

Разработано экспертным
сообществом компетенции
«Туроператорская деятельность»

2024 год

УТВЕРЖДЕНО
Менеджер компетенции
«Туроператорская деятельность»
Гуринчук А. В. _____
«___» _____ 2024 год

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «ТУРОПЕРАТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Наименование компетенции: «Туроператорская деятельность»

Формат участия в соревновании: командный

Описание компетенции.

Согласно ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: туроператорская деятельность – это деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.

В компетенции проверяются навыки в области турагентской деятельности, необходимые для осуществления трудовых функций согласно ФГОС 43.02.10 «Туризм» и Проекту профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта» (зарегистрированном в программно-аппаратном комплексе «Профессиональные стандарты» на сайте Минтруда России):

- проведение маркетинговых исследований туристского рынка и сбор информации для формирования туристского продукта;
- оценка туристского потенциала, учет особенностей и планов развития территорий при формировании единой концепции туристского продукта
- разработка программы туристского обслуживания и определение условий путешествия;
- определение исполнителей (поставщиков) услуг и форм взаимодействия с ними, подготовка, заключение и исполнение договоров;
- расчет себестоимости и окончательной цены туристского продукта и отдельных туристских услуг;
- подготовка документов на туристский продукт и отдельные туристские услуги в соответствии с программой туристского обслуживания и условиями путешествия;
- знание нормативно-правовых актов в сфере туризма, защиты прав потребителей, законодательство о туристских формальностях, гражданское законодательство, отраслевые правила и стандарты (ГОСТ);
- знание основ планирования развития туристских территорий;
- знание географических, историко-культурных и социально-экономических особенностей туристских дестинаций;
- знание основ туризма и технологий туроператорской деятельности;

- знание современных тенденций информатизации и цифровизации в сфере туризма;
- знание особенностей проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методов обработки и использования их результатов;
- знание форм работы туроператоров с турагентами, исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями, туристскими информационными центрами;
- знание правил работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);
- знание принципов и методов управления конфликтами.

Особенностью сферы туризма является ее влияние на социальное и экономическое развитие страны, а также мультипликативный эффект, оказываемый на внутренний валовый продукт и достигаемый влиянием на развитие более чем 50 отраслей. На сегодняшний день туризм является одной из крупнейших статей международной торговли в несырьевом секторе.

На сегодняшний день вклад индустрии туризма в ВВП Российской Федерации составляет около 3,6 трлн. рублей, а общее число сотрудников, занятых в индустрии, – 2,5 млн. человек. Стратегия развития туризма до 2035 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019г. № 2129-р, предполагает увеличение вклада в ВВП страны до уровня 8,3 трлн. рублей, а также увеличение числа рабочих мест до 4,2 млн. человек. Перспективы развития индустрии туризма и, в частности, туроператорского сектора, обеспечиваются нормативно-правовыми документами, в том числе Национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства», одной из ключевых задач которого является повышение доступности туристских услуг и развитие туристской инфраструктуры.

Командное участие в компетенции обусловлено спецификой туроператорской деятельности. Задачи сотрудников туроператорской компании в основном составляют командную и/или проектную работу. Отделы туроператорской компании тесно связаны друг с другом и практически вся работа выполняется сообща. В работе используются принципиально различные навыки, которые условно можно обозначить как аналитика и разработка проектов, продажи и бронирование. Аналитика и

разработка проектов используется при разработке турпродукта, подготовке и проведении рекламных туров и обучающих мероприятий. Этот навык направлен на изучение всех особенностей, поиск исчерпывающей информации, критический анализ, построение прогнозов и расчетов. Ключевой задачей продаж является выстраивание взаимоотношений с партнерами туроператорской организации: турагентствами и сетями турагентств, поставщиками услуг, принимающими компаниями и т.д. В рамках продаж и постпродажного обслуживания рассматриваются в том числе претензии к качеству реализуемых турпродуктов и работы туроператорской организации в целом. Бронирование в туроператорской деятельности связано с использованием специализированных систем и программного обеспечения, задача сотрудников – технически грамотно обработать запрос клиента (туристской организации) и реализовать максимально подходящее предложение. Все эти задачи в туроператорской компании выполняют сотрудники различных отделов, и, благодаря командной работе, совместно они обеспечивают бесперебойную деятельность организации.

Нормативные правовые акты

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

Основные требования к специалисту указаны во ФГОС 43.02.10 «Туризм», утвержден Приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 474.

№ п/п	Виды деятельности/трудовые функции
1	ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта;
2	ПК 3.2. Формировать туристский продукт;
3	ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта;
4	ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта;

5	ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг;
6	ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной;
7	ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке;
8	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;
9	ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах;
10	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения;
11	ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных;
12	ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию;
13	ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы;
14	ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную программу;
15	ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме.