14 день)

- **3.1. Самостоятельное выполнение обязанностей** под периодическим контролем наставника (например, обработка заявок, бронирование, консультация клиентов).
- **3.2. Проверка навыков:** наставник или руководитель выборочно проверяет качество работы, полноту документов, соблюдение стандартов.
- **3.3. Разбор ошибок:** при выявлении недочетов - корректирующие беседы, дополнительное обучение.

- **3.4. Итоговый экзамен:** сотрудник выполняет комплексное задание (например, подбор и бронирование тура по запросу клиента, оформление полного пакета документов). Оценка по чек-листу компетенций.

 При успешной сдаче экзамена сотрудник допускается к самостоятельной работе. При грубых нарушениях (нарушение ТБ, неисполнение обязанностей, хамство по отношению к клиентам) срок адаптации продлевается либо принимается решение о несоответствии должности.

ЛИСТ ОЦЕНКИ СТАЖЕРА (заполняет наставник ежедневно)

Дата	Оцениваемый параметр	Оценка (1-5)	Комментарий наставника
___	Знание продукта (направления, отели, условия бронирования)	—	
___	Навыки работы с CRM и системами бронирования	—	
___	Качество обслуживания клиентов (консультация, скорость, вежливость)	—	
___	Соблюдение стандартов и процедур	—	
___	Скорость и организованность (соблюдение сроков)	—	

Средний балл за 10 дней стажировки: _____ (допуск к итоговому экзамену при среднем балле $\geq 4,0$).

ОБЯЗАННОСТИ НАСТАВНИКА

- Лично проводить обучение на реальных задачах, демонстрировать эталоны работы.
- Контролировать соблюдение ТБ, санитарных норм и правил обслуживания.
- Ежедневно давать обратную связь, отмечать успехи и ошибки.
- Подготовить итоговое заключение о готовности сотрудника.
- Заполнить "Лист адаптации" и сдать руководителю.



ПАМЯТКА ДЛЯ НОВОГО СОТРУДНИКА (первые дни)

- ☒ Всегда проверяй паспортные данные клиента дважды - ошибки могут стоить денег.
- ☒ При любой нестандартной ситуации - обращайся к наставнику.
- ☒ Соблюдай правила общения с клиентами: вежливость, позитив, готовность помочь.
- ☒ Вноси все контакты и заявки в CRM - это важно для учета.
- ☒ Не оставляй рабочее место без присмотра (особенно кассу и доступы).
- ☒ Всегда уточняй сроки бронирования и правила отмены у туроператора - они меняются.



По окончании адаптации руководитель проводит итоговую беседу, вручает удостоверение о допуске к работе (при необходимости) и закрепляет за сотрудником постоянные задачи. При успешном прохождении сотрудник зачисляется в штат.

**Сотрудник (ознакомлен,
обязуюсь выполнять):**

_____ / _____

(подпись, ФИО)

"__" _____ 20__ г.

**Наставник (подтверждаю
проведение адаптации):**

_____ / _____

(подпись, ФИО)

"__" _____ 20__ г.