

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

для регионального этапа Чемпионата по профессиональному
мастерству

2023 г.

Наименование компетенции: Турагентская деятельность

Формат участия в соревновании: командный (2 человека)

Описание компетенции.

Турагентская деятельность – это деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов, субагентов в порядке, предусмотренном ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

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

- принятие заказов (заявок на бронирование), подбор и бронирование туристского продукта, подтверждение заказов (заявок на бронирование);
- предоставление туристам и/или иным заказчикам информации, необходимой для правильного выбора туристского продукта и отдельных туристских услуг;
- содействие в оформлении въездных и выездных документов, предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия;
- рассмотрение претензий туристов и/или иных заказчиков к качеству туристского продукта и входящих в него услуг;
- разработка и проведение мероприятий по продвижению турпродукта и повышения уровня лояльности к туристской организации;
- реализация комплекса мероприятий по стимулированию потребителей.

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

На сегодняшний день вклад индустрии туризма в ВВП Российской Федерации составляет около 3,6 трлн. рублей, а общее число сотрудников,

занятых в индустрии, – 2,5 млн. человек. Стратегия развития туризма до 2035 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019г. № 2129-р, предполагает увеличение вклада в ВВП страны до уровня 8,3 трлн. рублей, а также увеличение числа рабочих мест до 4,2 млн. человек. Перспективы развития индустрии туризма и, в частности, турагентского сектора, обеспечиваются нормативно-правовыми документами, в том числе Национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства», одним из ключевых задач которого является повышение качества образования.

Специалист турагентского сектора должен обладать разнообразными знаниями и умениями для осуществления профессиональной деятельности, а именно:

- определение и анализ запросов потребителей для дальнейшего подбора соответствующих услуг, согласно запросу;
- консультативная поддержка потребителя относительно туристских продуктов и отдельных его составляющих;
- расчет стоимости туристского продукта в соответствии с запросом потребителя;
- оформление необходимой документации для бронирования туристского продукта или отдельных услуг;
- организация работы по оказанию услуг визовой поддержки;
- знание географии, историко-культурных, социально-экономических и иных особенностей объектов туристской деятельности;
- технологий подбора и бронирования туристского продукта и отдельных туристских услуг и т.д.

В турагентской среде существует две принципиально разные основы успешной работы. Первая – это общение с клиентом, которое включает в себя установление контакта, умение расположить клиента, выявление его потребностей, поиск туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с выявленными потребностями, грамотное закрытие сделки, обработка сложных и нестандартных ситуаций, решение конфликтов. Вторая – умение технически грамотно осуществлять бронирование заявки в личном кабинете туроператора и/или системы-агрегатора, расчеты с туристом и/или туроператором; умение подготовить пакет документов для оформления визы, подачи претензии туроператору и т.д. Зачастую, в действующей туристской организации эти функции выполняют разные сотрудники, благодаря чему процесс работы оптимален по времени и максимально эффективен с точки зрения распределения обязанностей.

Нормативные правовые акты

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

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

№ п/п	Виды деятельности/трудовые функции
1	ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;
2	ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах;
3	ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
4	ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
5	ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);
6	ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;
7	ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности;
8	ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной;
9	ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке;
10	ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения;
11	ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных;
12	ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию;
13	ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы;
14	ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.