ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55318— 2012

Туристские услуги

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), Министерством культуры Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1600-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Классификация персонала туроператоров и турагентов 2
5 Критерии оценки персонала туроператоров и турагентов 2
6 Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов 2
7 Общие требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам туроператора и турагента 4
8 Дополнительные требования к персоналу туроператоров/турагентов 4
Приложение А (рекомендуемое) Функции и должности персонала туроператоров и турагентов . . . 5
Приложение Б (рекомендуемое) Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов 8
Библиография 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ТУРОПЕРАТОРОВ И ТУРАГЕНТОВ

Tourist services. General requirements to the personnel of tour operators and travel agents

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к персоналу туроператоров и турагентов независимо от их форм собственности и организационно-правовых форм деятельности.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала туроператоров и турагентов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 12.0.009—2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда на малых предприятиях. Требования и рекомендации по применению

ГОСТ Р 50681—2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 53522—2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 54600—2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования

ГОСТ Р 54605—2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], а также по ГОСТ Р 50681, ГОСТ Р 53522, ГОСТ Р 54600.

Издание официальное

4 Классификация персонала туроператоров и турагентов

4.1 Персонал туроператоров и турагентов подразделяют на три группы в зависимости от выполняемых функций и должностных обязанностей:

- руководители организаций, департаментов, отделов, подразделений и их заместители;
- специалисты, менеджеры, консультанты, референты, юристы;
- агенты, операторы, руководители туристских групп, экскурсоводы (гиды), инструкторы, инструкторы-проводники, методисты, гиды-переводчики, сопровождающие, стажеры, курьеры, ассистенты и т. п.

4.2 В зависимости от сферы деятельности (въездной, выездной, внутренний туризм), количества отделов и подразделений, штатного расписания и других факторов персонал туроператоров и турагентов может выполнять разные функции, совмещать их и иметь различные должности, указанные в таблице А.1 приложения А.

4.3 Отдельные подразделения и отделы туроператоров и турагентов, их функции и должности персонала могут быть объединены и/или отсутствовать у конкретного туроператора и турагента.

5 Критерии оценки персонала туроператоров и турагентов

5.1 Основными критериями оценки персонала, которые необходимо учитывать при подборе, расстановке, назначениях и перемещениях персонала, являются:

- наличие профессионального образования и/или дополнительной подготовки в сфере туризма;
- опыт практической работы в сфере туриндустрии;
- знание и соблюдение требований законодательства Российской Федерации в области туризма, иных нормативных актов, в части, касающейся туристской деятельности, в том числе [1], [2], [3];
- компетентность в туристской деятельности и практической работе в сфере туризма;
- стремление к совершенствованию и углублению знаний в сфере туризма, повышению квалификации;
- творческий подход к работе;
- знание и соблюдение должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента;
- знание и соблюдение этических норм поведения и основ делового имиджа;
- личные качества (пунктуальность, ответственность, самодисциплина, коммуникабельность, доброжелательность, вежливость и т. д.).

5.2 Дополнительными критериями оценки руководителей, специалистов и менеджеров являются:

- организаторские способности;
- умение распределять обязанности и определять степень ответственности сотрудников;
- владение методиками создания системы мотивации персонала, стимулирования и умение применять их в текущей работе;
- умение организовать и осуществлять контроль качества работы сотрудников и проверку исполнения;
- опыт практической работы в сфере туриндустрии;
- опыт взаимодействия с другими участниками сферы туризма на разных уровнях;
- опыт разработки и реализации различных проектов в туризме;
- умение работать с программным обеспечением, в т. ч. с периферийными устройствами компьютера, в сети Интернет, в операционной системе, с электронной почтой, в текстовом редакторе, с базами данных.

6 Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов

6.1 Туроператоры и турагенты должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями настоящего стандарта и должностными инструкциями.

6.2 Персонал туроператоров и турагентов всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку) в сфере туризма, опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и пройти инструктаж на рабочем месте.

6.3 Квалификация персонала туроператоров и турагентов должна соответствовать требованиям [4].

6.4 Права и обязанности персонала туроператоров и турагентов должны быть изложены в должностных инструкциях, утвержденных руководителем туроператора/турагента.

6.5 Объем и характер должностных обязанностей и полномочий персонала туроператоров/турагентов могут различаться в зависимости от направления деятельности и специфики работы туроператоров и турагентов.

6.6 Должностные инструкции и стандарты работы персонала туроператоров и турагентов разрабатывает и утверждает руководитель туроператора/турагента, исходя из требований законодательства Российской Федерации, квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма [4] и требований настоящего стандарта. При разработке должностных инструкций допускается расширение и уточнение перечня должностных обязанностей персонала с учетом основных навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, особенностей организации труда и управления.

6.7 Руководители туроператора/турагента должны организовывать и систематически проводить мероприятия по совершенствованию знаний и повышению квалификации персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

6.8 Персонал туроператора и турагента не реже одного раза в три года должен повышать свою квалификацию на базе специализированных учебных заведений, профессиональных ассоциаций, общественных организаций, принимать участие в семинарах, тренингах, обучающих программах, ознакомительных турах и т. п.

6.9 Персонал туроператора и турагента должен знать:

- трудовое законодательство Российской Федерации и законодательство Российской Федерации об административных правонарушениях;
- законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей;
- требования производственной санитарии, правила личной гигиены и гигиены рабочего места;
- правила охраны труда и техники безопасности, требования пожарной безопасности;
- терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- основы психологии, теории межличностного общения;
- порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи;
- основы делопроизводства (классификация документов, ведение номенклатуры дел, порядок оформления, регистрации, прохождения, хранения, извлечения информации и др.), правила оформления туристской документации;
- правила обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества в пределах должностных обязанностей и уметь применять их в практической деятельности;
- потребности и ожидания туристов и методы работы с претензиями и жалобами;
- иностранный язык в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей.

6.10 Персонал туроператора и турагента должен уметь в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей:

- реализовывать знания, умения и навыки в практической деятельности;
- оказывать различного рода помощь (юридическую помощь, информационную поддержку и т. д.) туристам в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- предотвращать конфликты различного рода и правильно действовать в конфликтных ситуациях;
- владеть правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами;
- соблюдать протокол и корпоративную этику;
- оказывать необходимую помощь туристам с ограниченными физическими возможностями в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53998, несовершеннолетним туристам в соответствии с требованиями ГОСТ Р 54605.

6.11 При реализации турпродукта и оказании туристских услуг в сфере выездного туризма в электронном виде персонал должен пройти обучение работе в автоматизированной системе Оператора электронного взаимодействия.

6.12 Персонал туроператора и турагента обязан регулярно проходить инструктажи по охране труда и технике безопасности в соответствии с требованиями [5] и ГОСТ Р 12.0.009, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6.13 Профессиональными этическими нормами поведения персонала туроператора и турагента являются вежливость, корректность, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями туристских услуг, партнерами и коллегами в пределах своих должностных обязанностей.

6.14 При получении доступа к персональным данным туристов персонал туроператора и турагента должен принять меры, исключающие возможность их разглашения в соответствии с установленными требованиями [6].

7 Общие требования к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам туроператора и турагента

Общими требованиями к руководителям (заместителям руководителей), специалистам, менеджерам, консультантам и референтам туроператора и турагента являются:

- знание географии стран мира, инфраструктуры и особенностей туристских регионов и кластеров;
- знание основных направлений развития международного и внутреннего туризма;
- владение методиками планирования и разработки туров по ГОСТ Р 50681;
- знание транспортных систем в сфере туризма;
- знание схем работы со средствами размещения, компаниями-перевозчиками и иными организациями — партнерами и соисполнителями туристских услуг;
- наличие навыков работы с системами бронирования и оформления документов при бронировании туристских услуг;
- знание порядка работы консульско-визовых организаций и учреждений и порядка получения виз;
- знание правил страхования туристов;
- знание основ международного туристского права и международного договорного права;
- знание основ маркетинга и менеджмента;
- владение тактикой проведения деловых переговоров;
- владение методикой составления отчетности.

8 Дополнительные требования к персоналу туроператоров/турагентов

8.1 В дополнение к общим требованиям к персоналу туроператора и турагента, изложенным в разделе 6 настоящего стандарта, к персоналу туроператора и турагента в зависимости от выполняемых функций предъявляются дополнительные требования, представленные в таблице Б.1 приложения Б.

Приложение А
(рекомендуемое)

Функции и должности персонала туроператоров и турагентов

Таблица А.1 — Функции и должности персонала туроператоров и турагентов

Наименование отдела	Выполняемые функции	Возможные должности
Отдел/департамент по формированию турпродукта/отдел турпродукта/отдел туризма (внутреннего, въездного, выездного)[1)]	Формирование турпродукта (анализ конъюнктуры рынка, сбор и анализ статистических данных по развитию направлений в туризме, проектирование туристских услуг, планирование и ценообразование турпродукта, расчет стоимости и определение цены, маркетинг спроса и предложений): - поиск партнеров, переговоры с контрагентами — поставщиками услуг; - заключение договоров с партнерами, субъектами туриндустрии, перевозчиками и т. д.; - разработка групповых и индивидуальных туров; - составление программ обслуживания туристов; - разработка информационного обеспечения тура; - разработка инструкций, правил, памяток для туристов и персонала; - инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродукта; - инструктаж руководителей туристских групп, экскурсоводов (гидов), инструкторов-проводников, гидов-переводчиков, инструкторов, сопровождающих, стажеров, курьеров, ассистентов; - анализ жалоб и претензий туристов к качеству турпродукта; - внесение изменений и дополнений в разработанную туристскую документацию; - участие в подготовке претензий к принимающей стороне и контрагентам — соисполнителям туруслуг	- директор/начальник отдела/департамента по формированию турпродукта; - менеджер по туризму; - менеджер по созданию турпродукта; - менеджер по выездному туризму; - менеджер по въездному и внутреннему туризму; - менеджер по направлению; - менеджер по работе с турагентствами; - специалист отдела; - референт; - инструктор-методист по туризму; - консультант по туризму
Визовый отдел[1)]	Взаимодействие с консульско-визовыми организациями и учреждениями: - разработка схем визового обслуживания; - консультации туристов и/или иных заказчиков по всем аспектам предоставляемых визовых услуг, безвизового обслуживания, таможенного законодательства, получения загранпаспортов (ОЗП); оформления приглашений в Российскую Федерацию; - организация процедур, связанных с получением виз (оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и др.); - разработка инструкций и инструктаж туристов по правилам пребывания в иностранных государствах, правилам поведения, защите граждан Российской Федерации за границей и правилам действий в чрезвычайных ситуациях (утрата документов, виз и т. п.);	- директор/начальник визового отдела туроператора/начальник департамента; - менеджер по визовому обеспечению; - специалист визового отдела; - агент визового отдела; - курьер

Продолжение таблицы А.1

Наименование отдела	Выполняемые функции	Возможные должности
Визовый отдел[1)]	- координация работы с сотрудниками других отделов, а также с юридическими и физическими лицами, участвующими в процессе оформления виз и реализации турпродукта	
Отдел продаж/отдел реализации турпродукта	- предоставление информации о турпродуктах туристам и/или иным заказчикам; - подбор и реализация индивидуальных и групповых туров; - изучение требований и запросов потребителей к турпродуктам; - анализ маркетинговых исследований и спроса на туристские услуги; - оформление туристской документации; - контроль за реализацией турпродукта и выполнением договорных обязательств; - информирование туристов об условиях договора; - заключение договоров с туристами и/или иными заказчиками; - контроль за выполнением программы путешествия; - проведение инструктажа с туристами; - контроль качества обслуживания принимающей стороной; - страхование туристов; - оформление и выдача документов туристам; - обслуживание туристов после продажи турпродукта; - создание и развитие агентской сети (для туроператора)	- директор/начальник отдела/департамента продаж/реализации турпродукта; - менеджер по продажам/ реализации турпродукта; - менеджер по работе с туристами/заказчиками; - менеджер по выездному туризму; - менеджер по въездному и внутреннему туризму; - менеджер по направлению; - менеджер по туризму; - специалист отдела; - специалист по обработке заказов; - агент по продажам; - ассистент
Отдел бронирования	- создание базы данных по туристским продуктам; - бронирование услуг (гостиниц и иных средств размещения, питания, перевозок, экскурсионных, транспортных), подтверждение и оформление брони; - бронирование авиа-, железнодорожных и других билетов; - бронирование, подтверждение и оформление дополнительных услуг (заказ экскурсий, гидов, гидов-переводчиков, билетов на различные мероприятия и т. д.); - взаимодействие с отделом продаж по качественному и оперативному обслуживанию потребителей/туристов; - учет специальных требований и запросов туристов (возраст, диета, медицинские показания, инвалидность и т. п.)	- директор/начальник отдела/ департамента бронирования; - менеджер по бронированию; - специалист по бронированию; - агент по бронированию
Отдел рекламы/маркетинга и рекламы/по связям с общественностью/PR отдел	- планирование и проведение мероприятий по продвижению турпродукта, бренда компании (рекламных PR мероприятий, презентаций); - разработка контента путешествий и размещение его на сайте компании и в сети Интернет; - работа со СМИ, радио и телевидением; - работа по стимулированию сбыта с турагентствами и туристами;	- директор/начальник отдела рекламы/маркетинга и рекламы/по связям с общественностью/PR отдела; - менеджер по связям с общественностью; - PR менеджер; - специалист отдела рекламы; - консультант по рекламе; - агент по рекламе (рекламный агент)

Окончание таблицы А.1

Наименование отдела	Выполняемые функции	Возможные должности
	- организация и проведение рекламных и ознакомительных туров; - обеспечение менеджеров/специалистов/агентов по продаже турпродукта рекламными материалами; - подготовка путеводителей, расписаний, профессиональных публикаций и рекламных материалов; - составление и дизайн рекламных материалов; - подготовка и участие в специализированных и тематических выставках, ярмарках, форумах, конференциях, семинарах и пр.	
Претензионный/юридический отдел	- изучение отзывов, предложений, жалоб и претензий туристов к качеству турпродукта; - рассмотрение претензий туристов по нарушению условий договора по реализации туристского продукта, в т. ч. по нарушению требований к качеству и безопасности туристского продукта и подготовка проектов ответов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации; - ведение статистического учета претензий туристов; - выявление и анализ проблем качества обслуживания туристов; - разработка рекомендаций по устранению недостатков в оказании услуг; - подготовка документов в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и пр.; - ведение дел в суде по претензиям и жалобам туристов к соисполнителям туруслуг, страховым компаниям; - представление в суде интересов туристов (по их просьбе); - мониторинг законодательства Российской Федерации	- начальник претензионного/юридического отдела; - специалист претензионного/ юридического отдела; - юрист; - юрисконсульт; - референт
Отдел по работе с корпоративными клиентами/ корпоративный отдел	- разработка предложений для корпоративных клиентов и больших групп туристов; - разработка специальных программ обслуживания корпоративных заказчиков по их запросам; - сопровождение корпоративных групп туристов; - организация контроля за выполнением программ путешествий для корпоративных групп и качеством предоставленных услуг; - участие в проведении выставок и семинаров	- директор/начальник корпоративного отдела; - менеджер по работе с корпоративными клиентами; - менеджер корпоративного отдела; - специалист корпоративного отдела; - консультант корпоративного отдела; - агент корпоративного отдела; - руководитель туристской группы; - экскурсовод (гид); - инструктор-проводник; - гид-переводчик; - сопровождающий
[1] Отделы и должности — только для персонала туроператоров.		

Приложение Б
(рекомендуемое)

Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов

Таблица Б.1 — Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
Руководители: генеральный директор/генеральный менеджер/директор/президент	Персонал должен знать: - профиль, специализацию и особенности структуры организации, кадровые ресурсы; - приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; - нормативные документы, регулирующие деятельность в сфере туризма; - трудовое, гражданское, административное законодательство; - организацию финансово-хозяйственной деятельности туристской организации; - основы маркетинга и менеджмента, основы теории статистики и анализа; - порядок составления и согласования бизнес-планов; - правила бухгалтерской отчетности; - системы и формы оплаты труда; - налогообложение в сфере туризма; - основы делопроизводства, правила оформления туристской документации; - методику разработки стандартов работы персонала; - основы психологии и конфликтологии; - теорию межличностного общения; - протокол и этикет; - системы бронирования; - методики проведения деловых переговоров	Персонал должен уметь: - использовать в работе законодательные, нормативные документы, специализированную справочную литературу; - проводить бизнес-планирование работы; - обеспечивать эффективную систему управления персоналом и качеством обслуживания туристов; - планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты; - контролировать работу департаментов/отделов/подразделений, статистическую отчетность, соблюдение трудовой дисциплины; - своевременно определять необходимость инноваций; - создавать и использовать в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников; - соблюдать протокол и этикет
Директор/Начальник отдела/департамента по формированию турпродукта; менеджер по туризму; менеджер по формированию турпродукта; менеджер по выездному туризму; менеджер по въездному и внутреннему туризму; менеджер по направлению; специалист отдела	Персонал должен знать: - нормативные и правовые документы, регламентирующие туристскую деятельность; - правила и методики формирования туристского продукта; - проектирование туристских услуг; - методы определения себестоимости туристских продуктов и цены турпродукта; - схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями; - системы классификации объектов туриндустрии, действующие в Российской Федерации и странах-партнерах; - порядок оформления договоров с поставщиками услуг; - правила приема контрагентов и проведения переговоров; - географию стран мира;	Персонал должен уметь: - организовать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран и др.; - изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; - разрабатывать концепцию и программу туристского продукта; - составлять программы туров для российских и зарубежных туристов; - формировать турпродукт с использованием иностранного языка; - разрабатывать схемы визового обслуживания туристов по конкретному турпродукту; - вести переговоры с контрагентами, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение;

Продолжение таблицы Б.1

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
	- системы бронирования и оформления услуг	- разрабатывать предложения по составлению и освоению новых туров; - организовывать реализацию ознакомительных и рекламных туров; - разрабатывать схемы бронирования, подтверждения и оформления турпродуктов; - рассчитывать стоимость турпродукта; - вести базы данных по турпродуктам; - вести переговоры с поставщиками туристских услуг; - проводить инструктажи с персоналом, турагентами, руководителями туристских групп
Инструктор; экскурсовод (гид); инструктор-проводник; гид-переводчик; методист по туризму; консультант по туризму; руководитель туристской группы; сопровождающий	Персонал должен знать: - методику организации и проведения туристских путешествий; - принципы и правила формирования туристских групп; - схемы работы с гостиничными, транспортными и иными организациями; - программу и условия обслуживания туристов при проведении туров; - историю, культуру и географию региона, по которому проходит маршрут; - санитарно-эпидемиологическое состояние региона проведения туристского путешествия; - правила оказания туристам первой медицинской помощи; - правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии; - формы первичной учетной документации и правила ее заполнения	Персонал должен уметь: - формировать туристские группы; - консультировать туристов об особенностях разработанного тура, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, о таможенных правилах, правилах въезда (выезда), об обычаях местного населения и др.; - пользоваться путеводителями, картами, схемами, планами местности; - давать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводить инструктаж туристов; - принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций; - оформлять необходимые туристские документы; - составлять отчеты о работе
	При организации туристских походов:	
	- основы топографии и ориентирования на местности; - климатические и другие особенности местности, по которой проходит туристский маршрут; - основы физкультурно-оздоровительной работы; - основы врачебного контроля за состоянием туристов; - правила обеспечения безопасности и жизнедеятельности группы во время туристского похода; - правила ориентирования на местности; - правила эксплуатации туристского снаряжения; - правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших, водных, горных и др.); - схемы действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;	- изучать туристские маршруты с описанием их особенностей, оценивать их пригодность для конкретной туристской группы; - подготавливать маршрутные документы и картографический материал; - разрабатывать туристские маршруты, график туристских походов, намечать контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, даты и время сеансов связи, информировать соответствующие службы о выходе на маршрут и его завершении, изучать сложные участки маршрута; - регистрировать туристский маршрут в территориальных органах МЧС России; - проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте; - сопровождать туристов на туристском маршруте;

Продолжение таблицы Б.1

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
	- способы взаимодействия со спасательными службами, страховыми компаниями, маршрутно-квалификационной комиссией (МКК), общественными организациями, на территории которых проходит маршрут; - правила эксплуатации: радиостанций, раций, GPS, спутниковой и мобильной связи	- организовать подготовку и подбор необходимого личного и группового снаряжения, продуктов питания, выявлять возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте; - вести учет, анализ, обобщение результатов туристских походов
Директор/начальник визового отдела туроператора; менеджер по визовому обеспечению; специалист визового отдела; агент визового отдела	Персонал должен знать: - основы миграционного и таможенного законодательства Российской Федерации и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения; - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; - порядок работы консульско-визовых организаций и учреждений; - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - порядок оформления и выдачи документов для въезда на территорию Российской Федерации/выезда с территории Российской Федерации; - порядок транзитного проезда через территории иностранных государств; - адреса дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации за границей; - адреса дипломатических представительств и консульских учреждений иностранных государств на территории Российской Федерации; - правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями	Персонал должен уметь: - взаимодействовать с дипломатическими и консульскими учреждениями; - оформлять документы для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов; - оказывать туристам дополнительные услуги, связанные с получением виз; - информировать туристов и турагентов 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; - предоставлять туристам и турагентам полную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы - консультировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств
Директор/начальник отдела продаж/реализации турпродукта менеджер по продажам/по реализации турпродукта; менеджер по работе с потребителями/туристами; менеджер по выездному туризму; менеджер по въездному и внутреннему туризму; менеджер по направлению; менеджер по туризму; специалист отдела; специалист по обработке заказов;	Персонал должен знать: - ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туроператором/ турагентом; - инфраструктуру и особенности туристских направлений; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - способы мотивации на приобретение туристских продуктов; - организацию работы с запросами туристов; - требования к ведению, оформлению и учету заказов туристов; - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;	Персонал должен уметь: - изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; - осуществлять прием запросов от туристов; - определять и анализировать потребности заказчика; - организовывать ведение переговоров с туристами и иными заказчиками турпродукта; - предоставлять своевременную, необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, в т. ч. о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы, об условиях договора,

Продолжение таблицы Б.1

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
агент по продажам; ассистент по формированию туристских групп	- 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 туристские маршруты; - методики подбора и реализации групповых туров; - правила оформления туристской документации; - принципы контроля качества обслуживания принимающей стороной и соисполнителями услуг; - порядок проведения инструктажа с туристами; - виды и порядок страхования туристов	заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт; - 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; - оформлять документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами; - осуществлять рекламу и продажу туристского продукта; - консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания; - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для совершения путешествия; - осуществлять ведение делопроизводства, установленной отчетности; - взаимодействовать с отделами по оперативному обслуживанию туристов; - анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты; - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; - осуществлять формирование информационных баз по туроператорам; - проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров; - вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, готовить проекты договоров, обеспечивать заключение договоров; - разрабатывать концепцию и программу туристских продуктов; - взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта; - работать с жалобами и претензиями туристов; - изучать, вести анализ информации, принимать меры по устранению недостатков в обслуживании туристов; - поддерживать контакт с постоянными туристами; - управлять доходностью направления
Директор/начальник отдела бронирования, менеджер по бронированию; агент по бронированию; менеджер по работе с клиентами; менеджер по выездному туризму;	Персонал должен знать: - системы бронирования, в том числе он-лайн бронирование, и оформления услуг; - технику работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;	Персонал должен уметь: - бронировать туристский продукт и дополнительные услуги; - оформлять и рассчитывать стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - организовывать контроль за реализацией туристских продуктов;

Продолжение таблицы Б.1

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
менеджер по въездному и внутреннему туризму; менеджер по туризму	- порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров; - ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов; - методики сбора, обработки и анализа информации; - схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями; - правила страхования туристов	- взаимодействовать с туроператорами, перевозчиками и другими организациями; - работать с жалобами и претензиями туристов; - изучать, вести анализ информации, принимать меры по устранению недостатков в обслуживании туристов; - вести необходимые документооборот и отчетность; - анализировать качество предоставляемых услуг; - анализировать спрос потребителей туруслуг и вносить предложения по расширению сферы деятельности туроператора
Директор/начальник отдела рекламы/маркетинга и рекламы/ по связям с общественностью/PR отдела; менеджер по связям с общественностью; PR менеджер; специалист отдела рекламы; консультант по рекламе; агент по рекламе	Персонал должен знать: - законодательство и нормативные документы по вопросам рекламы; - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий, в том числе сайта компании; - теорию и методики маркетинга туристских продуктов; - организацию и проведение PR акций в т. ч. презентаций, рекламных туров и т. д.; - методы стимулирования сбыта туристского продукта; - разработку информационных и рекламных материалов для менеджеров/специалистов/агентов по продаже турпродукта: распечатки, фотокопии, каталоги, брошюры, путеводители и т. д.; - менеджмент в сфере туризма	Персонал должен уметь: - изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; - проводить работу по стимулированию сбыта; - анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты; - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; - осуществлять формирование информационных баз по туроператорам; - выявлять и анализировать потребности туристов; - проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров; - взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта; - организовывать проведение мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда компании (рекламных кампаний, презентаций и пр.); - разрабатывать контент и информационные материалы о путешествиях и размещать их на сайте компании и в сети Интернет
Начальник претензионного/юридического отдела; специалист претензионного/ юридического отдела; юрист; юрисконсульт; референт	Персонал должен знать: - гражданское, трудовое, финансовое, административное, право; - порядок заключения и оформления договоров; - основы экономики, организации труда и управления; - ведение статистического учета предложений, жалоб, претензий туристов; - порядок подготовки документов в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и т. п. и формы этих документов	Персонал должен уметь: - оказывать правовую помощь структурным подразделениям; - анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта и разрабатывать рекомендации по устранению недостатков в обслуживании туристов; - представлять интересы организации в суде, а также в государственных и общественных организациях; - осуществлять ведение дел в суде; - вести статистический учет жалоб и претензий;

Окончание таблицы Б.1

Наименование должности	Требования к знаниям персонала	Требования к умениям и навыкам
		- готовить предложения и документы для предъявления претензий к партнерам — поставщикам услуг
Директор/начальник корпоративного отдела; менеджер по работе с корпоративными клиентами; менеджер корпоративного отдела; специалист корпоративного отдела; консультант корпоративного отдела; агент корпоративного отдела; руководитель туристской группы	Персонал должен знать: - рынок партнеров — поставщиков туристских услуг по регионам; - гостиничную базу по всему миру; - особенности обслуживания специализированных групп туристов; - особенности оформления виз, авиабилетов, страховок, трансфера в разные страны; - основы ведения переговоров, деловой переписки; - он-лайн системы бронирования гостиниц и других туристских услуг	Персонал должен уметь: - разрабатывать предложения для корпоративных клиентов и больших групп; - вести деловую переписку с партнерами; - организовать бронирование проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания для больших групп туристов; - организовать разработку программ корпоративных тренингов и развлекательных программ (вечерних программ и банкетов) по запросу корпоративного заказчика; - сопровождать туристские группы на конференции, семинары, конгрессы; - контролировать на месте четкость соблюдения сроков и расписания деловой, экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещение туристов и другие вопросы обслуживания; - участвовать в работе выставок, форумов, конференций и семинаров по туризму
Экскурсовод (гид); инструктор; инструктор-проводник; гид-переводчик; сопровождающий	Персонал должен знать: - иностранные языки (гид-переводчик); - историю, географию, искусство, архитектуру, экономику, политику, религию и социологию данного туристского региона; - методики проведения экскурсий; - правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; - правила работы на городском и загородном, ближнем и дальнем маршрутах; - технику публичных выступлений; - технику ответов на вопросы; - культуру межличностного общения	Персонал должен уметь: - подобрать необходимый фактический материал, подготовить текст экскурсии и наглядный материал — «портфель экскурсовода»; - представлять природные достопримечательности и памятники исторического наследия, страну (местность), в которой проводится экскурсия; - проводить инструктажи туристов, в т. ч. по безопасности; - сопровождать туристские группы и (или) индивидуальных туристов (включая лиц с особыми запросами) для осмотра природных достопримечательностей и памятников исторического наследия; - работать с туристской группой (включая выбор оптимального месторасположения группы при проведении экскурсии, создание благоприятной атмосферы в туристской группе и т. д.)

Библиография

[1] Федеральный Закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», с изменениями и дополнениями

[2] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями и дополнениями

[3] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452, с изменениями и дополнениями

[4] Приказ Минздравсоцразвития России от 12.03.2012 г. № 202н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов, служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (зарегистрирован в Минюсте России от 02.04.2012 г. № 23681)

[5] Постановление Министерства труда, Министерства социального развития Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 13.01.2003 г. № 1/29 «Об утверждении порядка обучения по охране труда и проверки знаний по охране труда работников организаций»

[6] Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», с изменениями и дополнениями

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.30 Т58 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: туроператоры, турагентства, персонал, руководители отделов и подразделений, специалисты, классификация персонала, критерии оценки персонала, общие и дополнительные требования, знания, умения

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Е.В. Беспрозванная*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 20.06.2014. Подписано в печать 03.07.2014. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 2,32.
Уч.-изд. л. 1,70. Тираж 62 экз. Зак. 2493.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru