

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «__» _____ 2016 г. № __

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ¹

Руководитель туристской группы²

(наименование профессионального стандарта)

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта профессиональной деятельности)	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием заявок на туристские услуги	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация и проведение экскурсий по туристским маршрутам»	6
3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство туристской организацией»	11
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта	17

I. Общие сведения

Туристская деятельность

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание туристских услуг

Вид трудовой деятельности (группа занятий):

1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий		
511 2	Обслуживающий персонал в путешествиях, на общественном транспорте и гиды		
(код ОКЗ ³)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

79.11	Деятельность туристских агентств ⁴
79.12	Деятельность туроператоров
79.90	Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность

(код ОКВЭД⁵)

(наименование вида экономической деятельности)

Отнесение к услугам населению:

061100	Услуги туроператора по организации внутреннего туризма
061200	Услуги туроператора по организации выездного туризма
061300	Услуги туроператора по организации въездного туризма
061400	Услуги турагента
(код ОКУН ⁶)	

**II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень квалификации
A	Прием заявок на туристские услуги	5	Прием и обработка заказов на туристские услуги	A/01.5	5
B	Организация и проведение экскурсий по туристским маршрутам	6	Технология подготовки экскурсий по туристским маршрутам	B/01.6	6
			Техника руководства туристской группой	B/02.6	6
C	Руководство туристской организацией	7	Формирование стратегии развития туристской организации	C/01.7	7
			Определение направлений деятельности по реализации туристских услуг	C/02.7	7
			Формирование кадровой политики туристской организации	C/03.7	7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Прием заявок на туристские услуги	Код	А	Уровень квалификации	5
--------------	-----------------------------------	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель приема и обработки заказов
--	---

Требования к образованию и обучению	Высшее образование по специальности «Туризм» или квалификация бакалавра по направлению подготовки «Туризм»
Требования к опыту практической работы	Стаж работы на соответствующей должности в туристской организации не менее 3 лет
Особые условия допуска к работе	-

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС ⁷ или ЕКС ⁸	-	Агент по приему и обработке заказов
ОКСО ⁹ , ОКНПО ¹⁰ или ОКСВНК ¹¹	-	-

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка заказов на туристские услуги	Код	А/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Осуществляет работу по приему и обработке заказов на туристские услуги; Осуществляет консультацию клиентов по формированию заказов;
-------------------	--

	<p>Проверяет точность заполнения документации на заказ; Направляет заказ в соответствующее подразделение туристской фирмы; Координирует работу подразделений туристских фирм, задействованных в реализации заказа; Осуществляет корректировку сроков и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, оповещает клиента об изменении условий заказа; Формирует архив по принятым заказам; Формирует отчетность по выполнению заказов.</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять консультации по порядку приема заказа; Формировать информационную базу принятых заказов; Осуществлять идентификацию заказов, осуществлять их поиск в информационной базе по реквизитам заказа; Осуществлять передачу заказа в соответствующие подразделения туристской организации; Осуществлять координацию подразделений, реализующих заказ; При необходимости корректировать сроки и условия выполнения заказов и оповещать клиента об изменении условий заказа; Формировать необходимую отчетность.</p>
Необходимые знания	<p>Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», иные нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристской деятельности; нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной и туристской деятельности; функции структурных подразделений туристской организации; условия заключенных договоров; содержание и правила проведения экскурсий и туров; маршрут, по которому направляется туристская группа; требования к оформлению и учету заказов туристской организации; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии и туры; технологии компьютерной обработки заказов и формирования информационной базы; основы делопроизводства; этику делового общения; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы: соблюдать этику делового общения; занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; не совершать действий, которые наносят урон репутации туристской организации; не нарушать права потребителей услуг.</p> <p>Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.</p>

	Условия труда: - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.
--	--

3.2. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Организация и проведение экскурсий по туристским маршрутам	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель экскурсий по туристским маршрутам, экскурсовод по туристским маршрутам, экскурсовод-переводчик
--	---

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)
Требования к опыту практической работы	стаж работы в сфере туризма не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет
Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	511 2	Обслуживающий персонал в путешествиях, на общественном транспорте и гиды
ЕТКС или ЕКС	-	организатор экскурсий, экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма), агент по бронированию, агент по туризму (выездной, въездной, внутренний)
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Технология подготовки экскурсий по туристским маршрутам		Код	V/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	тру-	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Определяет цель экскурсии;</p> <p>Осуществляет предварительный выбор маршрутов экскурсии;</p> <p>Формирует программу путешествия и условий обслуживания туристской группы;</p> <p>Собирает информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;</p> <p>Собирает информацию о правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др.;</p> <p>Собирает информацию о валютном и таможенном контроле, в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Собирает информацию об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Собирает информацию о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Собирает информацию об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдении потребительских прав и сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Собирает информацию о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Отбирает литературу по туристскому маршруту;</p> <p>Собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий;</p> <p>Отбирает и изучает экскурсионные объекты;</p> <p>Формирует окончательный маршрут туристской группы;</p> <p>Делает объезд (обход) маршрута туристской группы;</p> <p>Комплектует и постоянно обновляет «портфель экскурсовода»;</p> <p>Определяет методические приемы;</p> <p>Составляет методическую разработку;</p> <p>Утверждает программу путешествия и условий обслуживания туристских групп;</p> <p>Участствует в разработке новых туристских маршрутов, осваивает новые маршруты для различных туристских групп.</p>					
Необходимые умения	<p>Определять цели и задачи проведения экскурсии по туристскому маршруту;</p> <p>Выбирать туристские маршруты;</p> <p>Отбирать литературу и другие источники;</p>					

	<p>Производить отбор и изучение экскурсионных объектов; Объезд (обход) экскурсионного маршрута; Поиск необходимой информации о правилах и условиях нахождения в стране (месте) временного пребывания; Комплектовать «портфель экскурсовода»; Определять методические приемы проведения экскурсии по туристским маршрутам; Определять технику ведения экскурсии; Составлять методические разработки новой экскурсии; Выбирать наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.</p>
Необходимые знания	<p>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; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.</p> <p>Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.</p> <p>Условия труда: - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внестатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.</p>

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Техника руководства туристской группой		Код	V/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	тру-	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Осуществляет контроль выполнения утвержденной программы путешествия;</p> <p>Осуществляет контроль выполнения утвержденных условий обслуживания туристской группы;</p> <p>Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее;</p> <p>Оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы;</p> <p>Информирует туристскую группу о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;</p> <p>Информирует туристскую группу о правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др.;</p> <p>Информирует туристскую группу о валютном и таможенном контроле, в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Информирует туристскую группу об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Информирует туристскую группу о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Информирует туристскую группу об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдении потребительских прав и сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Информирует туристскую группу о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Осуществляет контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной;</p> <p>Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты;</p> <p>Получает специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа;</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> <p>Подготавливает отчет о туристской поездке директору туристского</p>					

	агентства.
Необходимые умения	<p>Общаться с членами туристской группы в рамках профессиональных обязанностей;</p> <p>Обеспечивать своевременное и качественное доведение до членов туристской группы информации об разработанном туристском маршруте;</p> <p>Обеспечить организацию условий трансферта проживания и проживания туристской группы;</p> <p>Организовывать использование различных видов транспорта для перевозки туристской группы;</p> <p>Проводит инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывать физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта;</p> <p>Организовать прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее;</p> <p>Налаживать взаимодействие с принимающей стороной при проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы;</p> <p>Четко и грамотно проинформировать членов туристской группы о порядке и особенностях пребывания в стране (месте) временного пребывания;</p> <p>Оценить и проконтролировать качество обслуживания туристской группы принимающей стороной;</p> <p>Правильно и своевременно оформить в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты;</p> <p>Формировать отчетную документацию о туристской поездке директору туристского агентства.</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, 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>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.

	<p>Возможные места работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<p>Условия труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

3.3. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Руководство туристской организацией	Код	С	Уровень квалификации	7
--------------	-------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано оригинала	из		
					Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Директор, управляющий
--	-----------------------

Требования к образованию и обучению	<p>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, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия).</p> <p>Высшее профессиональное образование и дополнительное 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, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия).</p>
Требования к опыту практической работы	Стаж работы в руководящих должностях туристских организаций не менее 3 лет.
.Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
-----------------------------	-----	--------------

ОКЗ	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ЕТКС или ЕКС	-	Директор туристского агентства
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Формирование стратегии развития туристской организации	Код	C/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	тру-	Оригина	X	Заимствовано из оригинала	
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Руководит разработкой концепции и стратегии развития структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Определяет перспективные направления деятельности структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Организует работу по рациональной организации труда структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Обеспечивает реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения туристской организации.</p>
Необходимые умения	<p>Руководить разработкой стратегии развития структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Определять перспективные направления деятельности структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Организовывать работу по рациональной организации труда структурного подразделения туристской организации;</p> <p>Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения туристской организации.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>нормативные документы, регулирующие деятельность туристского агентства;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности туристского агентства;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</p> <p>правила формирования бухгалтерской отчетности;</p> <p>налогообложение в сфере туризма;</p> <p>маркетинг туристских продуктов;</p> <p>системы бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными</p>

	<p>системами, электронной почтой; географию стран мира; основы теории статистики и анализа статистических данных; основы производственного менеджмента; финансовый менеджмент; менеджмент персонала; стандарты делопроизводства; правила оформления туристской документации; основы психологии; теорию межличностного общения, конфликтологию; организацию, системы и формы оплаты труда; трудовое и гражданское законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p>Необходимые этические нормы: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</p>
	<p>Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.</p>
	<p>Условия труда: - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.</p>

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Определение направлений деятельности по реализации туристских услуг	Код	C/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	тру-	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта	

Трудовые действия	<p>Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации;</p> <p>Организует работу и взаимодействие структурных подразделений туристской организации, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления услуг;</p> <p>Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение;</p> <p>Организует разработку программ и технологических документов туристских маршрутов;</p> <p>Контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров;</p> <p>Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью туристской организации;</p> <p>Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе туристской организации, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций;</p> <p>Формирует маркетинговую стратегию туристской организации;</p> <p>Руководит разработкой маркетингового плана и программ маркетинга туристской организации;</p> <p>Определяет маркетинговую ценовую стратегию туристской организации;</p> <p>Разрабатывает маркетинговую сбытовую стратегию туристской организации;</p> <p>Разрабатывает маркетинговую коммуникационную стратегию туристской организации;</p> <p>Осуществляет контроль маркетинговой деятельности туристской организации.</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации;</p> <p>Организовать работу и взаимодействие структурных подразделений туристской организации, направлять их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных и туристских услуг;</p> <p>Утверждать текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение;</p> <p>Организовать разработку программ и технологических документов экскурсионных и туристских маршрутов;</p> <p>Контролировать выполнение этих документов и условий выполнения договоров;</p> <p>Определять условия и заключает договоры, связанные с деятельностью туристской организации;</p> <p>Организовать работу по выявлению и анализу проблем в работе туристской организации, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций;</p> <p>Формировать маркетинговую стратегию туристской организации;</p> <p>Определять маркетинговую ценовую стратегию туристской организации;</p> <p>Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию туристской организации;</p> <p>Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию турист-</p>

	ской организации.
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>нормативные документы, регулирующие деятельность туристского агентства;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности туристского агентства;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</p> <p>правила формирования бухгалтерской отчетности;</p> <p>налогообложение в сфере туризма;</p> <p>маркетинг туристских продуктов;</p> <p>системы бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой;</p> <p>географию стран мира; основы теории статистики и анализа статистических данных;</p> <p>основы производственного менеджмента;</p> <p>финансовый менеджмент;</p> <p>менеджмент персонала;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>правила оформления туристской документации;</p> <p>основы психологии;</p> <p>теорию межличностного общения, конфликтологию;</p> <p>организацию, системы и формы оплаты труда;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношении с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.
	<p>Возможные места работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<p>Условия труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;

	<ul style="list-style-type: none"> - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.
--	--

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование кадровой политики туристской организации	Код	C/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение новой функции	тру-	Оригина	X	Заимствовано из оригинала		
					Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Принимает меры по укомплектованию туристской организации квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников экскурсионного и туристского бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда;</p> <p>Утверждает штатное расписание и смету расходов туристской организации и обеспечивает их экономное и рациональное использование;</p> <p>Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Необходимые умения	<p>Принимать меры по укомплектованию туристской организации квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников туристской организации, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда;</p> <p>Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>нормативные документы, регулирующие деятельность туристского агентства;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>конъюнктуру рынка туристских продуктов;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности туристского агентства;</p> <p>порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</p> <p>правила формирования бухгалтерской отчетности;</p> <p>налогообложение в сфере туризма;</p> <p>маркетинг туристских продуктов;</p> <p>системы бронирования гостиниц и других туристских услуг;</p> <p>порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой;</p> <p>географию стран мира; основы теории статистики и анализа статистических данных;</p> <p>основы производственного менеджмента;</p> <p>финансовый менеджмент;</p>

	<p>менеджмент персонала; стандарты делопроизводства; правила оформления туристской документации; основы психологии; теорию межличностного общения, конфликтологию; организацию, системы и формы оплаты труда; трудовое и гражданское законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.
	<p>Возможные места работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<p>Условия труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.

IV. Дополнительные сведения о профессиональном стандарте

4.1. Ответственная организация – разработчик:

Образовательная автономная некоммерческая организация «Институт экономики и управления в промышленности»	
(наименование организации)	
Ректор Михеев Олег Аркадьевич (должность и ФИО руководителя)	(подпись)

4.2. Наименования организаций-разработчиков:

-	-
-	-

¹ Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с Макетом профессионального стандарта.

² ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. 20 03.05.2012 № 47-ФЗ).

³ Общероссийский классификатор занятий.

⁴ Эта группа 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.

⁵ Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

⁶ Общероссийский классификатор услуг населению (утв. Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 № 163) (ред. от 12.12.2012).

⁷ Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих отраслей экономики Российской Федерации

⁸ Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

⁹ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

¹⁰ Общероссийский классификатор начального профессионального образования.

¹¹ Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации.