

## Проект профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта»

**Код А. Деятельность по приему и обработке обращений в туристскую организацию.**

1. Первичный прием обращений в туристскую организацию. Деятельность по информированию клиентов туристской организации

Возможная должность - Оператор входящих обращений в туристской организации

**Возможная должность - Оператор входящих обращений в туристской организации**

Трудовые действия	Прием, регистрация и первичная обработка обращений в туристскую организацию, в т.ч. в системе IP-телефонии и учета в специализированных системах / программном обеспечении для колл-центра
	Предоставление первичной информации клиентам туристской организации
	Распределение звонков по внутренней телефонной сети организации
	Проведение опросов клиентов туристской организации
	Ведение отчетности в рамках выполнения работ
Необходимые умения	Вести прием обращений в туристскую организацию, в т.ч. с использованием специализированных систем / программного обеспечения для колл-центра
	Работать в системе IP-телефонии и учета в специализированных системах / программном обеспечении для колл-центра
	Направлять обращения в соответствующее подразделение туристской организации
	Вести документацию в рамках выполнения работ
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских агентств и туроператоров
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Ассортимент туристско-экскурсионных услуг туристской организации
	Правила ведения телефонных переговоров
	Организация работы с обращениями в туристскую организацию, в т.ч. с использованием специализированных систем / программного обеспечения для туристской организации
	Правила использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке клиентов, обращающихся в туристские организации
	Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении для колл-центра
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Знание функциональной структуры организации
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	-

**Код В. Деятельность по бронированию и реализации туристских услуг.**

1. Бронирование туруслуг и \или турпродукта (консультирование туристов по оформлению заказов, подтверждению услуг, наличию билетов, мест в гостиницах и пр.).

Возможная должность – Специалист отдела бронирования туристского продукта

2. Реализация туруслуг и \или турпродукта.

Возможная должность – Агент по реализации тур.услуг и тур.продукта / Агент по туризму (выездной, въездной, внутренний)

3. Подготовка документов для оформления виз.

Возможная должность – Специалист визового отдела туристской организации

**Возможная должность – Специалист отдела бронирования туристского продукта**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Бронирование и подтверждение туристских услуг, входящих как в состав туристского продукта, так и отдельных туристских услуг.	
	Консультация заказчика о правилах оформления бронирования/туристских услуг, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах	
	Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента / турагента	
	Ведение установленной отчетности.	
Необходимые умения	Консультировать заказчика о правилах оформления бронирования/туристских услуг, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней.	
	Производить бронирование и подтверждение туристских услуг (билетов, мест в гостиницах, трансферов, экскурсий и т.д.), входящих как в состав туристского продукта, так и отдельных туристских услуг в личном кабинете туроператора и / или в системах - агрегаторах	
	Осуществлять поиск туров и/или туристских услуг по заказу клиента / турагента в личном кабинете туроператора и/ или в системах - агрегаторах	
	Вести отчетность по забронированным заявкам	
	Предоставлять актуальную информацию о правилах оплаты туристского продукта / туристских услуг	
	Работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта / туристских услуг, в т.ч. с информацией по условиям оплаты и аннуляции туристского продукта / туристских услуг	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций	
	Необходимые знания	
Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров		
Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.		

	Системы бронирования туристских услуг / туристских продуктов
	Технику работы с базами данных и системами бронирования.
	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями
	Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии
	Иностранный язык
	Географию стран мира
	Правила оформления туристской документации
	Основы психологии
	Теорию межличностного общения
	Стандарты делопроизводства
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Уметь работать с большим объемом информации в условиях многозадачности. Иметь аналитические способности, математический склад ума, высокую концентрацию внимания. Способен выявлять мельчайшие детали

**Возможная должность – Специалист по реализации тур.услуг и тур.продукта /**

**Агент по туризму (выездной, въездной, внутренний)**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия		Консультирование клиентов / туристских организаций по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др. для подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу
		Выявление потребностей клиентов / туристской организации с целью подбора туристского продукта / туристских услуг согласно запросу
		Подбор туристского продукта / туристских услуг согласно запросу клиента / туристской организации
		Предоставление информации клиентам / туристской организации информации о существенных условиях договора
		Оформление договоров с клиентами / туристской организацией
		Бронирование туристского продукта / туристских услуг согласно запросу
		Отслеживание своевременной оплаты туристского продукта / туристских услуг
		Первичный анализ спроса на реализуемые туристские продукты / туристские услуги
		Первичная обработка жалоб и претензий к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров
		Ведение установленной отчетности
		Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов / туристских организаций
		Работа с базой клиентов / туристских организаций

Необходимые умения	Организовывать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.	
	Уметь выявлять потребности клиента / туристской организации.	
	Подбирать туристский продукт / туристские услуги согласно запросу клиента / туристской организации	
	Оформлять договоры с клиентами / туристскими организациями	
	Осуществлять бронирование туристского продукта / туристских услуг в личном кабинете туроператора и/или системах - агрегаторах	
	Анализировать спрос на туристские продукты / туристские услуги	
	Анализировать предложения туроператоров и/или систем – агрегаторов в соответствии с запросом клиента / туристской организации	
	Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов / туристских организаций	
	Контролировать взаиморасчеты с клиентами / туристскими организациями	
	Вести установленную отчетность	
	Грамотная речь	
	Навыки деловой переписки	
	Правила ведения телефонных переговоров	
	Умение оформлять туристскую документацию (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.)	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских агентств и туроператоров	
	Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
		Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
Знание страноведения, с учетом сезонности и особенности отдыха.		
Знание различных курортов по странам их отличие и особенности .		
Терминология и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии		
Техника продаж туристского продукта / туристских услуг		
Порядок оформления договоров с клиентами / туристскими организациями		
Знание экскурсионных возможностей страны.		
Знание историко-культурного наследия стран.		
Знание специфических особенностей бронирования туров/ услуг по различным направлениям.		
Знание нюансов бронирования, особенностей работы в личных кабинетах туроператоров и / или системах - агрегаторах		
Знание условий договоров с действующими партнерами		
Основы делопроизводства		
Правила оформления туристской документации		
Знание функциональной структуры организации		
Знание финансовой дисциплины организации		
Знание ПК и базовых программ Microsoft Office		
Правила использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке клиентов, обращающихся в туристские		

	организации
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Коммуникабельность, стрессоустойчивость Умение работать с большим объемом информации в условиях многозадачности Сотрудник должен обладать коммуникабельностью, умением расположить к себе, стрессоустойчивостью, многозадачностью, умение работать, умение расставлять приоритеты в работе.

### Возможная должность – Специалист визового отдела туристской организации

Трудовые действия	Предоставление всей необходимой информации по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз.
	Обеспечение приема и оформления документов туристов для их подачи в соответствии со сроками и требованиями в консульства и/или визовые центры
	Заполнение электронных форм для подачи документов туристов в консульства и/или визовые центры
	Осуществление записи туриста на сайтах визовых центров на процедуру дактилоскопии/собеседования/подачи документов, подготовка и передача туристу необходимого пакета документов для прохождения процедуры дактилоскопии/собеседования/подачи документов
	Обеспечение надежного хранения документов с момента их передачи в визовый отдел и до момента их выдачи заказчику и/или представителю заказчика.
	Ведение установленной документации и подготовка отчета о проделанной работе руководству организации в установленные сроки.
Необходимые умения	Предоставить необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств
	Подготовить и оформить документы для их последующей передачи в консульства и/или визовые центры
	Заполнять электронные формы для подачи документов туристов в консульства и/или визовые центры
	Осуществлять запись туриста на сайте визовых центров на процедуру дактилоскопии/собеседования/подачи документов, подготовку и передачу туристу необходимого пакета документов для прохождения процедуры дактилоскопии/собеседования/подачи документов
	Обеспечивать надежное хранение документов с момента их передачи в визовый отдел и до момента их выдачи заказчику и/или представителю заказчика.
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских агентств и туроператоров
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.

	Международные договоры Российской Федерации и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения
	Порядок работы консульств и/или визовых центров
	Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств
	Стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Знание иностранного (английский) язык
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Внимательность, концентрация, способность выявлять мельчайшие детали. Умеет работать с большим объемом информации в условиях многозадачности.

### Код С. Деятельность по формированию туристских услуг и/или туристского продукта

1. Формирование туристского продукта.
2. Разработка новых программ, туристских маршрутов с использованием имеющейся партнерской базы.

#### Возможная должность

Специалист по формированию турпродукта и туруслуг.

Специалист по индивидуальным турам

Специалист по работе с корпоративными клиентами в туристской организации

#### **Возможная должность – Специалист по формированию турпродукта и туруслуг в ТО**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации для формирования туристских продуктов.	
	Разработка концепции и программы туристского продукта на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты, а также имеющейся базы контрагентов	
	Прием заказов от турагентств на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке	
	Разработка схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления	
	Осуществление расчета стоимости туристского продукта	
	Мониторинг реализации туристских продуктов	
	Ведение статистики реализованных туристских продуктов и подготовка отчетности и предоставление ее руководству	
	Обеспечение создания базы данных по туристским продуктам	
Необходимые умения	Осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов.	
	Разрабатывать концепцию и программу туристского продукта.	
	Разрабатывать схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления.	
	Осуществлять расчет стоимости туристского продукта	
	Проводить мониторинг реализации туристских продуктов	
	Вести статистику реализованных туристских продуктов и готовить отчетность для предоставления ее руководству	
	Создавать базу данных по туристским продуктам	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций	
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров	
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.	
	Правила расчета себестоимости туристских продуктов	
	Особенности визового обслуживания по направлению	

	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов
	Порядок оформления договоров с поставщиками услуг
	Географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции
	Основ статистического учета
	Стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Английский язык и/или язык страны разрабатываемого турпродукта.
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Сотрудник математического склада ума. Способен выявлять мельчайшие детали, обладающей высокой концентрации внимания. Умеет работать с большим объемом информации в условиях многозадачности

#### **Возможная должность - Специалист по формированию индивидуальных туров**

Трудовые действия	Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации для формирования индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Разработка концепции и программы индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов.
	Осуществление расчета стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Техническое и визуальное оформление программы индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг согласно стандартам и правилам компании для их презентации (предъявления) заказчику.
	Бронирование услуг, входящих в программу индивидуального туристского продукта и/или бронирование отдельных туристских услуг с учетом политики аннуляции у контрагентов.
	Подготовка документации, необходимой заказчику для осуществления пользования туристскими услугами.
	Необходимые умения
Разрабатывать концепции и программы индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов.	
Производить расчет стоимости индивидуального туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.	
Технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику.	
Бронировать отдельные услуги и/или пакеты услуг у контрагентов.	



	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций.
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Правил расчета себестоимости туристских продуктов
	Особенности работы профильного консульства по направлению
	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов
	Порядок оформления договоров с поставщиками услуг
	Географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции
	Основ статистического учета
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Английский язык и/или язык страны разрабатываемого турпродукта.
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
	Стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.
Другие характеристики	Сотрудник аналитического склада ума. Способен выявлять мельчайшие детали, обладающей высокой концентрацией внимания. Умеет работать с большим объемом информации в условиях многозадачности. Клиентоориентированный сотрудник, умеющий в течение длительного времени учитывать меняющиеся пожелания заказчика.

**Возможная должность - Специалист по работе с корпоративными клиентами в туристской организации**

Трудовые действия	Организация поиска, сбора, первичной обработки и анализа информации для формирования туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Разработка концепции и программы туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов.
	Осуществление расчета стоимости туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Техническое и визуальное оформление программ туристского продукта и/или отдельных туристских услуг согласно стандартам и правилам компании для их презентации (предъявления) заказчику.
	Бронирование услуг, входящих в программу туристского продукта и/или бронирование отдельных туристских услуг с учетом политики аннуляции у контрагентов.
	Подготовка документации, необходимой заказчику для осуществления пользования туристскими услугами.

Необходимые умения	Осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Разрабатывать концепции и программы туристского продукта и/или отдельных туристских услуг на основании полученного запроса от заказчика и имеющейся базы контрагентов.
	Производить расчет стоимости туристского продукта и/или отдельных туристских услуг.
	Технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику.
	Бронировать отдельные услуги и/или пакеты услуг у контрагентов.
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций.
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Правил расчета себестоимости туристских продуктов
	Особенности работы профильного консульства по направлению
	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов
	Порядок оформления договоров с поставщиками услуг
	Географии, культурно-исторических, социально-экономических особенностей стран и регионов и их основные аттракции
	Основ статистического учета
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Английский язык и/или язык страны разрабатываемого турпродукта.
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
	Стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.
Другие характеристики	Сотрудник аналитического склада ума. Способен выявлять мельчайшие детали, обладающей высокой концентрацией внимания. Умеет работать с большим объемом информации в условиях многозадачности.

**Код D. Деятельность по продвижению туристских услуг и\или туристского продукта**

1. Взаимодействие с ТА с целью продвижения турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации.

Возможная должность – Специалист по работе с турагентствами (куратор).

2. Разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации.

Возможная должность – Специалист по рекламе и маркетингу в туристской организации

**Возможная должность – Специалист по работе с турагентствами (куратор)**

Код оригинала                      Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Информационная поддержка турагентств по вопросам сотрудничества и взаимодействия, работы с заявками
	Повышение уровня лояльности турагентств к туристской организации
	Продвижение различными способами коммуникаций необходимого турпродукта туристской организации
	Информирование турагентств обо всех аспектах работы туристской организации, особенностях реализации турпродукта, специальных акциях и мероприятиях способами, применяемыми в организации
	Контроль работы с забронированными заявками
	Первичный анализ и решение нестандартных / конфликтных ситуаций с турагентствами
	Ведение отчетности в рамках выполнения работ
	Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемые в деятельности туристских организаций
Необходимые умения	Вести прием обращений в туристскую организацию от турагентств по различным каналам связи, в том числе с использованием специализированных систем/программного обеспечения, используемого в организации
	Информировать турагентства обо всех аспектах работы компании, особенностях реализации турпродукта, специальных акциях и мероприятиях способами, применяемыми в организации
	Работать в условиях мультизадачности
	Справляться с критическими ситуациями
	Взаимодействовать с другими отделами туристской организации с целью получения необходимой информации
	Работать в команде
	Осуществить первичный сбор и анализ информации для решения нестандартных / конфликтных ситуаций с турагентствами
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые в деятельности туристских агентств и туроператоров
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие

	деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Ассортимент и особенности продукта и/или услуг туристской организации
	Правила ведения телефонных переговоров
	Правила делового этикета
	Правила деловой переписки
	Основы риторики
	Стандарты и правила работы в туристской организации
	Стандарты и правила работы турагентств с туристской организацией
	Содержание договора между туристской организацией и турагентствами
	Знание функциональной структуры организации
	Знание финансовой дисциплины организации
	Правила использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке ТА, обращающихся в туристские организации
	Правила работы в специализированных системах/программном обеспечении туристской организации
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Коммуникабельность, грамотная речь, желание работать с людьми. Стрессоустойчивость.

**Возможная должность – Специалист по рекламе и маркетингу в туристской организации**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия		

	Работа с поставщиками промо продукции	
	Ведение отчетности выполненных работ	
Необходимые умения	Работать в специализированных системах / программном обеспечении, применяемых в организации и/или используемых для конкретных профессиональных задач	
	Вести базу данных клиентов / туристских организаций	
	Ставить задачи и отслеживать их выполнение	
	Взаимодействовать с другими отделами туристской организации с целью получения необходимой информации	
	Готовить и проводить опросы клиентов туристской организации	
	Вести отчетность	
	Разрабатывать и проводить рекламные кампании	
	Разрабатывать и проводить специальные акции в туристских организациях / в сотрудничестве с партнерами	
	Осуществлять контроль за соблюдением фирменного стиля туристских организаций	
	Проводить анализ эффективности проведения маркетинговых мероприятий	
	Осуществлять мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов	
	Организовать профессиональные мероприятия	
	Использовать инструменты digital-маркетинга для выстраивания эффективных отношений с потребителями	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые в деятельности туристских агентств и туроператоров	
	Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации
		Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
Основы маркетинга, рекламы и связей с общественностью		
Ассортимент продукта и услуг туристской организации		
Правила делового этикета, ведения телефонных переговоров, деловой переписки, ведения деловых переговоров		
Основы риторики		
Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении, применяемых в организации и/или используемых для конкретных профессиональных задач		
Основы делопроизводства		
Знание ПК и базовых программ Microsoft Office		
Знание функциональной структуры организации.		
Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты		
Другие характеристики	Коммуникабельность, грамотная речь, желание работать с людьми	

**Код Е. Управление деятельностью по бронированию и реализации туристских услуг и\или туристского продукта**

1. Бронирование и реализация тур.услуг в ТА и\или туроператорской организации

Возможная должность – Руководитель отдела бронирования и продаж туристского продукта

2. Взаимодействие с консульствами, посольствами, виз.центрами

Возможная должность – Руководитель визового отдела туристской организации

**Возможная должность – Руководитель отдела бронирования и продаж туристского продукта ТА/ТО**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Организация рабочего процесса отдела бронирования	
	Общий контроль забронированных заявок	
	Взаимодействие с отделом продаж и привлечения	
	Анализ показателей деятельности отдела.	
	Стратегическое планирование развития отдела.	
	Анализ рынка поставщиков. Поиск и привлечение новых партнеров.	
	Обучение сотрудников отдела.	
	Повышение эффективности работы сотрудников.	
	Контроль качества работы отдела.	
	Решение нестандартных/ конфликтных ситуаций.	
Необходимые умения	Вести деловые переговоры.	
	Разработать план обучения новых сотрудников.	
	Вести отчетность по работе отдела	
	Грамотно говорить и владеть навыками деловой переписки.	
	Организовать работу отдела	
	Справляться с критическими ситуациями	
	Работать в режиме многозадачности	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских агентств и туроператоров	
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров	
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.	
	Знание всех процессов работы отдела бронирования	
	Знание базовых принципов управления персоналом	
	Знание функциональной структуры организации.	
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	
Другие характеристики	Стрессоустойчивость, многозадачность	

**Возможная должность – Руководитель визового отдела туристской организации**

	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия		Взаимодействие с дипломатическими и консульскими учреждениями государств, визовыми центрами, Министерством иностранных дел Российской Федерации.
		Предоставление всей необходимой информации по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз.
		Контроль приема и оформления документов туристов для их подачи в соответствии со сроками и требованиями в консульства и/или визовые центры
		Контроль оказания возможных дополнительных услуг, связанных с получением визы.
		Контроль обеспечения надежного хранения документов с момента их передачи в визовый отдел и до момента их выдачи заказчику и/или представителю заказчика.
		Обучение сотрудников отдела
		Оповещение специалистов по направлению об изменениях условий въезда в страну
		Контроль информации о визовых формальностях на официальном сайте организации
		Ведение установленной документации и подготовка отчетов о проделанной работе руководству организации в установленные сроки.
	Необходимые умения	
		Предоставить всю необходимую информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз.
		Разработать план обучения новых сотрудников.
		Взаимодействовать с сотрудниками других отделов организации
		Оформлять документы туристов для их подачи в соответствии со сроками и требованиями в консульства и/или визовые центры.
		Вести деловые переговоры.
		Вести отчетность по работе отдела
		Грамотно говорить и владеть навыками деловой переписки.
		Организовать работу отдела
		Работать в режиме многозадачности
Необходимые знания		Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских агентств и туроператоров
		Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
		Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
		Международные договоры Российской Федерации и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения.
		Порядок работы консульств и/или визовых центров

	Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств
	Стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера.
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
	Английский язык не ниже уровня Intermediate
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Внимательность, концентрация, способность выявлять мельчайшие детали. Умеет работать с большим объемом информации в условиях многозадачности.



**Код F. Управление деятельностью по формированию туристских услуг и\или туристского продукта**

1. Организация работы по формированию турпродукта.

Возможная должность – Руководитель отдела по туристским продуктам туроператорской организации

2. Инспектирование объектов размещения и инфраструктуры, работы сервисных компаний (трансфер, экскурсионка), объектов туристской инфраструктуры.

Возможная должность – Заместитель руководителя отдела по туристскому продукту туроператорской организации

**Возможная должность – Руководитель отдела по туристским продуктам туроператорской организации**

Трудовые действия	Организация работы по созданию турпродукта и предоставлению услуг туристской организации
	Постановка задач по изучению требований туристов к туристским продуктам и услугам
	Принятие решений и координирование работы отделов/подразделений исходя из анализа маркетинговых исследований по поставленным задачам
	Выбор партнеров (поставщиков услуг) по предоставлению и осуществлению туристских услуг, исходя из принятых критериев отбора партнеров в организации
	Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг) и согласовывает основные условия работы
	Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения
	Участие в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций)
	Разработка стандартов и процедур (правил, памяток) предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам
	Подготовка и написание инструкций и стандартов для проведения инструктажа менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов, менеджеров по работе с агентствами и продвижению, руководителей тургрупп, экскурсоводов, инструкторов, курьеров
	Контроль выполнения обязательств по реализации турпродукта или отдельных услуг туристской организации
	Обеспечение взаимодействия сотрудников отдела с другими подразделениями/департаментами туристской организации для обмена информацией
	Подготовка отчетов о проделанной работе для руководства организации
	Необходимые умения
Ставить задачи и контролировать их выполнение	
Проводить переговоры с контрагентами с учетом их национальных особенностей	
Получить запрашиваемую информации из отчетов по проведенным социологическим и маркетинговым исследованиям	

	Работать с большим объемом информации в режиме многозадачности
	Обеспечить взаимодействие сотрудников отдела с другими подразделениями/департаментами туристской организации для обмена информацией
	Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций
Необходимые знания	<p>Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров</p> <p>Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.</p> <p>Нормативные правовые акты в странах, на базе которых создается турпродукт и оказываются туристские услуги</p> <p>Методов определения себестоимости туристских услуг и формирования цены туристских продуктов</p> <p>Схем работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями;</p> <p>Методики формирования туристских продуктов</p> <p>Правила проведения деловых переговоров</p> <p>Основ маркетинга и менеджмента</p> <p>Стандартов делопроизводства</p> <p>Основных требования к оформлению туристской документации</p> <p>Географии стран мира</p> <p>Правил использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке ТА, обращающихся в туристские организации</p> <p>Правил работы в специализированных системах / программном обеспечении для колл-центра</p> <p>Знание ПК и базовых программ Microsoft Office</p> <p>Знание функциональной структуры организации</p> <p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты</p>
Другие характеристики	Высокая стрессоустойчивость

**Возможная должность - Заместитель руководителя отдела по туристскому продукту туроператорской организации**

Трудовые действия	Координация выполнения 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)
	Контроль за реализацией туристских продуктов и их послепродажным обслуживанием, выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам

	Проведение инспектирования объектов размещения и туристской инфраструктуры, работы сервисных компаний
	Анализ претензий туристов к качеству туристского продукта и их обслуживания
	Организация и проведение ознакомительных туров для турагентств и корпоративных клиентов туристской организации
	Подготовка предложений по изменению/улучшению качества оказываемых услуг и согласование их контрагентам (поставщикам услуг)
Необходимые умения	Организовать работу сотрудников
	Ставить задачи и осуществлять контроль их выполнения
	Проводить переговоры с контрагентами с учетом их национальных особенностей
	Получать необходимую информацию из отчетов по проведенным социологическим и маркетинговым исследованиям
	Работать с большим объемом информации в режиме многозадачности
	Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Нормативные правовые акты в странах, на базе которых создается турпродукт и оказываются туристские услуги
	Схем работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями
	Правил проведения переговоров
	Правил и основ проектной работы
	Основ менеджмента
	Стандартов и основ делопроизводства
	Требований к оформлению туристской документации
	Географии стран мира
	Знание функциональной структуры организации
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Правила использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке
Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	
Другие характеристики	Высокая стрессоустойчивость

**Код G. Управление деятельностью по продвижению туристских услуг и/или туристского продукта**

1. Координация работы отдела по работе с ТА

Возможная должность – Руководитель отдела продаж туристского продукта и работы с туристскими организациями

2. Координация работы отдела продвижения туристских услуг и/или туристского продукта

Возможная должность – Руководитель отдела маркетинга и рекламы в туристской организации

**Возможная должность – Руководитель отдела продаж туристского продукта и работы с туристскими организациями**

Трудовые действия	Изучение конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов
	Изучение и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты, потребностей туристов и других заказчиков услуг
	Организация и контроль работы по созданию базы данных по туристским продуктам
	Определение и согласование цены на туристские продукты
	Организация и проведение деловых переговоров
	Заключение договоров о реализации туристских продуктов.
	Руководство продажей турпродукта и реализуемых услуг.
	Обеспечение взаимодействия с турагентствами
	Постановка задач отделу маркетинга и рекламы, согласование мероприятий, нацеленных на продвижение и реализацию туристских продукта и услуг
	Участие в мероприятиях по продвижению и реализации туристских продукта и услуг, а также повышению уровня лояльности к туристской организации
	Подготовка отчетов о проделанной работе для руководства организации
	Необходимые умения
Ставить задачи и осуществлять контроль их выполнения	
Основы ведения переговоров	
Проводить социологические исследования и опросы	
Получить запрашиваемую информации из отчетов по проведенным социологическим и маркетинговым исследованиям	
Работать с большим количеством данным и задач	
Анализировать бизнес-процессы	
Разрабатывать новые каналы продвижения турпродукта и туруслуг	
Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ	
Необходимые знания	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций
	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии,

	достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Нормативные правовые акты в странах, на базе которых создается турпродукт и оказываются туристские услуги
	Основы технологии продаж и реализации услуг
	Основы межличностных коммуникаций
	Основы анализа бизнес-процессов
	Основных каналов продаж
	Схем мотивации турагентов и сотрудников
	Стандарты обслуживания и продаж
	Правила и основы проектной работы
	Методы определения себестоимости туристских услуг и формирования цены туристских продуктов
	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями
	Порядок рассмотрения и подготовки ответов на претензии и рекламации потребителей
	Правила приема агентов и ведения деловых переговоров
	Основы маркетинга и менеджмента
	Стандарты делопроизводства
	Требования к оформлению туристской документации
	Основы географии стран мира
	Правила использования оборудования, используемого в работе по консультативной поддержке ГА, обращающихся в туристские организации
	Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении для колл-центра
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Знание функциональной структуры организации
	Правила по охране труда и пожарной безопасности
Другие характеристики	Высокая стрессоустойчивость

**Возможная должность - Руководитель отдела маркетинга и рекламы в туристской организации**

Трудовые действия	Организация работы отдела
	Координация работы отдела
	Контроль выполнения поставленных целей и задач
	Обеспечение непрерывного производственного процесса отдела
	Разработка и координация комплекса мер по повышению мотивации и стимулированию продаж
	Разработка и координация комплекса мер по повышению уровня лояльности клиентов к туристской организации
	Организация разработки стратегии проведения рекламных мероприятий в средствах массовой информации с помощью различного вида рекламы
	Разработку маркетинговой политики в организации

	Руководство проведением исследований основных факторов, формирующих динамику потребительского спроса на продукцию и услуги организации, соотношение спроса и предложения
	Обеспечение участия отдела в составлении перспективных и текущих планов по созданию турпродукта и реализации
	Координация деятельности всех функциональных подразделений по сбору и анализу коммерческо-экономической информации, созданию банка данных по маркетингу услуг и продукции
	Организация изучения мнения потребителей
	Координация деятельности отделов организации, связанной с рекламой и маркетингом, в том числе по повышению качества и конкурентоспособности услуг
	Организация участия в отраслевых выставках, ярмарках, выставках-продажах для информирования потенциальных показателей и расширения рынков сбыта
	Подготовка предложений по формированию фирменного стиля предприятия и фирменного оформления рекламной продукции.
	Организация изучения рынков деятельности организации, в том числе сбор данных из средств массовой информации, от различных предприятий и организаций
	Участие в управлении и совершенствовании каналов распространения продукции и услуг
	Разработка и осуществление планов по рекламе организации, ее возможностей, продуктов и услуг
	Осуществление контроля за разработкой и реализацией договоров и контрактов по рекламированию продукции или услуг
	Формирование положительного имиджа Работодателя в общественном мнении
	Установление и развитие связи с рекламными фирмами, агентствами и т.п.
	Обеспечение сбора и размещения в средствах массовой информации рекламных объявлений, а также проведение на коммерческой основе рекламных мероприятий для других предприятий и организаций
Необходимые умения	Организовать работу сотрудников
	Проводить деловые переговоры
	Анализировать отчеты рынка и проведенных исследований и опросов
	Ставить задачи и осуществлять контроль их выполнения
	Проводить переговоры с контрагентами с учетом их национальных особенностей
	Осуществлять оценку финансово-экономического состояния и емкости рынка
	Получить необходимую информации из отчетов по проведенным социологическим и маркетинговым исследованиям
	Работать с большим количеством информации в условиях многозадачности
	Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-технической документацию, используемую в деятельности туристских организаций
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров

	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Нормативные правовые акты в странах, на базе которых создается турпродукт и оказываются туристские услуги
	Основ маркетинга и рекламы
	Методических материалов по организации рекламы и маркетинга
	Основных факторов для осуществления расчета финансово-экономического состояния и емкости рынка
	Порядок разработки договоров и контрактов на организацию и проведение рекламных кампаний
	Этика делового общения
	Основы социологии, общей и специальной психологии
	Методы определения платежеспособного спроса и порядок разработки перспективных и текущих планов рекламы и реализации
	Особенности, характеристики и потребительские свойства турпродукта и оказываемых услуг, их отличие от представленных аналогов на рынке, преимущества и недостатки
	Передовые технологии и приемы проведения рекламных кампаний
	Методы изучения рыночной конъюнктуры и разработки прогнозов потребности
	Организации маркетингового и рекламного дела
	Методы изучения мотивации и отношения клиентов к реализуемым турпродуктам и услугам
	Условия реализации и предоставления турпродукта и услуг
	Способы и методы работы со средствами массовой информации
	Основ организации постпродажного обслуживания
	Правила оформления рекламной документации
	Правила и основы проектной работы
	Основы технологии организации труда и управления
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	Высокая стрессоустойчивость

**Код Н. Управление деятельностью департаментов (служб, отделов) туристской организации**

## 1. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы.

Возможная должность - Заместитель руководителя турфирмы**Возможная должность - Заместитель руководителя турфирмы**

Трудовые действия	Планирование и разработка стандартов работы турфирмы
	Планирование системы мотивации сотрудников
	Планирование и разработка организационной структуры компании
	Планирование показателей регулирования рабочих процессов департаментов и отделов турфирмы и их взаимодействия
	Организация обучения сотрудников турфирмы
	Организация аттестации сотрудников турфирмы
	Организация рабочих процессов департаментов и отделов турфирмы и их взаимодействия
	Постановка задач руководителям департаментов и отделов турфирмы
	Контроль выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами турфирмы
	Контроль показателей деятельности компании
	Контроль качества обработки претензионных обращений
	Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг
	Организация и проведение производственных совещаний
	Согласование задач и плановых показателей с руководителем турфирмы
	Ведение установленной документации и подготовка отчетов о проделанной работе руководству организации в установленные сроки
Необходимые умения	Планировать и разрабатывать стандарты работы турфирмы
	Планировать систему мотивации сотрудников
	Планировать и разрабатывать организационную структуру компании
	Планировать показатели регулирования рабочих процессов департаментов и отделов турфирмы и их взаимодействия
	Организовать обучение сотрудников турфирмы
	Организовать аттестацию сотрудников турфирмы
	Организовать рабочие процессы департаментов и отделов турфирмы и их взаимодействие
	Ставить задачи руководителям департаментов и отделов турфирмы
	Осуществлять контроль выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами турфирмы
	Осуществлять контроль показателей деятельности компании
	Осуществлять контроль качества обработки претензионных обращений
	Организовать процесс по улучшению качества оказываемых услуг
	Организовать и проводить производственные совещания
	Согласовать задачи и плановые показатели с руководителем турфирмы
	Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ
Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций	
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.



	Этика делового общения
	Основы психологии
	Теорию межличностного общения
	Стандарты делопроизводства
	Схем мотивации сотрудников
	Принципы построения организационной структуры компании
	Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников
	Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов турфирмы
	Основы технологии организации труда и управления
	Основы маркетинга и менеджмента
	Принципов управления персоналом
	Знание функциональной структуры организации.
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
Другие характеристики	

## Код I. Стратегическое управление деятельностью туристской организации

Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) турфирмы

1. Анализ и оценка эффективности деятельности турфирмы. Разработка и реализация стратегии развития турфирмы. Разработка концепции и стратегии развития сети турагентств. Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети турагентств.

Возможная должность – Руководитель турфирмы / сети турагентств

**Возможная должность – Руководитель турфирмы / сети турагентств.**

Трудовые действия	Определение видения компании и ее миссии
	Стратегическое планирование
	Определение целей компании
	Корректировка и утверждение стандартов работы турфирмы
	Корректировка и утверждение системы мотивации сотрудников
	Корректировка и утверждение организационной структуры компании
	Корректировка и утверждение показателей регулирования рабочих процессов департаментов и отделов турфирмы и их взаимодействия
	Ведение переговоров с партнерами и/или инвесторами
	Выявление стратегических проблем развития туристской организации
Необходимые умения	Определить видения компании и ее миссию
	Осуществлять стратегическое планирование
	Определить цели компании
	Вести деловые переговоры
	Владеть методикой создания системы контроля в турфирмах
	Выявлять стратегические проблемы развития туристской организации
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
	Этика делового общения
	Основы психологии
	Теорию межличностного общения
	Стандарты делопроизводства
	Схем мотивации сотрудников
	Принципы построения организационной структуры компании
	Основы технологии организации труда и управления
	Основы маркетинга и менеджмента
	Принципов управления персоналом
	Основы организации деятельности турфирмы
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты

Другие характеристики	
--------------------------	--

## Код J. Стратегическое управление деятельностью туристско-рекреационного кластера

1. Управление ресурсами департаментов туристско-рекреационного кластера.
2. Разработка концепции и стратегии развития туристско-рекреационного кластера.

Возможная должность – Руководитель отдела стратегического развития туристско-рекреационного кластера

**Возможная должность – Руководитель отдела стратегического развития туристско-рекреационного кластера**

Трудовые действия	Взаимодействие с органами власти (в том числе местными, региональными, органами власти субъектов Российской Федерации и высшими органом власти Российской Федерации) с целью развития туристско-рекреационного кластера
	Анализ реализованных проектов туристско-рекреационных кластеров и их адаптация к конкретному региону
	Постановка задач по изучению требований туристов и/или туристских организаций к туристско-рекреационному кластеру
	Принятие решений и координирование работы отделов/подразделений исходя из анализа маркетинговых исследований по поставленным задачам
	Разработка концепции развития туристско-рекреационного кластера
	Выбор партнеров (поставщиков услуг) по предоставлению и осуществлению туристских услуг для туристско-рекреационного кластера, исходя из принятых критериев отбора партнеров в организации
	Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг) и согласование основных условий работы в рамках туристско-рекреационного кластера
	Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения
	Формирование задач для маркетинговых и/или PR-агентств для продвижения туристско-рекреационного кластера
	Анализ эффективности проведенных для маркетинговых и/или PR-кампаний для продвижения туристско-рекреационного кластера
	Разработка концепции/стандартов по организации деятельности отдельных предприятий и развития территорий в условиях туристско-рекреационного кластера с учетом специфики региона (создание инфраструктуры для обслуживания кластера, разработка общей концепции стандартов каждого отдельного предприятия для обслуживания кластера)
	Подготовка и написание инструкций и стандартов для проведения инструктажа работников туристско-рекреационного кластера по продаже туристских продуктов в рамках кластера
	Контроль выполнения обязательств по реализации комплекса услуг туристско-рекреационного кластера и/или отдельных услуг кластера
	Подготовка отчетов о проделанной работе для предоставления в соответствующие органы
Необходимые умения	Организовать работу сотрудников отдела
	Провести оценку туристического потенциала региона для создания туристско-рекреационного кластера

	Ставить задачи и контролировать их выполнение	
	Проводить переговоры с контрагентами с учетом их национальных особенностей	
	Получить запрашиваемую информации из отчетов по проведенным социологическим и маркетинговым исследованиям	
	Работать с большим объемом информации в режиме многозадачности	
	Вести документацию и отчетность в рамках выполнения работ	
	Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций	
Необходимые знания	Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма, гостеприимства и иных сфер деятельности предприятий, входящих в состав туристско-рекреационного кластера	
	Особенностей туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.	
	Структуру и схемы взаимодействия с органами власти (в том числе местными, региональными, органами власти субъектов Российской Федерации и высшими органом власти Российской Федерации) для развития туристско-рекреационного кластера	
	Социально-культурные особенности регионов Российской Федерации	
	Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, связанными с обеспечением работы туристско-рекреационного кластера	
	Методики формирования туристских продуктов	
	Методов определения себестоимости туристских услуг и формирования цены туристских продуктов	
	Правил проведения деловых переговоров	
	Основ маркетинга и рекламы	
	Основ менеджмента организации	
	Стандартов делопроизводства	
	Этика делового общения	
	Особенности, характеристики и потребительские свойства туристско-рекреационного кластера и/или отдельных услуг кластера, их отличие от представленных аналогов, преимущества и недостатки	
	Основы технологии продаж и реализации услуг	
	Основы межличностных коммуникаций	
	Основы анализа бизнес-процессов	
	Правила и основы проектной работы	
	Правил работы в специализированных системах/программном обеспечении	
	Знание ПК и базовых программ Microsoft Office	
	Знание функциональной структуры организации	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты	
	Другие характеристики	Высокая стрессоустойчивость, работа в режиме многозадачности, знание особенностей туристического бизнеса. Опыт работы на

	руководящих позициях в туристическом бизнесе не менее 5 лет.
--	--