

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ<sup>1</sup>

## Специалист по организации и предоставлению туристских услуг

(наименование профессионального стандарта)

Регистрационный номер

### 1. Общие сведения

#### Туристская деятельность<sup>2</sup>

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание туристских услуг

Вид трудовой деятельности (группа занятий):

123	Руководители функциональных служб и других подразделений		
-			

(код ОКЗ<sup>3</sup>) (наименование) (код ОКЗ) (наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.3	Деятельность туристских агентств
63.3	Деятельность туристских агентств <sup>4</sup>
63.30.1	Организация комплексного туристического обслуживания
63.30.2	Обеспечение экскурсионными билетами, обеспечение проживания, обеспечение транспортными средствами
63.30.3	Предоставление туристических информационных услуг
63.30.4	Предоставление туристических экскурсионных услуг

(код ОКВЭД<sup>5</sup>) (наименование вида экономической деятельности)

Отнесение к услугам населению

060000	Туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов
061000	Туристские услуги
061100	Услуги туроператора по организации внутреннего туризма
061200	Услуги туроператора по организации выездного туризма
061300	Услуги туроператора по организации въездного туризма
061400	Услуги турагента

061500	Отдельные услуги туроператора и турагента
061600	Услуги при самостоятельном туризме
061700	Экскурсионные услуги
062000	Услуги средств размещения для временного проживания туристов
062100	Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения, кроме коммунальных
062200	Услуги специализированных средств размещения
062300	Услуги индивидуальных средств размещения
(код ОКУН <sup>6</sup> )	(наименование услуги населению)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта туристской деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	Уровень квалификации	наименование	код	Уровень (подуровень) квалификации
А	Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп	3	Оформление и обработка заказов клиентов	А/01.3	3
			Формирование экскурсионных (туристских) групп	А/02.3	3
			Консультирование и информирование экскурсантов (туристов) по предмету заказа	А/03.3	3
			Координация работы по реализации заказа	А/04.3	3
			Помощь в обеспечении мер безопасности экскурсантов (туристов)	А/05.3	3
			Составление отчета и ведение архива выполненных заказов	А/06.3	3
В	Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта <sup>7</sup>	4	Мониторинг туристского продукта	В/01.4	4
			Консультирование и информирование заказчиков о туристском продукте	В/02.4	4
			Формирование туристского продукта	В/03.4	4
			Продвижение туристского продукта	В/04.4	4
			Реализация туристского продукта	В/05.4	4
С	Организация досуга туристов (или Анимация обслуживания туристов)	5	Разработка туристских досуговых программ	С/01.5	5
			Реализация туристских досуговых программ	С/02.5	5
D	Разработка и эксплуатация туристских маршрутов	6	Изучение и анализ запросов клиентов (туристов)	D/01.6	6
			Разработка туристских маршрутов	D/02.6	6
			Организация подготовки и сопровождения туристской группы на маршруте	D/02.6	6
			Обеспечение безопасности туристов на маршруте	D/04.6	6
E	Формирование, продвижение и реализация туристского продукта	6	Маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт	E/01.6	6
			Формирование туристского продукта	E/02.6	6
			Продвижение туристского продукта	E/03.6	6

			Реализация туристского продукта	E/04.6	6
			Контроль реализации туристского продукта	E/05.6	6
			Оформление документов для выезда из страны	E/06.6	6
			Анализ претензий туристов к качеству обслуживания и разработка мер по их устранению	E/07.6	6
F	Руководство и обслуживание туристской группы	6	Консультирование и информирование клиентов о состоянии рынка туристских услуг	F/01.6	6
			Организация выполнения программы туристской поездки	F/02.6	6
			Контроль качества обслуживания туристской группы	F/03.6	6
			Отчет о туристской поездке	F/04.6	6
G	Руководство структурным подразделением туристской организации	7	Определение концепции и стратегии развития структурного подразделения	G/01.7	7
			Организация текущей деятельности структурного подразделения	G/02.7	7
			Формирование кадровой политики структурного подразделения	G/03.7	7

### 3. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Специалист, ассистент
-----------------------------------	-----------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по специальности Туризм или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Иностранный язык

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС <sup>8</sup> или ЕКС <sup>9</sup>	-	Специалист по обработке заказов, ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп
ОКСО <sup>10</sup> , ОКНПО <sup>11</sup> или ОКСВНК <sup>12</sup>	-	-

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Оформление и обработка заказов клиентов	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Определяет и анализирует потребности заказчика.</p> <p>Консультирует туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа).</p> <p>Осуществляет прием заказов от туристов.</p>
-------------------	---

	<p>Проверяет наличие всех реквизитов заказа. Идентифицирует вид заказа. Направляет заказ в соответствующее подразделение туроператора.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь выявлять потребности заказчика. Должен уметь консультировать заказчиков по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Должен уметь осуществлять прием заказов от туристов. Должен уметь проверять правильность оформления заказа. Должен уметь направлять заказ в соответствующее подразделение туроператора. Должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями. Должен владеть культурой межличностного общения. Должен владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры. Должен владеть специализированными компьютерными программами Должен уметь осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; технологии формирования туристских продуктов; методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы социальной психологии; этику делового общения; стандарты делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i> <sup>13</sup>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах; - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем; - не нарушать права потребителей услуг.</p>

	<b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные предприятия; - гостиничные предприятия.
	<b>Условия труда:</b> - ненормированный рабочий день; - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Формирование экскурсионных (туристских) групп	Код	А/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Участвует в планировании экскурсий.</p> <p>Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий.</p> <p>Ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий.</p> <p>Обеспечивает проведение предварительных переговоров с экскурсантами (туристами) по вопросам экскурсий.</p> <p>Классифицирует экскурсантов (туристов) по группам (возрастным, социальным, по интересам и т.д.).</p> <p>Проводит собеседование с экскурсантами (туристами) с целью формирования экскурсионных (туристских) групп.</p> <p>Формирует туристские группы.</p> <p>Определяет ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных видов экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов).</p> <p>Оформляет первичную учетную документацию.</p>
Необходимые умения	<p>Должен владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <p>Должен владеть специализированными компьютерными программами.</p> <p>Должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.</p> <p>Должен определять ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных видов экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов).</p> <p>Должен уметь распределять экскурсантов (туристов) по группам (возрастным, социальным, по интересам и т.д.).</p> <p>Должен уметь формировать туристские группы.</p>

<p>Необходимые знания</p>	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;          принципы, правила организации и методики проведения экскурсий;          принципы и правила формирования экскурсионных (туристских) групп;          схемы работы с консульствами, гостиничными, транспортными и иными организациями;          социальные основы туристской индустрии;          терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;          правила оформления документов и составления отчетов;          правила бронирования билетов и услуг;          программу экскурсии и условия обслуживания экскурсионной (туристской) группы при проведении экскурсии;          правила эксплуатации аудио- и видео оборудования, используемого при проведении экскурсии;          формы первичной учетной документации и правила ее заполнения;          иностранный язык;          методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи;          теорию и практику межличностного общения;          правила внутреннего трудового распорядка;          правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<p>Другие характеристики</p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>          - соблюдать этику делового общения;          - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;          - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;          - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;          - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;          - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;          - не нарушать права потребителей услуг.</p> <p><b>Возможные места работы:</b>          - Туристские агентства;          - туроператорские компании;          - экскурсионные предприятия;          - гостиничные предприятия.</p> <p><b>Условия труда:</b>          - ненормированный рабочий день;          - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;          - деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях;          - высокий уровень личной ответственности;          - работа в выходные и праздничные дни.</p>



### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Консультирование и информирование экскурсантов (туристов) по предмету заказа	Код	A/03.3	Уровень (под-уровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Доводит до экскурсантов (туристов) запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.</p> <p>Консультирует туристов об особенностях разработанного тура (достопримечательностях, памятниках культуры, архитектуры, природы и т.д.), природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, об обычаях местного населения и др.</p> <p>Предоставляет своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, в том числе, о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы, об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего турпродукт.</p> <p>Консультирует туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней.</p> <p>Консультирует туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.</p> <p>Консультирует и проводит инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и правилах страхования туристов.</p> <p>Консультирует об условиях заключаемых договоров на оказание туристских услуг.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь консультировать экскурсантов (туристов) по запрашиваемой ими информации посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.</p> <p>Должен уметь консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней.</p> <p>Должен уметь консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.</p> <p>Должен уметь координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании.</p> <p>Должен владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен владеть специализированными компьютерными программами.</p>

	Должен владеть техникой приема и переговоров, устного общения с клиентом.
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором;</p> <p>инфраструктуру и особенности туристских направлений;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>организацию работы с запросами туристов;</p> <p>порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p>особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.);</p> <p>условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;</p> <p>правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;</p> <p>виды и порядок страхования туристов;</p> <p>схемы работы с консульствами, гостиничными, транспортными и иными организациями;</p> <p>социальные основы туристской индустрии;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>правила бронирования билетов и услуг;</p> <p>программу экскурсии и условия обслуживания экскурсионной (туристской) группы при проведении экскурсии;</p> <p>правила эксплуатации аудио- и видео оборудования;</p> <p>правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>формы первичной учетной документации и правила ее заполнения;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи;</p> <p>теорию и практику межличностного общения;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действия, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг;</li> <li>- консультирование по вопросам, касающимся профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>

	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>
--	---

### 3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Координация работы по реализации заказа	Код	А/04.3	Уровень (под-уровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Координирует работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.</p> <p>Контролирует своевременное выполнение заказа.</p> <p>Корректирует сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки.</p> <p>Должен уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.</p> <p>Должен уметь владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен уметь владеть техникой приема и переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <p>Должен уметь корректировать сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</p> <p>Должен уметь контролировать своевременное выполнение заказа.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>системы бронирования услуг;</p> <p>технологии формирования туристских продуктов;</p> <p>методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов;</p> <p>организацию работы с запросами туристов;</p>

	<p>требования к оформлению и учету заказов;  порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;  виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;  программное обеспечение деятельности туристских организаций;  основы социальной психологии;  профессиональную этику и этикет;  стандарты делопроизводства;  правила внутреннего трудового распорядка;  правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не нарушать права потребителей услуг</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; -  - деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности  - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.1.5. Трудовая функция

Наименование	Помощь в обеспечении мер безопасности экскурсантов (туристов)	Код	A/05.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Содействует обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов).  Проводит инструктаж по соблюдению правил безопасности в</p>				

	<p>стране (месте) пребывания.  Знакомит с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты.  Обеспечивает возврат экскурсантам (туристам) личных вещей, сданных на хранение, проводит протокольные мероприятия при завершении экскурсии.  Координирует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании.  Обслуживает аудио- и видео оборудование, используемое в течение экскурсии.</p>
Необходимые умения	<p>Должен содействовать обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов).  Должен уметь проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.  Должен знакомить с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты.  Должен уметь проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии.  Должен уметь владеть культурой межличностного общения.  Должен уметь владеть техникой приема и переговоров, устного общения с клиентом.  Должен уметь координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании.  Должен уметь обслуживать аудио- и видео оборудование.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;  нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;  ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;  инфраструктуру и особенности туристских направлений;  цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;  особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.);  условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;  программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте;  правила пребывания туристов в странах, по которым проходят маршруты;  методику подбора и реализацию групповых туров;  правила оформления туристской документации  порядок проведения инструктажа с туристами;  виды и порядок страхования туристов;  основы социальной психологии;  профессиональная этика и этикет.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.1.6. Трудовая функция

Наименование	Составление отчета и ведение архива выполненных заказов	Код	A/06.3	Уровень (под-уровень) квалификации	3
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> Заимствовано из оригинала <input type="checkbox"/>		Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта	
Трудовые действия	<p>Составляет отчет (ежедневный, ежемесячный, ежеквартальный, годовой) о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами.</p> <p>Ведет архив выполненных заказов.</p> <p>Анализирует итоги экскурсии, готовит предложения по формированию экскурсионных (туристских) групп.</p>				
Необходимые умения	<p>Должен уметь владеть техникой количественной оценки и анализа информации.</p> <p>Должен уметь владеть методикой хранения и поиска информации.</p> <p>Должен уметь владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).</p> <p>Должен уметь владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных.</p> <p>Должен уметь собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные.</p> <p>Должен уметь формировать банки данных.</p> <p>Должен уметь соблюдать сроки отчетности.</p> <p>Должен уметь владеть офисной техникой.</p>				
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации				

	<p>в сфере туризма;  нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;  ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;  цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;  технологии формирования туристских продуктов;  методы мотивации туристов на приобретение туристских продуктов;  организация работы с запросами туристов;  требования к оформлению и учету заказов;  порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;  виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;  программное обеспечение деятельности туристских организаций;  основы социальной психологии;  условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;  программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте;  правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;  методику подбора и реализации групповых туров;  правила оформления туристской документации;  принципы контроля качества обслуживания принимающей стороной и соисполнителями услуг;  виды и порядок страхования туристов;  профессиональную этику и этикет;  стандарты делопроизводства.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внестатных ситуациях;</li> </ul>

	- высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.
--	---

### 3.2. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Агент, консультант
-----------------------------------	--------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства), или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	Не менее 1 года работы в сфере туризма.
Особые условия допуска к работе	Знание иностранного языка

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	консультант по туризму, агент по туризму (выездной, въездной, внутренний), агент по бронированию
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг туристского продукта	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Организует опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам туристских направлений, туристских маршрутов, времени
-------------------	---



	<p>проведения туристской поездки; оказывает помощь в их выборе. Ведет учет обращений туристов по результатам туристских поездок.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь владеть методами маркетинга существующих предложений.</p> <p>Должен уметь владеть методами маркетинг спроса.</p> <p>Должен уметь осуществлять работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной).</p> <p>Должен уметь организовать опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки.</p> <p>Должен уметь оценивать конкурентоспособность и эффективность туристских программ в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов, их результативность.</p> <p>Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки.</p> <p>Должен обладать культурой межличностного общения.</p> <p>Должен уметь владеть техникой приема клиентов и переговоров с ними, включая телефонные переговоры.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>методики сбора, обработки и анализа информации;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>теорию и методики маркетинга туристских продуктов;</p> <p>географию стран мира;</p> <p>ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;</p> <p>правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>конфликтологию;</p> <p>правила обслуживания клиентов;</p> <p>основы трудового законодательства.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- выполнять профессиональные обязанности компетентно и на высоком профессиональном уровне;</li> </ul>

	- не нарушать права потребителей услуг.
	<b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные предприятия; - гостиничные предприятия.
	<b>Условия труда:</b> - высокий уровень ответственности за качество работы; - ненормированный рабочий день; - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - работа в выходные и праздничные дни.

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Консультирование и информирование заказчиков о туристском продукте	Код	В/02.4	Уровень (под-уровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.</p> <p>Предоставляет туристу информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт.</p> <p>Знакомит туристов с правилами оформления заказов и бронирования, категориями гостиниц и уровнем обслуживания в них.</p> <p>Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, а также выезде из нее.</p> <p>Консультирует туристов об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха, о возможности возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения организаций туристской индустрии, чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания).</p> <p>Предоставляет информацию о санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p> <p>Предоставляет информацию туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагае-</p>
-------------------	---

	<p>мом месте пребывания, а также о туристских услугах.</p> <p>Консультирует туристов о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды.</p> <p>Предоставляет путеводители, карты, схемы, планы местности.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт.</p> <p>Должен уметь предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.</p> <p>Должен уметь предоставлять информацию туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о туристских услугах.</p> <p>Должен уметь давать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.</p> <p>Должен уметь консультировать туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, а также выезде из нее.</p> <p>Должен знакомить туристов с правилами оформления заказов и бронирования, категориями гостиниц и уровнем обслуживания в них.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>правила въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации;</p> <p>ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>цены на туристские продукты и другие туристские услуги;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>схемы работы с консульствами (посольствами), гостиницами, транспортными организациями, иными организациями;</p> <p>схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;</p> <p>правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);</p> <p>географию стран мира, культуру и обычаи стран и народов;</p> <p>правила пребывания туристов в странах;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>основы психологии;</p> <p>правила обслуживания клиентов;</p> <p>профессиональную этику и этикет;</p> <p>информационные технологии, применяемые в туризме;</p>

	<p>правила пользования оргтехникой; методики составления отчетов; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах; - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные предприятия; - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b> - высокий уровень ответственности за качество работы; - ненормированный рабочий день; - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях; - высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование туристского продукта	Код	В/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	-----------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Осуществляет работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной). Производит бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах). Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки. Подготавливает, оформляет и визирует документы, необходимые</p>
-------------------	---

	<p>для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами.</p> <p>Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.</p> <p>Осуществляет ведение делопроизводства, установленной отчетности, работу с деловой корреспонденцией.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь владеть техникой планирования турпродукта.</p> <p>Должен уметь владеть техникой составления турпакета (размещение, питание, перевозка, дополнительные услуги).</p> <p>Должен уметь владеть техникой калькуляции стоимости турпакета.</p> <p>Должен уметь осуществлять работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной).</p> <p>Должен уметь производить бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах).</p> <p>Должен уметь работать с базами данных и компьютерными системами бронирования;</p> <p>Должен уметь использовать схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>географию стран мира;</p> <p>ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и экскурсионные услуги;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>теория межличностного общения;</p> <p>схемы работы с консульствами, с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;</p> <p>правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте (правила и порядок проезда, трансферов, размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания);</p> <p>иностранный язык;</p> <p>порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)</p> <p>основы психологии;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами и др.;</p> <p>правила оформления коммерческой корреспонденции;</p> <p>методики составления отчетности;</p> <p>основы трудового законодательства.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недоб-</li> </ul>

	<p>росовестностью.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг.</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Продвижение туристского продукта	Код	В/04.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	----------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта	

Трудовые действия	<p>Организует опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки; оказывает помощь в их выборе.</p> <p>Принимает участие в проведении мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, выставок, презентаций).</p> <p>Использует нерекламные методы туристского продукта (стимулирование потребителей (туристов), пропаганда туристского продукта, информационные поездки).</p> <p>Распространяет рекламные материалы (брошюры, буклеты, карты и т.п.).</p> <p>Ведет учет обращений туристов по результатам туристских поездок.</p>
Необходимые умения	<p>Должен владеть технологией продвижения турпродукта на внутреннем и внешнем рынках.</p> <p>Должен владеть технологией проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, выставок,</p>

	<p>презентаций).</p> <p>Должен владеть технологией использования нерекламных методов туристского продукта (стимулирование потребителей (туристов), пропаганда туристского продукта, информационные поездки).</p> <p>Должен владеть организацией ознакомительных туров.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>география стран мира, культуру и обычаи стран и народов;</p> <p>цены на туристские продукты и другие туристские услуги;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>рекламную деятельность;</p> <p>выставочно-ярмарочную деятельность;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;</p> <p>правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>основы психологии;</p> <p>профессиональную этику и этикет;</p> <p>информационные технологии, применяемые в туризме;</p> <p>основы трудового законодательства;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> </ul>

- работа в выходные и праздничные дни.
--

### 3.2.5. Трудовая функция

Наименование	Реализация туристского продукта	Код	В/05.4	Уровень (под-уровень) квалификации	4
--------------	---------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Ведет учет обращений туристов по результатам туристских поездок.</p> <p>Оформляет заявки на бронирование услуг, билетов.</p> <p>Производит бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах).</p> <p>Осуществляет продажу туристского продукта путем взаимодействия с туристами и предоставления им информации о туристских продуктах.</p> <p>Подготавливает, оформляет и визирует документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами.</p> <p>Заключает договор на оказание туристских услуг.</p> <p>Оформляет необходимые туристские документы.</p> <p>Предоставляет возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности.</p> <p>Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.</p> <p>Осуществляет ведение делопроизводства, установленной отчетности, работу с деловой корреспонденцией.</p> <p>Подготавливает руководству организации отчет о проделанной работе.</p> <p>Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки.</p> <p>Осуществляет работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной).</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь владеть технологией и методикой продаж, включая продажи по телефону, через Интернет, по почте и др.</p> <p>Должен уметь осуществлять ведение делопроизводства, установленной отчетности, работы с деловой корреспонденцией.</p> <p>Должен уметь владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен уметь владеть техникой ведения компьютерных файлов.</p> <p>Должен уметь взаимодействовать с туроператорами.</p>
Необходимые знания	законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;



	<p>географию стран мира;  ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;  условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;  иностранный язык;  терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;  правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;  порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);  теорию межличностного общения;  основы психологии;  профессиональную этику и этикет;  правила обслуживания клиентов;  информационные технологии, применяемые в туризме;  основы делопроизводства;  основы трудового законодательства.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; -  - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности  - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.3. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Организация досуга туристов	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	-----------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Культуролог-аниматор
-----------------------------------	----------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	Стаж работы в должности культуролога-аниматора не менее 2 лет.
Особые условия допуска к работе	Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Культуролог-аниматор I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в должности культуролога-аниматора II категории не менее 2 лет. Культуролог-аниматор II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в должности культуролога-аниматора не менее 2 лет.
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка туристских досуговых программ	Код	C/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Разрабатывает и осуществляет зональные и целевые культурно-досуговые программы. Разрабатывает и организует программы по социально-культурной анимации и рекреации; Разрабатывает индивидуальные и групповые досуговые программы для разных социальных групп населения и туристов. Разрабатывает зрелищно-развлекательные программы для населе-
-------------------	---

	<p>ния и туристов. Разрабатывает инновационные технологии организации социокультурной деятельности.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь разрабатывать и осуществлять зональные и целевые культурно-досуговые программы. Должен уметь разрабатывать туристские досуговые программы. Должен уметь разрабатывать индивидуальные и групповые досуговые программы для населения и туристов. Должен владеть игровыми технологиями в сфере досуга Должен уметь разрабатывать и реализовать зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов. Должен владеть технологиями проведения анимационных программ. Должен уметь разрабатывать и внедрять инновационные технологии организации социокультурной деятельности.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма; приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп; историю и теорию культуры и искусства; сценарно-режиссерские основы; технологии социально-культурной анимации и рекреации; история мировой и отечественной художественной культуры; технологии организации экскурсионных услуг; психолого-педагогические условия культурно-досуговой деятельности; основы социально-культурной анимации и рекреации; инновационные технологии организации социокультурной деятельности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах; - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.</p> <p><b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные организации; - гостиничные предприятия; - культурно-досуговые учреждения.</p> <p><b>Условия труда:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>
--	--

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Реализация туристских досуговых программ	Код	C/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Организует массовые и групповые формы культурно-досуговой деятельности.</p> <p>Организует спортивно-туристическую деятельность, применяет в ней новейшие достижения, современное оборудование.</p> <p>Организует физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики.</p> <p>Организует зрелищно-развлекательные мероприятия, реализует зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов.</p> <p>Внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь устанавливать контакты с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями.</p> <p>Должен уметь организовать спортивно-туристическую деятельность, применять в ней новейшие достижения, современное оборудование.</p> <p>Должен уметь организовать физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики.</p> <p>Должен владеть технологиями проведения анимационных программ.</p> <p>Должен уметь организовать зрелищно-развлекательные мероприятия для населения и туристов.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма;</p> <p>приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп;</p> <p>историю и теорию культуры и искусства;</p> <p>историю мировой и отечественной художественной культуры;</p>

	<p>сценарно-режиссерские основы;  технологии организации экскурсионных услуг;  психолого-педагогические условия культурно-досуговой деятельности;  основы социально-культурной анимации и рекреации;  инновационные технологии организации социокультурной деятельности;  технологии проведения анимационных программ.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия;  - культурно-досуговые предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;  - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности;  - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.4. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Разработка и эксплуатация туристских маршрутов	Код	D	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Инструктор-методист
-----------------------------------	---------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование по специальностям Туризм, Физическая культура и спорт, курсы инструкторов-проводников или квалификация бакалавра, магистра и курсы инструкторов-проводников
Требования к опыту практической работы	стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.
Особые условия допуска к работе	Знание иностранного языка

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Инструктор методист по туризму
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Изучение и анализ запросов клиентов (туристов)	Код	D/01.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Проводит анализ конъюнктуры рынка туристских услуг.</p> <p>Изучает и анализирует потребности заказчика.</p> <p>Изучает туристские маршруты с описанием их особенностей, оценивает их пригодность для конкретной туристской группы.</p> <p>Ведет учет, анализ, обобщение результатов туристских походов.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг.</p> <p>Должен уметь изучать и анализировать мотивацию спроса заказчика.</p> <p>Должен уметь изучать принципы и правила формирования туристских групп.</p> <p>Должен уметь изучать туристские маршруты с описанием их особенностей, оценивать их пригодность для конкретной туристской группы.</p> <p>Должен уметь изучать и анализировать причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.</p> <p>Должен владеть технологиями речевой коммуникации.</p>
Необходимые знания	Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации

	<p>в сфере культуры, спорта и туризма;  методы анализа, сбора и обобщения информации в области культуры и искусства;  историю мировой и отечественной художественной культуры;  технологии организации экскурсионных услуг;  инновационные технологии организации социокультурной деятельности;  иностранный язык;  основы трудового законодательства.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;  - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности;  - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка туристских маршрутов	Код	D/02.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Разрабатывает туристский маршрут, график туристского похода и планы мероприятий, которые предполагается провести на туристском маршруте, намечает контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, изучает сложные участки туристского маршрута,</p>
-------------------	---

	<p>определяет способы их преодоления, регистрирует туристский маршрут в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий.</p> <p>Изучает список туристских маршрутов с описанием их особенностей, оценивает пригодность маршрута для конкретной туристской группы.</p> <p>Регистрирует туристский маршрут в территориальных органах МЧС РФ.</p> <p>Подготавливает маршрутные документы и картографический материал.</p> <p>Ведет систематический учет, анализ, обобщение результатов туристских походов.</p> <p>Проходит специальный инструктаж у ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь разрабатывать технику туристских походов, туристский маршрут, график туристского похода и планы мероприятий.</p> <p>Должен уметь оценивать особенности и пригодность маршрута для конкретной туристской групп.</p> <p>Должен уметь определяет способы преодоления сложностей туристского маршрута, регистрировать туристский маршрут в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий.</p> <p>Должен уметь подготавливать маршрутные документы и картографический материал.</p> <p>Должен уметь вести систематический учет, анализ, обобщение результатов туристских походов.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>социальные основы туристской индустрии;</p> <p>методику организации и проведения туристских походов;</p> <p>историю, культуру и географию региона, по которому проходит туристский маршрут;</p> <p>санитарно-эпидемиологическое состояние района проведения туристского похода;</p> <p>правила составления туристских маршрутов;</p> <p>основы топографии и ориентирования на местности;</p> <p>климатические и другие особенности местности, по которой проходит туристский маршрут;</p> <p>основы физкультурно-оздоровительной работы;</p> <p>основы врачебного контроля за состоянием туристов;</p> <p>правила обеспечения жизнедеятельности группы во время туристского похода;</p> <p>правила оказания туристам первой помощи;</p> <p>правила ориентирования на местности;</p> <p>правила эксплуатации туристского оборудования;</p> <p>правила эксплуатации радиостанций;</p> <p>способы связи со спасательными службами, добровольными спор-</p>



	<p>тивными и иными организациями на туристских маршрутах;  правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших водных, горных и др.);  схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;  теорию межличностного общения;  основы психологии;  конфликтологию;  иностранный язык;  правила оформления документов и составления отчетов.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;  - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности;  - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Организация подготовки и сопровождения туристской группы на маршруте	Код	D/03.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Подготавливает маршрутные документы и картографический материал.  Принимает участие в формировании туристской группы.  Организует всестороннюю подготовку участников туристского по-</p>
-------------------	---

	<p>хода.</p> <p>Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте.</p> <p>Составляет смету расходов.</p> <p>Сопровождает туристскую группу на туристском маршруте.</p> <p>Консультирует туристов по вопросам жизнеобеспечения на туристском маршруте.</p> <p>Организует подготовку и подбор необходимого снаряжения, оборудования и продуктов питания, выявляет возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте.</p> <p>Участвует в организации мероприятий по укреплению и развитию материально-технической базы для занятий туризмом.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте.</p> <p>Должен уметь принимать меры по обеспечению безопасности туристов.</p> <p>Должен уметь владеть техникой оказания первой медицинской помощи.</p> <p>Должен уметь правильно организовать подготовку и подбор необходимого снаряжения, оборудования и продуктов питания</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>социальные основы туристской индустрии;</p> <p>методику организации и проведения туристских походов;</p> <p>историю, культуру и географию региона, по которому проходит туристский маршрут;</p> <p>санитарно-эпидемиологическое состояние района проведения туристского похода;</p> <p>правила составления туристских маршрутов;</p> <p>основы топографии и ориентирования на местности;</p> <p>климатические и другие особенности местности, по которой проходит туристский маршрут;</p> <p>основы физкультурно-оздоровительной работы;</p> <p>основы врачебного контроля за состоянием туристов;</p> <p>правила обеспечения жизнедеятельности группы во время туристского похода;</p> <p>правила оказания туристам первой помощи;</p> <p>правила ориентирования на местности;</p> <p>правила эксплуатации туристского оборудования;</p> <p>правила эксплуатации радиостанций;</p> <p>способы связи со спасательными службами, добровольными спортивными и иными организациями на туристских маршрутах;</p> <p>правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших водных, горных и др.);</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>конфликтологию;</p> <p>иностраннный язык;</p>

	правила оформления документов и составления отчетов.
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; -</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внестатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.4.4. Трудовая функция

Наименование	Обеспечение безопасности туристов на маршруте	Код	D/04.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта	
Трудовые действия	<p>Принимает меры по обеспечению безопасности туристов.          Дает рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводит инструктаж туристов.          Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций.          Проходит специальный инструктаж у ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.          Консультирует туристов по вопросам жизнеобеспечения на туристском маршруте.</p>				
Необходимые умения	<p>Должен уметь давать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.          Должен уметь проводить инструктаж туристов принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.          Должен уметь ориентироваться на местности.          Должен уметь пользоваться правилами прохождения туристами</p>				

	<p>туристских маршрутов. Должен уметь принимать меры по обеспечению безопасности туристов. Должен уметь использовать схемы действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма; теорию и методику обеспечения безопасности участников организуемых мероприятий; правила обеспечения жизнедеятельности группы во время экскурсии; правила ориентирования на местности; правила эксплуатации туристского оборудования; правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших, водных, горных и др.); основы медицинского контроля за состоянием туристов; основы физкультурно-оздоровительной работы; климатические и другие особенности местности, по которой проходит туристский маршрут; основы топографии и ориентирования на местности; способы связи со спасательными службами на туристских маршрутах; схемы действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.</p> <p><b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные предприятия; - гостиничные предприятия.</p> <p><b>Условия труда:</b> - высокий уровень ответственности за качество работы; - ненормированный рабочий день; - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.5. Обобщенная трудовая функция:

Наименование  Код  Уровень ква-

Классификация туристского продукта

Классификация

Происхождение обобщенной.0

трудоустройственной функции

Оригинал

Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей

Менеджер

Требования к образованию и обучению

Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности Туризм или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм

Требования к опыту практической работы

стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Особые условия допуска к работе

Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм), менеджер по бронированию и продажам, менеджер по формированию туристского продукта, менеджер по работе с корпоративными клиентами, менеджер по туристским продуктам по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний туризм), менеджер по оформлению выездных виз, менеджер по работе с корпоративными клиентами
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.5.1. Трудовая функция

Наименование

Маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт

Код

E/01.6

Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функции

Оригинал

Заимствовано из оригинала

<p>Трудовые действия</p>	<p>Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг. Осуществляет сбор и анализ статистических данных по развитию направлений в туризме. На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.</p>
<p>Необходимые умения</p>	<p>Организовывать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран и др. Планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты. Проводить анализ конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг. Проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров. Анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Разрабатывать концепцию и программу туристского продукта. Анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта.</p>
<p>Необходимые знания</p>	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в РФ; основные концепции и организацию туристской индустрии; конъюнктуру рынка туристских продуктов; менеджмент в сфере туризма; теорию и методики маркетинговых исследований туристских продуктов; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; географию стран мира; иностранный язык; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; методики составления отчетности; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; основы теории статистики и анализа; основы трудового, гражданского и административного законодательства.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Формирование туристского продукта	Код	Е/02.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	-----------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.</p> <p>Разрабатывает предложения по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников туристской организации в странах, в которых туроператор организует реализацию туристского продукта.</p> <p>Принимает заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке.</p> <p>Участвует в формировании туристских продуктов. Разрабатывает предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания.</p> <p>Участвует в разработке групповых и индивидуальных туров.</p> <p>Участвует в составлении программ обслуживания туристов.</p>
-------------------	---

	Принимает участие в разработке методики продаж туристских продуктов.
Необходимые умения	<p>Должен уметь разработать концепцию и программу туристского продукта.</p> <p>Должен уметь составлять программы туров для российских и зарубежных туристов.</p> <p>Должен уметь формировать турпродукт с использованием иностранного языка.</p> <p>Должен уметь разрабатывать схемы визового обслуживания туристов по конкретному турпродукту.</p> <p>Должен уметь вести переговоры с контрагентами, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение.</p> <p>Должен уметь разрабатывать предложения по освоению новых туров.</p> <p>Должен уметь организовать разработку программ для корпоративных клиентов и больших групп.</p> <p>Должен уметь организовывать бронирование проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания</p> <p>Должен уметь рассчитывать стоимость турпродукта.</p> <p>Должен уметь вести базы данных по турпродуктам.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие туристскую деятельность;</p> <p>основные концепции и принципы организации туристской индустрии;</p> <p>правила и методики формирования туристского продукта;</p> <p>проектирование туристских услуг;</p> <p>порядок, принципы и методы определения себестоимости туристских продуктов;</p> <p>схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;</p> <p>правила бронирования билетов и услуг;</p> <p>системы бронирования и оформления услуг;</p> <p>техника работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>порядок оформления договоров с поставщиками на оказание услуг по реализации туристских продуктов;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</p> <p>правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.);</p> <p>правила приема контрагентов и проведения переговоров;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>основы трудового и гражданского законодательства;</p> <p>стандарты по организации работы с туристами;</p> <p>правила страхования туристов;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>географию России и стран мира;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>профессиональную этику и этикет;</p> <p>теорию межличностного общения;</p>



	<p>основы психологии;  конфликтологию;  маркетинг и менеджмент в сфере туризма;  стандарты делопроизводства;  основы теории статистики и анализа;  методики составления отчетности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b>  - соблюдать этику делового общения;  - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;  - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;  - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;  - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;  - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;  - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b>  - Туристские агентства;  - туроператорские компании;  - экскурсионные предприятия;  - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b>  - высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;  - ненормированный рабочий день;  - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;  - высокий уровень личной ответственности  - возможность работы в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Продвижение туристского продукта	Код	Е/03.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	----------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Организует планирование и проведение мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда компании (рекламных PR - кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).  Разрабатывает контент о путешествиях и размещает его на сайте компании и в сети Интернет.  Проводит работу по стимулированию сбыта с турагентствами и туристами.  Организует и проводит рекламные туры.</p>
-------------------	---

	<p>Обеспечивает деятельность менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами, необходимыми для информирования клиентов о туристских продуктах.</p> <p>Организует и участвует в специализированных и тематических выставках, ярмарках и пр.</p> <p>Организует работу со СМИ по организации и проведению выставок и семинаров.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь осуществлять рекламу и продажу туристского продукта.</p> <p>Должен уметь взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта</p> <p>Должен уметь организовывать проведение мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда компании (рекламных компаний, презентаций и пр.).</p> <p>Должен уметь разрабатывать контент о путешествиях и размещать его на сайте компании и в сети Интернет.</p> <p>Должен участвовать в работе выставок и семинаров по туризму.</p> <p>Должен уметь организовать работу со средствами массовой информации.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и по вопросам рекламы;</p> <p>ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством / туроператором;</p> <p>виды рекламного продукта;</p> <p>технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий, в том числе сайта компании;</p> <p>теорию и методику маркетинговых исследований туристских продуктов;</p> <p>организацию и проведение PR акций, в том числе: презентаций, рекламных туров и т.д.;</p> <p>методы стимулирования сбыта туристского продукта;</p> <p>принципы определения стоимости туристских продуктов;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>географию России и стран мира;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;</p> <p>основы психологии;</p> <p>профессиональную этику и этикет.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.5.4. Трудовая функция

Наименование	Реализация туристского продукта	Код	Е/04.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Обеспечивает заключение договоров о реализации туристских продуктов, оказании туристских услуг.</p> <p>Представляет туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.</p> <p>Оформляет документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами.</p> <p>Обеспечивает своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.</p> <p>Бронирует туристский продукт и дополнительные услуги.</p> <p>Оформляет и рассчитывает стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.</p> <p>Поддерживает контакт с постоянными клиентами.</p> <p>Управляет доходностью направления.</p> <p>Проводит инструктаж работников туристского агентства о необходимости обеспечения качества и безопасности продаваемых туристских продуктов и предоставляемых отдельных туристских услуг.</p> <p>Ведет статистику реализованных туристских продуктов, готовит отчетность и представляет ее руководству организации.</p> <p>Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Обеспечивает менеджеров и агентов по продаже туристских про-</p>
-------------------	---

	<p>дуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами, необходимыми для информирования клиентов о туристских продуктах.</p> <p>Принимает участие в разработке технологий продаж туристских продуктов.</p> <p>Контролирует реализацию туристских продуктов, послепродажное обслуживание и выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение.</p> <p>Должен уметь заключать договоры о реализации туристского продукта.</p> <p>Должен уметь представлять туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.</p> <p>Должен уметь оформлять договоры на оказание услуг по реализации туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь оформлять и рассчитывает стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.</p> <p>Должен принимать участие в разработке технологий продаж туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь обеспечивать создание базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Должен уметь поддерживает контакт с постоянными клиентами.</p> <p>Должен уметь вести статистику реализованных туристских продуктов, готовит отчетность и представляет ее руководству организации.</p> <p>Должен уметь обеспечивает менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами, необходимыми для информирования клиентов о туристских продуктах.</p> <p>Должен уметь контролировать реализацию туристских продуктов, послепродажное обслуживание и выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p> <p>Должен уметь обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие туристскую деятельность;</p> <p>основы миграционного и таможенного законодательства РФ и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения;</p> <p>ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</p> <p>инфраструктуру и особенности туристских направлений;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</p>

	<p>методики сбора, обработки и анализа информации;          проектирование туристских услуг;          методы определения себестоимости туристских продуктов и определения цены турпродукта;          порядок оформления договоров с поставщиками услуг;          правила приема контрагентов и проведения переговоров;          географию стран мира;          социальные основы туристской индустрии;          рынок партнеров-туроператоров, онлайн-системы бронирования гостиниц и других туристских услуг;          гостиничную базу по всему миру;          особенности оформления виз, авиабилетов, страховок, трансфера в разные страны;          схемы работы с гостиничными, транспортными и иными организациями;          программу и условия обслуживания туристов при проведении туров;          санитарно-эпидемиологическое состояние района проведения туристского путешествия;          правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии;          правила страхования туристов;          иностранный язык;          основы ведения переговоров, деловой переписки;          методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;          правила пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях.</li> </ul>

	<p>циях;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>
--	---

### 3.5.5. Трудовая функция

Наименование	Контроль реализации туристского продукта	Код	Е/05.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Контролирует реализацию туристских продуктов, выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p> <p>Контролирует на месте четкость соблюдения сроков и расписания деловой, экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещения туристов и трансферов.</p> <p>Организует контроль за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь четко контролировать соблюдение сроков и расписания деловой, экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещения туристов и трансферов.</p> <p>Должен уметь контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.</p> <p>Должен уметь контролировать реализацию туристских продуктов.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>порядок оформления договоров с поставщиками услуг и по реализации туристских продуктов;</p> <p>порядок определения стоимости туров;</p> <p>правила бронирования билетов и услуг;</p> <p>правила страхования туристов;</p> <p>порядок работы консульско-визовых служб;</p> <p>схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями;</p> <p>социальные основы туристской индустрии;</p> <p>рынок партнеров-туроператоров, онлайн-системы бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>гостиничную базу по всему миру;</p> <p>особенности оформления виз, авиабилетов, страховок, трансфера в разные страны;</p> <p>порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p>основы ведения переговоров, деловой переписки;</p> <p>географию стран мира;</p> <p>основы менеджмента;</p> <p>теорию и методики маркетинга туристских продуктов;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p>

	<p>теорию межличностного общения; иностраный язык; правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); стандарты делопроизводства; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой; правила составления отчетности; основы психологии; конфликтологию.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах; - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем; - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p><b>Возможные места работы:</b> - Туристские агентства; - туроператорские компании; - экскурсионные предприятия; - гостиничные предприятия.</p>
	<p><b>Условия труда:</b> - высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных; - ненормированный рабочий день; - соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ; - деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях; - высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.</p>

### 3.5.6. Трудовая функция

Наименование	Оформление документов для выезда из страны	Код	Е/06.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	Взаимодействует с дипломатическими и консульскими учреждениями				

	<p>ями.</p> <p>Консультирует туристов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней.</p> <p>Изучает требования к оформлению виз и разрабатывает схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту.</p> <p>Осуществляет взаимодействие с дипломатическими и консульскими учреждениями иностранных государств, Министерством иностранных дел Российской Федерации.</p> <p>Обеспечивает оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов.</p> <p>Обеспечивает оказание туристам дополнительных услуг, связанных с получением выездной визы.</p> <p>Доводит до сведения туристов информацию о правилах пребывания в иностранных государствах, правилах поведения туристов при возникновении обстоятельств, серьезно затрудняющих принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации.</p> <p>Консультирует туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.</p> <p>Ведет установленную документацию и подготавливает отчет о проделанной работе руководству организации в установленные сроки.</p> <p>Организует бронирование визового обслуживания для больших групп туристов (от 100 до 1000 человек).</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь взаимодействовать с дипломатическими и консульскими учреждениями.</p> <p>Должен уметь обеспечивать оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов.</p> <p>Должен уметь оказывать туристам дополнительные услуги, связанные с получением виз.</p> <p>Должен уметь доводить до сведения туристов информацию о правилах пребывания в иностранных государствах, правилах поведения туристов при возникновении обстоятельств, серьезно затрудняющих принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации.</p> <p>Должен уметь предоставлять туристам и турагентам полную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов предоставляемых для оформления визы.</p> <p>Должен уметь консультировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.</p> <p>Должен уметь обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера.</p>
Необходимые знания	<p>Основы миграционного и таможенного законодательства РФ и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения;</p>



	<p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ;</p> <p>порядок работы консульско-визовых организаций и учреждений;</p> <p>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>порядок оформления и выдачи документов для въезда на территорию РФ / выезда с территории РФ;</p> <p>порядок транзитного проезда через территорию иностранных государств;</p> <p>адреса дипломатических представительств и консульских учреждений РФ за границей;</p> <p>адреса дипломатических представительств и консульских учреждений иностранных государств на территории РФ;</p> <p>правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>основы ведения переговоров, деловой переписки;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>правила пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями культурно-досуговых услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.5.7. Трудовая функция

Наименование	Анализ претензий туристов к качеству обслуживания и разработка мер по их устранению	Код	Е/07.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров.</p> <p>Ведет статистический учет претензий туристов.</p> <p>Выявляет и анализирует проблемы в качестве обслуживания туристов.</p> <p>Разрабатывает рекомендации по устранению недостатков в оказании услуг.</p> <p>Готовит документы в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и т.п.</p> <p>Представляет в суде интересы туристов (по их просьбе).</p> <p>Принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь изучать причины направления жалоб и претензий.</p> <p>Должен уметь вести статистический учет претензий туристов.</p> <p>Должен уметь выявлять и анализировать проблемы в качестве обслуживания туристов.</p> <p>Должен уметь разрабатывать предложения по устранению недостатков.</p>
Необходимые знания	<p>Гражданское, трудовое, финансовое, административное право; порядок заключения и оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов;</p> <p>основы экономики, организации труда и управления;</p> <p>ведение статистического учета претензий туристов;</p> <p>основы теории статистики и анализа;</p> <p>методики составления отчетности;</p> <p>порядок подготовки документов в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и т.п. и формы этих документов;</p> <p>основы делопроизводства.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.6. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Руководство и обслуживание туристской группы	Код	Ф	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Руководитель туристской группы
-----------------------------------	--------------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.
Особые условия допуска к работе	Знание английского языка или иностранного языка основной клиентуры

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Руководитель туристской группы
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

#### 3.6.1. Трудовая функция

Наименование	Консультирование и информирование клиентов о состоянии рынка туристских услуг	Код	F/01.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Информирует туристскую группу о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др., о валютном и таможенном контроле, об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке, об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов, о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания, об условиях получения неотложной медицинской помощи.
Необходимые умения	<p>Должен уметь владеть иностранным языком основной клиентуры или английским языком.</p> <p>Должен уметь устно общаться с клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <p>Должен уметь владеть техникой приема и переговоров с клиентом.</p> <p>Должен уметь соблюдать протокол и этикет.</p> <p>Должен уметь владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы.</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной.</p> <p>Должен уметь оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты.</p> <p>Должен уметь принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.</p> <p>Должен уметь осуществлять хранение документов, переданных туристами.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия;</p> <p>программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия;</p> <p>условия договоров на оказание туристских услуг;</p> <p>схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями;</p> <p>язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.</p>

<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Организация выполнения программы туристской поездки	Код	F/02.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	x	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Осуществляет контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы.</p> <p>Формирует туристские группы.</p> <p>Консультирует туристов об особенностях разработанного тура, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, о таможенных правилах, правилах въезда (выезда), об обычаях местного населения и др.</p> <p>Дает рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводить инструктаж туристов.</p> <p>Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.</p>
-------------------	---

	Оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы.
Необходимые умения	<p>Должен уметь формировать туристские группы..</p> <p>Должен уметь консультировать туристов об особенностях разработанного тура, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, о таможенных правилах, правилах въезда (выезда), об обычаях местного населения и др.</p> <p>Должен уметь пользоваться путеводителями, картами, схемами, планами местности.</p> <p>Должен уметь давать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводить инструктаж туристов.</p> <p>Должен уметь принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Должен уметь оформлять необходимые туристские документы.</p> <p>Должен уметь организовать прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.</p> <p>Должен уметь оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты.</p> <p>Должен уметь осуществлять хранение документов, переданных туристами.</p>
Необходимые знания	<p>Методику организации и проведения туристских путешествий;</p> <p>принципы и правила формирования туристских групп;</p> <p>программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия;</p> <p>схемы работы с гостиничными, транспортными и иными организациями;</p> <p>санитарно-эпидемиологическое состояние района проведения туристского путешествия;</p> <p>правила оказания туристам первой помощи;</p> <p>правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия;</p> <p>условия договоров на оказание туристских услуг;</p> <p>схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями;</p> <p>язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристской поездке;</p> <p>правила безопасности на маршруте путешествия, культуру и географию региона, по которому проходит маршрут.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.6.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания туристской группы	Код	F/03.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Осуществляет контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной.</p> <p>Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты.</p> <p>Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.</p> <p>Осуществляет хранение документов, переданных туристами.</p> <p>Организует возвращение туристской группы на отправную базу.</p>
Необходимые умения	<p>Должен владеть иностранным языком основной клиентуры или английским языком.</p> <p>Должен уметь устно общаться с клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <p>Должен владеть техникой приема и переговоров с клиентом.</p> <p>Должен уметь соблюдать протокол и этикет.</p> <p>Должен владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы.</p>

	<p>Должен уметь осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной.</p> <p>Должен уметь оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты.</p> <p>Должен уметь принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.</p> <p>Должен уметь осуществлять хранение документов, переданных туристами.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия;</p> <p>программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия;</p> <p>условия договоров на оказание туристских услуг;</p> <p>схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями;</p> <p>язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык;</p> <p>терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристской поездке;</p> <p>правила безопасности на маршруте путешествия;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях;</li> </ul>



	- высокий уровень личной ответственности; - работа в выходные и праздничные дни.
--	---

### 3.6.4. Трудовая функция

Наименование	Отчет о туристской поездке	Код	F/04.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	----------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Изучает правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии. Изучает формы первичной учетной документации и правила ее заполнения. Ведет учет, анализ, обобщение результатов туристских походов. Подготавливает отчет о туристской поездке директору туристского агентства.
Необходимые умения	Должен уметь оформлять документы и составлять отчет о проведенной экскурсии. Должен уметь оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты. Должен уметь вести учет, анализировать, обобщать результаты туристских поездок. Должен уметь составлять отчет о туристской поездке.
Необходимые знания	законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия; программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия; условия договоров на оказание туристских услуг; схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями; язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения, правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристской поездке; правила безопасности на маршруте путешествия.
<i>Другие характеристики</i>	<b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых

	<p>услугах;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Туристские агентства;</li> <li>- туроператорские компании;</li> <li>- экскурсионные предприятия;</li> <li>- гостиничные предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень ответственности за качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- соблюдение нормальных условий и техники безопасности работ;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.7. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Руководство структурным подразделением туристской организации	Код	G	Уровень квалификации	7
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Руководитель подразделения
-----------------------------------	----------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности Туризм или квалификация бакалавра, магистра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	Стаж работы на руководящих должностях в сфере туризма не менее трех лет
Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровню квалификации б (в соответствии с отраслевыми уровнями квалификации), знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классифи-	код	наименование
------------------------	-----	--------------

катора		
ОКЗ	123	Руководители функциональных служб и других подразделений
ЕТКС или ЕКС	-	Начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства, начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации, начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.7.1. Трудовая функция

Наименование	Определение концепции и стратегии структурного подразделения	Код	G/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов.</p> <p>Изучает и анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>Создает базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Организует проведение маркетинговых исследований, работу по ведению, анализу и систематизации клиентской базы.</p> <p>Разрабатывает предложения по освоению нового туристского продукта; участвует в ознакомлении с новыми туристскими продуктами.</p> <p>Организует работу по изучению требований туристов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги.</p> <p>Организует разработку стандартов и процедур предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам, готовит инструктивные документы и проводит инструктаж менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов.</p> <p>Организует и принимает участие в разработке техники и методики продаж туристских продуктов.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов</p> <p>Должен уметь анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>Должен уметь планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты.</p> <p>Должен уметь своевременно определять необходимость инноваций</p> <p>Должен уметь создавать базы данных по туристским продуктам.</p>

	<p>Должен уметь обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p>
<p>Необходимые знания</p>	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;  основные концепции и организацию туристской индустрии;  приоритетные направления развития туризма в РФ;  терминологию, принятую в туристской индустрии;  методики сбора, обработки и анализа информации;  конъюнктуру рынка туристских продуктов;  теорию и методики маркетинга туристских продуктов;  основы теории статистики и анализа менеджмент туристской организации;  стандарты работы с туристами;  системы бронирования и оформления туристских продуктов;  правила работы с базами данных и системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;  правила страхования туристов;  географию стран мира;  иностранный язык;  порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;  схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;  основы психологии;  теорию межличностного общения;  конфликтологию;  правила формирования бухгалтерской отчетности.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul> <hr/> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul> <hr/> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- высокий уровень ответственности за организацию и качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>
--	--

### 3.7.2. Трудовая функция

Наименование	Организация текущей деятельности структурного подразделения	Код	G/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Проводит бизнес-планирование работы подразделения.</p> <p>Планирует и организывает маркетинговые исследования и анализирует результаты деятельности подразделения.</p> <p>Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг.</p> <p>Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта.</p> <p>Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление туристских продуктов, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение.</p> <p>Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта.</p> <p>Проводит деловые переговоры.</p> <p>Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).</p> <p>Поддерживает личный контакт с клиентами категории VIP.</p> <p>Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам и услугам.</p> <p>Обеспечивает по согласованию с туроператорами страхование и визовое обслуживание туристов.</p> <p>Осуществляет контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления.</p> <p>Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p> <p>Организует контроль за реализацией туристских продуктов и послепродажным их обслуживанием, выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам</p> <p>Ведет статистику туристских продуктов и отдельных туристских услуг, ведет установленную отчетность.</p> <p>Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству организации.</p>
-------------------	---

	<p>Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристских продуктов, направляет туроператорам требования об объяснении причин нарушения заключенных договоров.</p> <p>Готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь изучать и анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>Должен уметь создавать базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Должен уметь определять и согласовывать цены на туристские продукты.</p> <p>Должен уметь организовать и проводить деловые переговоры.</p> <p>Должен уметь обеспечивать заключение договоров о реализации туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом–переводчиком).</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления.</p> <p>Должен уметь обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p> <p>Должен уметь руководить бронированием и продажей билетов на транспорт, бронированием мест в гостиницах.</p> <p>Должен уметь вести документацию и подготавливать отчетность в установленные сроки.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>основные концепции и организацию туристской индустрии;</p> <p>терминологию, принятую в туристской индустрии;</p> <p>методики сбора, обработки и анализа информации;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>теорию и методики маркетинга туристских продуктов;</p> <p>проектирование туристских услуг;</p> <p>методы определения себестоимости туристских продуктов и определения цены турпродукта;</p> <p>менеджмент туристской организации;</p> <p>стандарты работы с туристами;</p> <p>системы бронирования и оформления туристских продуктов;</p> <p>правила работы с базами данных и системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>правила страхования туристов;</p> <p>географию стран мира;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых догово-</p>

	<p>ров;</p> <p>схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;</p> <p>основы психологии;</p> <p>теорию межличностного общения;</p> <p>конфликтологию;</p> <p>методики составления отчетности;</p> <p>правила формирования бухгалтерской отчетности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- высокий уровень ответственности за организацию и качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.7.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование кадровой политики структурного подразделения	Код	G/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Изучает приоритетные направления развития туризма в РФ. Обеспечивает эффективную систему управления персоналом и качеством обслуживания туристов.
-------------------	---

	<p>Проводит бизнес-планирование работы.</p> <p>Планирует и организывает маркетинговые исследования и анализирует результаты деятельности подразделения.</p> <p>Проводит инструктаж работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.</p> <p>Контролирует работу отделов, статистическую отчетность, соблюдение трудовой дисциплины.</p> <p>Своевременно определяет необходимость инноваций.</p> <p>Создает и использует в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников.</p> <p>Соблюдает протокол и этикет.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь изучать и анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>Должен уметь создавать базы данных по туристским продуктам.</p> <p>Должен уметь определять и согласовывать цены на туристские продукты.</p> <p>Должен уметь организовывать и проводить деловые переговоры.</p> <p>Должен уметь обеспечивать заключение договоров о реализации туристских продуктов.</p> <p>Должен уметь руководить бронированием и продажей билетов на транспорт, бронированием мест в гостиницах.</p> <p>Должен уметь координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления.</p> <p>Должен уметь обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p> <p>Должен уметь вести документацию и подготавливать отчетность в установленные сроки.</p> <p>Должен уметь анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания.</p> <p>Должен уметь готовить предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.</p>
Необходимые знания	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>основные концепции и организацию туристской индустрии;</p> <p>терминологию, принятую в туристской индустрии;</p> <p>методики сбора, обработки и анализа информации;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>теорию и методики маркетинга туристских продуктов;</p> <p>менеджмент туристской организации;</p> <p>правила страхования туристов;</p> <p>географию стран мира;</p>



	<p>основы теории статистики и анализа;  порядок составления и согласования бизнес-планов;  налогообложение в сфере туризма;  основы делопроизводства, правила оформления туристской документации;  порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;  схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;  методики составления отчетности;  стандарты работы с туристами;  системы бронирования и оформления туристских продуктов;  правила работы с базами данных и системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;  иностранный язык;  основы психологии;  теорию межличностного общения;  конфликтологию;  трудовое, гражданское, административное законодательство;  организацию финансово-хозяйственной деятельности туристского предприятия;  правила формирования бухгалтерской отчетности.</p>
<p><i>Другие характеристики</i></p>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;</li> <li>- нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- высокий уровень ответственности за организацию и качество работы подчиненных;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

- 
- <sup>1</sup> Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с Макетом профессионального стандарта.
- <sup>2</sup> В соответствии с федеральным законом РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 03.05.2012 № 47-ФЗ): **туристская деятельность** – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий»
- <sup>3</sup> Общероссийский классификатор занятий.
- <sup>4</sup> Эта группировка включает:
- деятельность организаторов туристических поездок (туроператоров);
  - деятельность туристических агентств (турагентов);
  - деятельность экскурсоводов, гидов-переводчиков;
  - деятельность местных туристических информационных бюро и бюро по предоставлению мест проживания.
- <sup>5</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
- <sup>6</sup> Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) принят и введен постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. № 163.
- <sup>7</sup> В соответствии с федеральным законом РФ № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: под «**туристским продуктом**» понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.
- <sup>8</sup> Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих отраслей экономики Российской Федерации.
- <sup>9</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
- <sup>10</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.
- <sup>11</sup> Общероссийский классификатор начального профессионального образования.
- <sup>12</sup> Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации.
- <sup>13</sup> Рекомендуемый параметр. Здесь могут быть представлены любые значимые, по мнению разработчиков профессионального стандарта, характеристики трудовой функции.