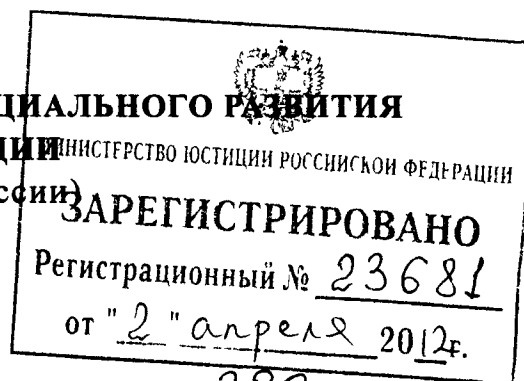




**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(Минздравсоцразвития России)

П Р И К А З



Широканов

Москва

**Об утверждении Единого квалификационного справочника
должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел
«Квалификационные характеристики должностей работников
организаций сферы туризма»**

В соответствии с подпунктом 5.2.52 Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2005, № 2, ст. 162; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11 (ч.1), ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 2, ст. 244; № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427, 1434; № 33, ст. 4083, 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. 1), ст. 7104; 2011, № 2, ст. 339; № 14, ст. 1935, 1944; № 16, ст. 2294; № 24, ст. 3494; № 34, ст. 4985; № 47, ст. 6659; № 51, ст. 7529), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» согласно приложению.

Министр

Голикова
Т.А. Голикова

21 марта 2012 г. Широканов О.А.

**Единый квалификационный справочник
должностей руководителей, специалистов и служащих**

**Раздел
«Квалификационные характеристики должностей
работников организаций сферы туризма»**

I. Общие положения

1. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих (далее - ЕКС) предназначен для решения вопросов, связанных с регулированием трудовых отношений, обеспечением эффективной системы управления работниками организаций сферы туризма независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

2. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» ЕКС содержит квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность (далее – квалификационные характеристики).

3. Квалификационные характеристики применяются в качестве нормативных документов или служат основой для разработки должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей работников, с учетом особенностей организации труда и управления, а также прав, ответственности и компетентности работников. При необходимости должностные обязанности, включенные в квалификационную характеристику определенной должности, могут быть распределены между несколькими исполнителями.

4. Квалификационная характеристика каждой должности имеет три раздела: «Должностные обязанности», «Должен знать» и «Требования к квалификации».

В разделе «Должностные обязанности» содержится перечень основных трудовых функций, которые могут быть полностью или частично поручены работнику, занимающему данную должность, с учетом технологической однородности и взаимосвязанности работ, позволяющих обеспечить оптимальную специализацию по должностям работников.

В разделе «Должен знать» содержатся основные требования, предъявляемые к работнику в отношении специальных знаний, а также знаний законодательных и иных нормативных правовых актов, положений, инструкций и других документов, методов и средств, которые работник должен применять при выполнении должностных обязанностей.

В разделе «Требования к квалификации» определены необходимые для выполнения должностных обязанностей уровень профессиональной подготовки работника, удостоверяемый документами об образовании, а также требования к стажу работы.

5. При разработке должностных инструкций допускается уточнение перечня работ, свойственных соответствующим должностям в конкретных условиях.

6. В целях совершенствования организации и повышения эффективности труда работников организаций сферы туризма возможно расширение круга их обязанностей по сравнению с установленными соответствующими квалификационными характеристиками. В этих случаях без изменения должностного наименования работнику может быть поручено выполнение обязанностей, предусмотренных квалификационными характеристиками других должностей, близких по содержанию работ, равных по сложности, выполнение которых не требует другой специальности и квалификации.

7. В ЕКС не включены квалификационные характеристики производных должностей (старших, ведущих специалистов). Должностные обязанности этих работников, требования к их знаниям и квалификации определяются на основе квалификационных характеристик соответствующих должностей.

Должностное наименование «старший» применяется при условии, если работник наряду с выполнением обязанностей, предусмотренных по занимаемой должности, осуществляет руководство подчиненными ему исполнителями. Должность «старшего» может устанавливаться в виде исключения и при отсутствии исполнителей в непосредственном подчинении работника, если на него возлагаются функции руководства самостоятельным участком работы.

На работников с должностным наименованием «ведущий» возлагаются функции руководителя и ответственного исполнителя работ по одному из направлений деятельности структурного подразделения либо обязанности по координации и методическому руководству групп исполнителей, создаваемых в структурных подразделениях, с учетом рационального разделения труда в конкретных организационно-технических условиях. Требования к стажу работы таких работников повышаются на 2-3 года по сравнению с требованиями, предусмотренными для работников, не имеющих должностного наименования «ведущий».

8. Лица, не имеющие специальной подготовки или стажа работы, установленных в разделе «Требования к квалификации», но обладающие достаточным практическим опытом и выполняющие качественно и в полном объеме возложенные на них должностные обязанности, по рекомендации аттестационной комиссии назначаются на соответствующие должности так же, как и лица, имеющие специальную подготовку и стаж работы.

II. Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Директор (управляющий) экскурсионным бюро

Должностные обязанности. Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро. Организует работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг. Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионного бюро. Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение. Определяет перспективные направления деятельности экскурсионного бюро, участвует в деловых переговорах с партнерами с целью согласования тарифов и заключения договоров о сотрудничестве. Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро. Организует разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов. Контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров. Принимает меры по укомплектованию экскурсионного бюро квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, наилучшему использованию знаний и опыта работников экскурсионного бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда. Утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их экономное и рациональное использование. Обеспечивает внедрение в деятельность экскурсионного бюро инновационных технологий. Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций. Организует составление и своевременное представление установленной отчетности. Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности. Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и

проводит деловые переговоры и рекламные кампании, организует проведение презентаций.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро; организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро; культуру межличностного общения; основы психологии, этики, эстетики; экономику экскурсионного бюро; организацию труда; организацию маркетинговой и рекламной деятельности; трудовое и гражданское законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет или высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет.

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Переводчик (в сфере туризма)

Должностные обязанности. Осуществляет перевод научной, технической, общественно-политической, экономической и специальной литературы, касающейся сферы туризма, патентных описаний, нормативно-технической и товаросопроводительной документации, переписки с зарубежными туристскими организациями, а также материалов конференций, совещаний, семинаров и т.п. Выполняет устные и письменные, полные и сокращенные переводы, обеспечивая при этом соответствие переводов лексическому, стилистическому и смысловому содержанию оригиналов, соблюдение установленных требований в отношении научных и технических терминов и определений. Осуществляет редактирование переводов. Подготавливает аннотации и рефераты иностранной литературы и научно-технической документации. Участвует в составлении тематических обзоров, касающихся сферы туризма, по зарубежным материалам. Ведет работу по

унификации терминов, совершенствованию понятий и определений по тематике переводов в сфере туризма, экскурсионного дела. Ведет учет и систематизацию выполненных переводов, аннотаций, рефератов.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; специализацию деятельности экскурсионного бюро; иностранный язык; методику перевода; систему координации переводов; терминологию по тематике переводов на русском и иностранных языках; терминологические стандарты в туристской и экскурсионной деятельности; основы литературного редактирования; грамматику и стилистику русского и иностранного языка; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Переводчик I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности переводчика II категории не менее 3 лет.

Переводчик II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности переводчика не менее 3 лет.

Переводчик: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) без предъявления требований к стажу работы.

Гид-переводчик (в сфере туризма)

Должностные обязанности. Осуществляет деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания. Сопровождает экскурсии пояснениями и рассказами на иностранном языке. Обеспечивает переводы протокольных мероприятий. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций и др. Осуществляет перевод во время проведения экскурсий, бесед, встреч, а также путевой информации и т.д. Оказывает экскурсантам (туристам) организационные услуги. Информировывает экскурсантов (туристов) о правилах пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Оказывает содействие иностранным туристам при прохождении паспортно-визового и таможенного контроля. Участвует в разработке новых форм и методов ведения экскурсионно-информационной работы. Изучает опыт других гидов-переводчиков, участвует в работе конференций, семинаров и т.д. Применяет дифференцированный подход при работе с различными категориями иностранных туристов. Собирает и изучает исторические материалы, архивные документы,

статистические и другие данные об экскурсионных объектах, культуре, традициях. Участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий, составлении информационных тематических материалов. Вносит предложения по разработке новых экскурсионных и туристских маршрутов. Принимает меры по обеспечению безопасности экскурсантов (туристов). При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь и сообщает об этом руководству туристской организации и страховой компании, организует вызов служб скорой помощи, спасателей. Координирует действия экскурсантов (туристов) в случаях чрезвычайных ситуаций, оказывает первую помощь, применяет меры по устранению паники, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Оформляет в установленном порядке экскурсионные путевки и иную необходимую документацию на иностранном языке. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых услуг, вносит предложения по их совершенствованию.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций в сфере туризма; иностранный язык; систему координации переводов; терминологию по тематике туристской индустрии; аббревиатуры, принятые в туристской индустрии на русском и иностранных языках; терминологические стандарты; грамматику и стилистику русского и иностранного языка; принципы и методики проведения экскурсий; деловой протокол и этикет; теорию межличностного общения; технику публичных выступлений; основы психологии; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документов и составления отчетов; основы миграционного и трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Гид-переводчик I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) и стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика II категории не менее 3 лет.

Гид-переводчик II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика не менее 2 лет.

Гид-переводчик: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) без предъявления требований к стажу работы.

Экскурсовод

Должностные обязанности. Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстами и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет «портфель экскурсовода», собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; историю,

культуру и географию региона; объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры; экспозиции музеев и культурных центров; принципы организации и методики проведения экскурсий; иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке; деловой протокол и этикет; теорию межличностного общения; технику публичных выступлений; основы психологии; правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных); правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документов и составления отчетов; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового и миграционного законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Экскурсовод I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода II категории не менее 3 лет.

Экскурсовод II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода не менее 3 лет.

Экскурсовод: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы.

Организатор экскурсий

Должностные обязанности. Определяет и удовлетворяет потребности экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах. Общается с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей, ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий: пешеходных экскурсий в музеи, парковые ансамбли, сады и др.; обзорных и тематических автобусных экскурсий; экскурсий по рекам, каналам и пр. Анализирует программы экскурсий. Определяет ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов. Планирует экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные. Разрабатывает программы экскурсий, организует протокольные мероприятия в начале и при завершении экскурсии, разрабатывает методики осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии. Получает и сверяет необходимые документы. Обеспечивает своевременное и качественное доведение до экскурсоводов (туристов)

информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Организует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании, проводит инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывает физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта. Обеспечивает сопровождение экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ; предоставляет полную информацию об экскурсии; инструктирует экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа. Контролирует: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий. В процессе экскурсионного обслуживания поддерживает связь с главным офисом экскурсионного бюро для решения текущих организационных вопросов. Обеспечивает безопасность экскурсантов (туристов): проводит инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности; принимает меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; осуществляет контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами. Организует возвращение экскурсантов (туристов) с экскурсии, организует возврат личных вещей, проводит протокольные мероприятия при завершении экскурсии. Взаимодействует с заинтересованными организациями региона в создании и дальнейшем развитии экскурсионной деятельности. Организует работу с жалобами экскурсантов (туристов) (принимает и анализирует сведения, содержащиеся в жалобах, принимает меры по жалобам, ведет установленную отчетность).

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; принципы организации и методики проведения экскурсий; историко-культурные и географические достопримечательности региона; социальные основы туризма; деловой протокол и этикет; теорию формирования потребностей и межличностного общения; основы психологии; иностранный язык; правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; правила оформления коммерческой документации; стандарты делопроизводства; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; современные информационные технологии в сфере туризма; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и

туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет либо высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 1 года.

ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ

Агент по приему заказов на экскурсии

Должностные обязанности. Осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии. Консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа. Проверяет наличие реквизитов заказа и идентифицирует вид заказа. Направляет заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро. Координирует работу подразделений экскурсионного бюро, задействованных в реализации заказа. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах. Составляет необходимую отчетность.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; содержание и правила проведения экскурсий; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии; основы делопроизводства; этику делового общения; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» без предъявления требований к стажу работы.

Администратор офиса

Должностные обязанности. Обеспечивает подготовку офиса к рабочему дню (деактивирование системы охранной сигнализации, подключение офисной оргтехники и подготовка ее к эксплуатации, обеспечение офиса канцтоварами и расходными материалами). Составляет сметы на материально-техническое обеспечение офиса. Оформляет документы для заключения договоров на поставку канцтоваров, расходных материалов и иных товарно-материальных ценностей, необходимых для работы офиса, организует техническое обслуживание и ремонт оргтехники. Осуществляет контроль за оформлением помещений офиса, следит за подготовкой и выпуском рекламных и иных информационных материалов, предназначенных для выдачи клиентам. Обеспечивает чистоту и порядок в помещениях офиса. Осуществляет контроль за правильной эксплуатацией оргтехники и рациональным использованием канцтоваров и расходных материалов. Устанавливает контакты с эксплуатационными службами, коммунальными организациями для ресурсообеспечения помещений офиса, проведения ремонтных и иных работ. Обеспечивает надлежащее содержание и эксплуатацию помещений офиса в соответствии с требованиями пожарной безопасности. Организует ведение делопроизводства офиса, управление входящими и исходящими звонками. Заказывает авиа- и железнодорожные билеты, обеспечивает заказ автотранспорта для работников офиса. Организует эффективное и культурное обслуживание клиентов, обеспечивает создание для них комфортных условий, консультирует их по административным вопросам, предоставляет информационные и иные материалы (визитки, прайсы, буклеты и пр.). Обеспечивает проведение переговоров с партнерами, клиентами. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, подготавливает офис к закрытию (отключает освещение и оргтехнику, активирует системы охранной сигнализации).

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; планировку, расположение и правила оформления помещений офиса; правила и методы организации работы офиса; этику взаимоотношений в коллективе; стандарты делопроизводства (перечень документов, подлежащих хранению; классификацию документов, порядок их оформления, регистрации, прохождения, хранения); порядок заключения договоров; организацию снабжения офиса канцтоварами, расходными материалами и иными товарно-материальными ценностями; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; основы эстетики, этики и социальной психологии; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» без предъявления требований к стажу работы.

III. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих турагентскую деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Директор туристского агентства

Должностные обязанности. Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристского агентства. Руководит деятельностью структурных подразделений туристского агентства. Организует деятельность по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг. Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг. Планирует и организует маркетинговые исследования, материально-техническое обеспечение структурных подразделений туристского агентства. Ведет переговоры с туроператором, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. Определяет условия и заключает договоры на оказание услуг по реализации туристского продукта. Обеспечивает выполнение туристским агентством обязательств перед туроператором, сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов и туристских услуг, а также трудовых договоров. Осуществляет контроль качества оформления договоров и работы туристского агентства; контроль за использованием материальных, финансовых ресурсов туристского агентства; дает оценку результатам деятельности туристского агентства и качеству оказываемых услуг. Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе туристского агентства. Утверждает штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, график отпусков, должностные инструкции, производственные инструкции и иные организационно-правовые документы. Принимает решения о приеме, перемещении и увольнении работников, об их материальном и моральном поощрении. Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; нормативные документы, регулирующие деятельность туристского агентства; иностранный язык; конъюнктуру рынка

туристских продуктов; организацию финансово-хозяйственной деятельности туристского агентства; порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров; правила формирования бухгалтерской отчетности; налогообложение в сфере туризма; маркетинг туристских продуктов; системы бронирования гостиниц и других туристских услуг; порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой; географию стран мира; основы теории статистики и анализа статистических данных; основы производственного менеджмента; финансовый менеджмент; менеджмент персонала; стандарты делопроизводства; правила оформления туристской документации; основы психологии; теорию межличностного общения, конфликтологию; организацию, системы и формы оплаты труда; трудовое и гражданское законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет или высшее профессиональное образование (экономическое) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы на руководящих должностях в сфере туризма не менее 3 лет.

Начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства

Должностные обязанности. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. Организует проведение маркетинговых исследований, работу по ведению, анализу и систематизации клиентской базы. Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление туристских продуктов, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Разрабатывает предложения по освоению нового туристского продукта; участвует в ознакомлении с новыми туристскими продуктами. Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта. Проводит инструктаж работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг. Поддерживает личный контакт с клиентами категории VIP. Ведет статистику туристских продуктов и отдельных туристских услуг, ведет установленную отчетность. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам и услугам. Обеспечивает по согласованию с туроператорами страхование и визовое

обслуживание туристов. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристских продуктов, направляет туроператорам требования об объяснении причин нарушения заключенных договоров. Готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; концепции и принципы организации туристской индустрии; схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями; технику и методики продаж туристских продуктов, методы формирования, принципы и порядок определения себестоимости туристских продуктов и услуг; порядок оформления договоров; технику проведения переговоров; географию стран мира; теорию межличностного общения; иностранный язык; основы маркетинга и менеджмента; стандарты делопроизводства; требования к оформлению туристской документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет или высшее профессиональное образование (экономическое) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы на руководящих должностях в сфере туризма не менее 3 лет.

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)

Должностные обязанности. Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов. Ведет переговоры с туроператорами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. На основании результатов маркетинговых исследований разрабатывает концепцию и программу туристского продукта. Определяет по согласованию с туроператором цену туристского продукта.

Организует проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.). Консультирует туристов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней. Заключает договоры о реализации туристского продукта. Представляет туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором. Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе. Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. Принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов. Поддерживает контакт с постоянными клиентами. Управляет доходностью направления.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; порядок оформления договоров на оказание услуг по реализации туристских продуктов; принципы определения стоимости туристских продуктов; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб; схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями; основы менеджмента; теорию и методики маркетинговых исследований туристских продуктов; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; географию стран мира; иностранный язык; правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); стандарты делопроизводства; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; методики составления отчетности; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявления требований к стажу работы в сфере туризма или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Менеджер по бронированию и продажам

Должностные обязанности. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг. Изучает и анализирует спрос на реализуемые туристские продукты, потребности

туристов. Организует прием запросов от туристов, оформление платежных документов. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Обеспечивает заключение договоров о реализации туристских продуктов, оказании туристских услуг. Руководит бронированием и продажей проездных билетов, бронированием мест в гостиницах. Ведет установленную документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки. Организует контроль за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, ведет статистический анализ жалоб и претензий, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании туристов. Проводит инструктаж работников туристского агентства о необходимости обеспечения качества и безопасности продаваемых туристских продуктов и предоставляемых отдельных туристских услуг.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основные концепции и организацию туристской индустрии; терминологию, принятую в туристской индустрии, конъюнктуру рынка туристских продуктов; основы теории статистики и анализа; методики составления отчетности; теорию и методики маркетинга туристских продуктов; менеджмент в сфере туризма; стандарты по организации работы с туристами; системы бронирования и оформления услуг; правила страхования туристов; транспортные системы в туризме; географию стран мира; иностранный язык; технику работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров; схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявления требований к стажу работы или

среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Руководитель туристской группы

Должностные обязанности. Осуществляет контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы. Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее. Оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы. Информировывает туристскую группу о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др., о валютном и таможенном контроле, об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке, об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов, о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания, об условиях получения неотложной медицинской помощи. Осуществляет контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной. Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, анкеты. Получает специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов. Осуществляет хранение документов, переданных туристами. Организует возвращение туристской группы на отправную базу. Подготавливает отчет о туристской поездке директору туристского агентства.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия; программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия; условия договоров на оказание туристских услуг; схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями; язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения, правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристской поездке; правила

безопасности на маршруте путешествия; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Агент по бронированию

Должностные обязанности. Осуществляет работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной). Производит бронирование и подтверждение услуг (билетов, мест в гостиницах). Консультирует 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. Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, услуг гидов-переводчиков и сопровождающих); страхованию туристов на период туристской поездки. Подготавливает, оформляет и визирует документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами. Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями. Осуществляет ведение делопроизводства, установленной отчетности, работу с деловой корреспонденцией.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; системы бронирования гостиниц и других туристских услуг; технику работы с базами данных и компьютерными системами бронирования; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями; ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством; цены на туристские продукты и отдельные туристские и экскурсионные услуги; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; географию стран мира; иностранный язык; порядок оформления договоров по реализации туристских продуктов и отдельных туристских услуг; правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); основы психологии; теорию межличностного общения; правила оформления коммерческой корреспонденции;

программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами и др.; правила пользования оргтехникой; методики составления отчетности; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 1 года.

Агент по туризму (выездной, въездной, внутренний)

Должностные обязанности. Осуществляет продажу туристского продукта путем взаимодействия с туристами и предоставления им информации о туристских продуктах. Предоставляет туристу информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт. Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. Консультирует туристов об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха, о возможности возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения организаций туристской индустрии, чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания). Дает необходимые рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания. Предоставляет путеводители, карты, схемы, планы местности. Заключает договор на оказание туристских услуг. Оформляет необходимые туристские документы. Предоставляет возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности. Дает необходимые рекомендации по соблюдению правил безопасности

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации; ассортимент и особенности туристских продуктов, реализуемых туристским агентством; цены на туристские продукты и другие туристские услуги; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями; правила работы с базами данных

и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); географию стран мира, культуру и обычаи стран и народов; иностранный язык; основы психологии; правила обслуживания клиентов; теорию межличностного общения; информационные технологии, применяемые в туризме; правила пользования оргтехникой; методики составления отчетности; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 1 года.

Ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп

Должностные обязанности. Участвует в планировании экскурсий. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий. Обеспечивает проведение предварительных переговоров с экскурсантами (туристами) по вопросам экскурсий. Классифицирует экскурсантов (туристов) по группам (возрастным, социальным, по интересам и т.д.). Проводит собеседования с экскурсантами (туристами) с целью формирования экскурсионных (туристских) групп. Определяет ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных видов экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных экскурсантов (туристов). Оформляет первичную учетную документацию. Доводит до экскурсантов (туристов) запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Координирует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании. Обслуживает аудио- и видео оборудование, используемое в течение экскурсии. Содействует обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов). Обеспечивает возврат экскурсантам (туристам) личных вещей, сданных на хранение, проводит протокольные мероприятия при завершении экскурсии. Анализирует итоги экскурсии, готовит предложения по формированию экскурсионных (туристских) групп.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; принципы, правила организации и методики

проведения экскурсий; принципы и правила формирования экскурсионных (туристских) групп; схемы работы с консульствами, гостиничными, транспортными и иными организациями; социальные основы туристской индустрии; терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; правила оформления документов и составления отчетов; правила бронирования билетов и услуг; программу экскурсии и условия обслуживания экскурсионной (туристской) группы при проведении экскурсии; правила эксплуатации аудио- и видео оборудования, используемое при проведении экскурсии; правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии; формы первичной учетной документации и правила ее заполнения; иностранный язык; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи; теорию межличностного общения; правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» без предъявления требований к стажу работы.

IV. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих туроператорскую деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Директор туроператорской организации

Должностные обязанности. Осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туроператорской организации. Определяет концепцию и стратегию развития организации. Утверждает текущие и перспективные направления деятельности организации. Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации туристских продуктов. Организует работу и взаимодействие структурных подразделений организации, направляет их деятельность на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам, расчет стоимости и определение цены туристских продуктов, создание и развитие агентской сети. Осуществляет планирование материально-технического обеспечения структурных подразделений организации. Осуществляет организацию и проведение деловых переговоров с поставщиками туристских услуг, организацию мероприятий по продвижению туристских продуктов. Обеспечивает выполнение обязательств туроператорской организации перед сторонними организациями, заказчиками туристских продуктов. Осуществляет контроль за

бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов, дает оценку результатам деятельности организации. Утверждает правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и иные организационно-распорядительные документы. Принимает меры по укомплектованию туроператорской организации квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, наилучшему использованию знаний и опыта работы работников, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда. Утверждает штатное расписание. Принимает решения о приеме, перемещении и увольнении работников. Организует выявление и анализ проблем работы организации, работу по рассмотрению замечаний и предложений туристов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций. Организует составление и своевременное представление установленной бухгалтерской отчетности.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; нормативные документы, регулирующие деятельность туроператорской организации; основные концепции и организацию туристской индустрии; иностранный язык; конъюнктуру рынка туристских услуг; порядок разработки и утверждения планов финансово-хозяйственной деятельности; порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров; правила формирования бухгалтерской отчетности и налогообложение в сфере туризма; правила и методы проведения маркетинговых исследований туристских продуктов; экономику и организацию туристской деятельности; системы бронирования гостиниц и других туристских услуг, правила оформления туристских услуг; порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами; географию стран мира; основы теории статистики и анализа статистических данных; производственный и финансовый менеджмент; менеджмент персонала; стандарты делопроизводства; правила оформления туристской документации; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; системы и организацию оплаты и стимулирования труда; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризме не менее 5 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма

и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 5 лет.

Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации

Должностные обязанности. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов. Изучает и анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, потребности туристов и других заказчиков услуг. Создает базы данных по туристским продуктам. Определяет и согласовывает цены на туристские продукты. Организует и проводит деловые переговоры. Обеспечивает заключение договоров о реализации туристских продуктов. Руководит бронированием и продажей билетов на транспорт, бронированием мест в гостиницах. Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком). Осуществляет контроль бронирования услуг, их подтверждения и оформления. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями. Ведет документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основные концепции и организацию туристской индустрии; терминологию, принятую в туристской индустрии; методики сбора, обработки и анализа информации; конъюнктуру рынка туристских продуктов; методики составления отчетности; теорию и методики маркетинга туристских продуктов; менеджмент туристской организации; стандарты работы с туристами; системы бронирования и оформления туристских продуктов; правила работы с базами данных и системами бронирования гостиниц и других туристских услуг; правила страхования туристов; географию стран мира; иностранный язык; порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; правила формирования бухгалтерской отчетности; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент

организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации

Должностные обязанности. Организует работу по изучению требований туристов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги. Осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.). Ведет переговоры с контрагентами (поставщиками услуг), согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Заключает договоры с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации туристских продуктов. Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций). Организует разработку стандартов и процедур предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам, готовит инструктивные документы и проводит инструктаж менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов. Организует и принимает участие в разработке техники и методики продаж туристских продуктов. Организует контроль за реализацией туристских продуктов и послепродажным их обслуживанием, выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам. Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, готовит предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам. Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству организации.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основные концепции и принципы организации туристской индустрии; методы определения себестоимости туристских услуг и формирования цены туристских продуктов; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; методики формирования туристских продуктов; порядок оформления договоров; правила приема контрагентов и проведения переговоров; географию стран мира; аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения; иностранный язык; основы маркетинга и менеджмента; стандарты делопроизводства; требования к оформлению

туристской документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы трудового и гражданского законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Менеджер по формированию туристского продукта

Должностные обязанности. Осуществляет подбор справочных материалов по туризму. Организует поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. для формирования туристских продуктов. На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на туристские продукты разрабатывает концепцию и программу туристского продукта. Ведет переговоры с контрагентами, согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, готовит проекты договоров и обеспечивает их заключение. Изучает требования к оформлению виз и разрабатывает схемы визового обслуживания туристов по конкретному туристскому продукту. Разрабатывает предложения по освоению нового тура, включая стажировку по иностранному языку работников туристской организации в странах, в которых туроператор организует реализацию туристского продукта; организует реализацию ознакомительных туристских продуктов. Принимает заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке. Разрабатывает схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления. Определяет стоимость туристского продукта. Ведет статистику реализованных туристских продуктов, готовит отчетность и представляет ее руководству организации. Обеспечивает создание базы данных по туристским продуктам.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основные концепции и принципы организации туристской индустрии; методы определения себестоимости туристских продуктов; схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа,

железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; методики формирования туристских продуктов; порядок оформления договоров с поставщиками услуг; правила приема контрагентов и проведения переговоров; географию стран мира; иностранный язык; аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения; основы маркетинга и менеджмента; стандарты делопроизводства; требования к оформлению туристской документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы трудового и гражданского законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.

Менеджер по туристским продуктам по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)

Должностные обязанности. Осуществляет формирование собственных информационных баз по туроператорам на основе справочников по туризму, каталогам и иным источникам информации. Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты. Участвует в формировании туристских продуктов. Разрабатывает предложения по изменению составляющих туристского продукта с учетом индивидуальных и специальных требований туриста или осуществляет поиск туристских продуктов, наиболее отвечающих требованиям туристов по срокам, цене и уровню качества обслуживания. Разрабатывает стандарты предоставления информации о туристских продуктах туристам. Проводит инструктаж менеджеров и агентов по продажам туристских продуктов. Обеспечивает менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами, необходимыми для информирования клиентов о туристских продуктах. Обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление. Принимает участие в разработке методики продаж туристских продуктов. Контролирует реализацию туристских продуктов, выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, ведет статистический анализ жалоб и претензий,

разрабатывает предложения по устранению недостатков в обслуживании клиентов. Подготавливает отчеты о проделанной работе, представляет их руководству организации.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; порядок оформления договоров с поставщиками услуг и по реализации туристских продуктов; порядок определения стоимости туров; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб; схемы работы с гостиницами, компаниями - перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями; географию стран мира; основы менеджмента; теорию и методики маркетинга туристских продуктов; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения; иностранный язык; правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.); стандарты делопроизводства; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила составления отчетности; основы психологии; теорию межличностного общения; конфликтологию; основы трудового и гражданского законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.

Менеджер по оформлению выездных виз

Должностные обязанности. Осуществляет взаимодействие с дипломатическими и консульскими учреждениями иностранных государств, Министерством иностранных дел Российской Федерации. Обеспечивает оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов. Обеспечивает оказание туристам дополнительных услуг, связанных с получением выездной визы. Доводит до сведения туристов информацию о правилах пребывания в иностранных государствах, правилах поведения туристов при возникновении обстоятельств, серьезно затрудняющих принятие мер по защите граждан Российской Федерации и оказание им покровительства со стороны Российской Федерации. Консультирует туристов по вопросам визового и

безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств. Ведет установленную документацию и подготавливает отчет о проделанной работе руководству организации в установленные сроки.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основы миграционного и таможенного законодательства Российской Федерации и иностранных государств; международные договоры Российской Федерации и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения; порядок работы консульско-визовых служб; порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию 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; иностранный язык; основные концепции и организацию туристской индустрии; географию стран мира; методы и организацию менеджмента в сфере туризма; стандарты делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств коммуникаций и связи, компьютера; основы трудового и гражданского законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет или высшее профессиональное образование (экономическое), дополнительное профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.

Менеджер по работе с корпоративными клиентами

Должностные обязанности. Разрабатывает предложения для корпоративных клиентов и осуществляет расчет туристского продукта. Ведет деловую переписку с партнерами на английском языке. Организует бронирование проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания для больших групп туристов (от 100 до 1000 человек). Организует разработку программ корпоративных тренингов и развлекательных программ (вечерних программ и банкетов) по запросу корпоративного заказчика. Сопровождает туристские группы на конференции, семинары, конгрессы. Контролирует на месте четкость соблюдения сроков и расписания деловой, экскурсионной

и развлекательной частей туристской программы, размещения туристов и трансферов. Участвует в работе выставок и семинаров по туризму. Ведет работу со средствами массовой информации.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; терминологию по тематике туристской индустрии; аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; социальные основы туристской индустрии; рынок партнеров - туроператоров, онлайн - системы бронирования гостиниц и других туристских услуг; гостиничную базу по всему миру; особенности оформления виз, авиабилетов, страховок, трансфера в разные страны; английский язык; основы ведения переговоров, деловой переписки; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; правила пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» и стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Культуролог-аниматор

Должностные обязанности. Изучает и анализирует культурные процессы, происходящие в обществе, с целью определения запросов разных социальных групп населения и дальнейшей организации их досуга. Устанавливает контакты с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями. Разрабатывает и осуществляет зональные и целевые культурно-досуговые программы. Организует спортивно-туристическую деятельность, применяет в ней новейшие достижения, современное оборудование, разрабатывает туристские досуговые программы. Организует физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики, разрабатывает индивидуальные и групповые досуговые программы для населения и туристов. Организует зрелищно-развлекательные мероприятия, разрабатывает и реализует зрелищно-развлекательные программы для населения и туристов. Разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере культуры, спорта и туризма; теорию и методику обеспечения безопасности участников организуемых мероприятий; методы анализа, сбора и обобщения информации в области культуры и искусства; приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп; историю и теорию культуры и искусства; туристскую анимацию, основы театрального искусства, режиссуры и других специальных дисциплин; историю мировой и художественной культуры; экскурсоведение, религоведение и краеведение; содержание дисциплин психолого-педагогического цикла; инновационные технологии организации социокультурной деятельности; основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Культуролог-аниматор I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в должности культуролога-аниматора II категории не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) и стаж работы в должности культуролога-аниматора не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор: высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) либо среднее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое) без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по обработке заказов

Должностные обязанности. Дает заказчику (туристу) консультацию по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Проверяет наличие всех реквизитов заказа. Идентифицирует вид заказа. Направляет заказ в соответствующее подразделение туроператора. Координирует работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Контролирует своевременное выполнение заказа. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. Ведет архив выполненных заказов. Составляет отчет (ежедневный, ежемесячный, ежеквартальный, годовой) о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; систему бронирования услуг; технологию формирования туристских продуктов; методы мотивации

туристов на приобретение туристских продуктов; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; основы социальной психологии; этику делового общения; стандарты делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Туризм» без предъявления требований к стажу работы в сфере туризма.

Инструктор-методист по туризму

Должностные обязанности. Разрабатывает технику туристских походов. Изучает список туристских маршрутов с описанием их особенностей, оценивает пригодность маршрута для конкретной туристской группы. Подготавливает маршрутные документы и картографический материал. Разрабатывает туристский маршрут, график туристского похода и планы мероприятий, которые предполагается провести на туристском маршруте, намечает контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, изучает сложные участки туристского маршрута, определяет способы их преодоления, регистрирует туристский маршрут в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий. Принимает участие в формировании туристской группы. Организует всестороннюю подготовку участников туристского похода. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте. Составляет смету расходов. Сопровождает туристскую группу на туристском маршруте. Консультирует туристов по вопросам жизнеобеспечения на туристском маршруте. Организует подготовку и подбор необходимого снаряжения, оборудования и продуктов питания, выявляет возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте. Участвует в организации мероприятий по укреплению и развитию материально-технической базы для занятий туризмом. Ведет систематический учет, анализ, обобщение результатов туристских походов. Проходит специальный инструктаж у ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; социальные основы туристской индустрии; методику организации и проведения туристских походов; историю, культуру и географию региона, по которому проходит туристский маршрут; санитарно-эпидемиологическое состояние района проведения туристского

похода; правила составления туристских маршрутов; 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 жизнедеятельности группы во время туристского похода; правила оказания туристам первой помощи; правила ориентирования на местности; правила эксплуатации туристского оборудования; правила эксплуатации радиостанций; способы связи со спасательными службами, добровольными спортивными и иными организациями на туристских маршрутах; правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших водных, горных и др.); схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; теорию межличностного общения; основы психологии; конфликтологию; иностранный язык; правила оформления документов и составления отчетов; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование по специальности «Физическая культура и спорт», «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм», курсы инструкторов-проводников в соответствии с видом туристского маршрута, стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет или среднее профессиональное образование по специальности «Физическая культура», «Туризм», курсы инструкторов - проводников в соответствии с видом туристского маршрута, стаж работы в сфере туризма не менее 3 лет.

Консультант по туризму

Должностные обязанности. Организует опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки; оказывает помощь в их выборе. Предоставляет информацию туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о туристских услугах и туристских продуктах. Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте. Оформляет заявки на бронирование услуг, билетов. Распространяет рекламные материалы (брошюры, буклеты, карты и т.п.). Ведет учет

обращений туристов по результатам туристских поездок. Подготавливает руководству организации отчет о проделанной работе.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; географию стран мира; ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов; 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 и порядок проезда, трансферов, размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания); правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты; схемы работы с консульствами (посольствами), гостиницами, транспортными организациями, иными организациями; иностранный язык; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения; правила оформления туристских документов и составления отчетов; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в сфере туризма не менее 2 лет.

V. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Директор гостиницы

Должностные обязанности. Осуществляет планирование деятельности гостиницы, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы. Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, рост объемов реализации услуг, увеличение прибыли, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах. Обеспечивает выполнение гостиницей обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая организации банка, а также трудовых

договоров и бизнес-планов. Организует производственно - экономическую деятельность гостиницы на основе использования новой техники и технологий обслуживания, прогрессивных форм управления и организации труда, научно обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат, изучения конъюнктуры рынка и передового опыта (отечественного и зарубежного) в целях повышения качества услуг, экономической эффективности, рационального использования расходов всех видов ресурсов. Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных для здоровья условий труда, соблюдению требований законодательства об охране окружающей среды. Обеспечивает правильное сочетание экономических, административных и социально-психологических методов управления, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за результаты работы всего коллектива. Совместно с трудовым коллективом обеспечивает на основе принципов социального партнерства разработку, заключение и выполнение коллективного договора, соблюдение трудовой и производственной дисциплины, способствует развитию трудовой мотивации, инициативы и активности рабочих и служащих гостиницы. Поручает ведение отдельных направлений деятельности другим должностным лицам - заместителям директора, руководителям подразделений и служб гостиницы. Обеспечивает соблюдение законности в деятельности гостиницы и осуществлении ее хозяйственно-экономических связей, использование правовых средств для финансового управления и функционирования в рыночных условиях, укрепления договорной и финансовой дисциплины, регулирования социально-трудовых отношений, обеспечения инвестиционной привлекательности гостиницы в целях поддержания и расширения масштабов предпринимательской деятельности. Защищает имущественные интересы гостиницы в суде, арбитраже, органах государственной власти и управления.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, в том числе, регистрацию и паспортно-визовый режим; правила содержания жилых и иных помещений гостиницы и организации безопасных условий проживания гостей; профиль, специализацию и особенности структуры гостиницы с учетом ее категории; перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства; производственные мощности и кадровые ресурсы гостиницы; технологию обслуживания гостей и организацию производства; налоговое и экологическое законодательство; порядок составления и

согласования бизнес-планов производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности гостиницы; рыночные методы хозяйствования и управления гостиницей; систему экономических индикаторов, позволяющих гостинице определять свое положение на рынке и разрабатывать программы выхода на новые рынки сбыта; порядок заключения и исполнения хозяйственных и финансовых договоров; конъюнктуру рынка; передовой отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного бизнеса и обслуживания; иностранный язык; международные правила этикета и делового общения; управление экономикой и финансами гостиницы; организацию производства и труда работников; порядок разработки и заключения отраслевых тарифных соглашений, коллективных договоров и регулирования социально-трудовых отношений; трудовое и гражданское законодательство; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (экономическое, техническое), дополнительное профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы на руководящих должностях в гостиничном хозяйстве не менее 5 лет.

Начальник службы гостиничного фонда

Должностные обязанности. Организует работу службы гостиничного фонда и осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы по обслуживанию гостей, подготовкой номеров, проведением замены номеров, стиркой и чисткой одежды гостей, уборкой помещений общего пользования и административных помещений. Организует работы по дезинсекции номеров. Планирует работу работников службы гостиничного фонда по проведению нестандартных процедур уборки помещений. Организует работу работников по оказанию первой помощи гостям и действию в чрезвычайной ситуации. Рассматривает жалобы и претензии гостей и принимает по ним решения. Осуществляет контроль за соблюдением работниками службы гостиничного фонда требований охраны труда на рабочих местах, за передачей дел при окончании смены. Проводит производственный инструктаж работников службы гостиничного фонда перед началом смены. Оказывает помощь подчиненным работникам в разрешении возникших в ходе работы проблем.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность; правила предоставления гостиничных услуг; правила содержания жилых и других помещений гостиницы; правила оказания бытовых и иных видов услуг; организационную структуру гостиницы; структуру службы гостиничного фонда; теорию межличностного

общения; основы психологии; основы гостиничного менеджмента и менеджмента персонала; методы контроля качества обслуживания; методы технологии уборки; ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей; виды применяемого оборудования, приборов и материалов; характеристики химических веществ и инсектицидов; характеристики несчастных случаев и правила оказания первой помощи гостям; методы работы с жалобами гостей; основы научной организации труда; трудовое законодательство; правила внутреннего распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет.

Начальник службы приема и размещения

Должностные обязанности. Осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы службы приема и размещения. Контролирует работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению. Организует работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Осуществляет организацию и контроль за работой по срочным заказам, обеспечивает необходимый уровень взаимодействия с другими службами и руководством. Контролирует организацию хранения ценностей. Осуществляет контроль за работой с жалобами гостей. Организует работу по оказанию первой помощи гостям и осуществлению действия в экстремальной ситуации, требующей незамедлительного принятия решений. Осуществляет контроль за организацией работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей. Контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения мер по охране труда на рабочем месте, осуществляет контроль за процедурами передачи работниками дел при окончании смены. Планирует потребности в материальных ресурсах и персонале подразделений службы приема и размещения. Осуществляет анализ сложностей в работе службы приема и размещения, проводит изменения в работе службы. Оказывает помощь работникам службы в разрешении возникающих в ходе работы проблем. Осуществляет распределение обязанностей работников службы. Проводит производственный инструктаж работников службы. Создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, осуществляет контроль за функционированием системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование. Управляет конфликтными ситуациями.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц; правила предоставления гостиничных услуг; организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы; порядок процедуры расчета при выезде гостей и технологию организации выезда гостей; технологию взаимодействия с другими гостиницами, в том числе передачи брони; планировку помещений гостиницы; психологию продаж; методы продвижения гостиничных услуг; теорию межличностного общения; правила ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере; перечень услуг, предоставляемых гостиницей; организацию системы безопасности гостиницы; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; правила сейфового хранения ценностей гостей; основы конфликтологии; стандарты работы с жалобами гостей; правила оказания первой помощи гостям; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; основы физиологии и фармакологии; правила оплаты гостиничных услуг; основы научной организации труда; методы планирования труда работников службы приема и размещения; иностранный язык; трудовое законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет.

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Дежурный по этажу

Должностные обязанности. Осуществляет прием и размещение гостей. Осуществляет контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже. Осуществляет работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации. Анализирует жалобы и претензии гостей и принимает оперативные решения по их устранению. Осуществляет контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте. Осуществляет контроль за передачей дел работниками по окончании смены.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания; правила предоставления гостиничных услуг и правила

содержания жилых и других помещений гостиницы; теорию межличностного общения; основы психологии; основы гостиничного менеджмента; методы контроля качества обслуживания; методы технологии уборки; санитарно-гигиенические нормы и правила содержания помещений гостиницы; иностранный язык; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» без предъявления требований к стажу работы.

Менеджер службы приема и размещения

Должностные обязанности. Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения. Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице. Координирует работу по хранению и извлечению информации из файловой системы. Осуществляет контроль за работой по выдаче и хранению ключей от номеров. Координирует работу по сопровождению гостей к их номерам. Организует работу по передаче информации для гостей. Координирует работу по хранению ценностей гостей. Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения. Оказывает первую помощь гостям в экстремальной ситуации. Координирует работу работников службы по проведению расчетов с гостями при выезде. Осуществляет передачу дел по окончании смены.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила предоставления гостиничных услуг; иностранный язык; теорию межличностного общения; системы служб приема и размещения; планировку помещений службы приема и размещения; основы научной организации труда; правила пользования оргтехникой; методы продвижения гостиничных услуг; принципы ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере; организацию работы службы приема и размещения; правила и порядок функционирования других гостиничных служб; перечень услуг, предоставляемых гостиницей; системы безопасности и сейфовое хранение ценностей гостей; типы депозитарных ячеек; методы работы с жалобами клиентов; теорию оказания первой помощи; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; основы физиологии и фармакологии; правила и порядок расчета с гостями при их отъезде; технологию взаимодействия с другими гостиницами, в том числе по передаче брони; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявлений требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы не менее 2 лет.

Консьерж

Должностные обязанности. Обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы. Содействует достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей. Ежедневно контролирует список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы. Обеспечивает проверку номеров, предназначенных для гостей категории VIP, встречает гостей во время заезда, сопровождает их в номер, информирует их об услугах, предоставляемых в гостинице. Принимает и исполняет заказы гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов. Получает почту, проверяет ее, сортирует и организует доставку гостям в номер. Принимает сообщения, обеспечивая точную передачу информации по назначению. Принимает заказы от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей. Принимает и исполняет заказы гостей, желающих посетить театры, цирки и т.д. Оказывает помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений. По просьбе гостей оказывает им факсимильные услуги. Предоставляет подробную информацию о достопримечательностях, музеях, выставках и т.д. Выполняет поручения гостя. Выполняет кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила предоставления гостиничных услуг; планировку помещений гостиницы; организацию работы гостиницы, службы приема и размещения; правила и процедуры бронирования номеров гостиницы, приема, регистрации, размещения и отъезда гостей; стандарты обслуживания; правила пользования оргтехникой; меры безопасности; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; иностранный язык; основные нормы международного этикета; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» без предъявления требований к стажу работы.

Портье

Должностные обязанности. Встречает и приветствует гостей. Осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. Осуществляет подключение междугородней и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению. Производит расчет с гостями при их отъезде. Организует отъезд и проводы гостей. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации. Получает почту и сообщения. Принимает и вручает корреспонденцию гостям. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы; иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения); правила приема и обслуживания гостей; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; порядок бронирования номеров гостиницы; правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.); типы и системы ключей; правила расчета с гостями при их отъезде; технологию передачи брони в другие гостиницы; планировку помещений гостиницы; организацию деятельности служб гостиниц; систему охранной сигнализации и правила работы с ней; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис», без предъявления требований к стажу работы.