

не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями Спецификации стандартов.

Pas	здел	Важность
		(%)
1	Деятельность по формированию туристских услуг, туристского продукта	33
	Специалист должен знать и понимать:	
	<ul> <li>Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями, а также методики формирования туристских продуктов;</li> <li>Правила расчета себестоимости туристских продуктов;</li> <li>Географию, культурно-исторические, социально-экономические особенности стран и регионов;</li> <li>Основы статистического учета;</li> <li>Правила оформления туристской документации;</li> <li>Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.</li> </ul>	
	Специалист должен уметь:	
	<ul> <li>Осуществлять поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации для формирования туристских продуктов;</li> <li>Разрабатывать концепцию и программу туристского продукта;</li> <li>Разрабатывать схемы бронирования туристских продуктов, их подтверждения и оформления;</li> <li>Осуществлять расчет стоимости туристского продукта;</li> <li>Проводить мониторинг реализации туристских продуктов;</li> <li>Технически грамотно и визуально корректно подготавливать описание программы туров или отдельных туристских услуг для их презентации (предъявления) заказчику.</li> </ul>	
2	Деятельность по реализации туристских услуг и по взаимодействию с туристскими организациями	17
	Специалист должен знать и понимать:	
	<ul> <li>Ассортимент и особенности продукта и/или услуг туристской организации;</li> <li>Правила работы в специализированных системах/программном обеспечении туристской организации;</li> <li>Техник продаж туристского продукта / туристских услуг;</li> <li>Знание экскурсионных возможностей стран;</li> <li>Знание страноведения с учетом сезонности и особенностей отдыха;</li> </ul>	



	• Знание различных курортов по странам, их отличие и особенности.	
	Специалист должен уметь:	
	<ul> <li>Организовывать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому и политическому устройству стран и др.</li> <li>Уметь выявлять потребности клиента / туристской организации;</li> <li>Анализировать спрос на туристские продукты / туристские услуги;</li> <li>Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта / туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов / туристских организаций;</li> <li>Умение оформлять туристскую документацию.</li> </ul>	
3	Деятельность по бронированию туристских услуг	16
	<ul> <li>Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и пр.;</li> <li>Географию стран мира;</li> <li>Страноведение с учетом сезонности и особенностей отдыха;</li> <li>Знание различных курортов по странам, их отличие и особенности;</li> <li>Порядок оформления договоров с клиентами;</li> <li>Системы бронирования туристских услуг / туристских продуктов;</li> <li>Технику работы с базами данных и системами бронирования;</li> <li>Знание нюансов бронирования, особенностей работы в личных кабинетах туроператоров и / или системах – агрегаторах;</li> <li>Правила оформления туристской документации;</li> <li>Порядок оформления и выдачи документов для выезда с территории Российской Федерации и въезда на территорию Российской Федерации, а также порядок транзитного проезда через территории государств.</li> </ul>	
	<ul> <li>Консультировать заказчика о правилах оформления бронирования/туристских услуг, входящих в состав туристского продукта и/или отдельных услугах, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;</li> <li>Осуществлять поиск туров и/или туристских услуг по заказу клиента / турагента в личном кабинете туроператора и/ или в специализированных системах – агрегаторах;</li> <li>Производить бронирование и подтверждение туристских услуг (билетов, мест в гостиницах, трансферов, экскурсий и т.д.), входящих как в состав туристского продукта, так и отдельных туристских услуг в личном кабинете туроператора и / или в специализированных системах;</li> <li>Работать с информацией в подтверждении бронирования туристского продукта/туристских услуг</li> <li>Вести отчетность по забронированным заявкам;</li> <li>Анализировать спрос на туристские услуги;</li> </ul>	



	<ul> <li>Принимать жалобы и претензии к качеству туристского продукта/туристских услуг или иным условиям заключенных договоров от клиентов;</li> <li>Оформлять туристскую документацию (подготовка пакета документов на визу, претензии, аннуляции заявки и пр.);</li> <li>Вести деловую переписку.</li> </ul>	
4	Деятельность по продвижению туристских услуг, туристского продукта	21
	<ul> <li>Специалист должен знать и понимать:</li> <li>Основы маркетинга, рекламы и связей с общественностью;</li> <li>Ассортимент продукта и услуг туристской организации.</li> </ul>	
	<ul> <li>Специалист должен уметь:</li> <li>Разрабатывать и проводить специальные акций в туристских организациях / в сотрудничестве с партнерами;</li> <li>Осуществлять контроль за соблюдением фирменного стиля туристских организаций;</li> <li>Осуществлять мониторинг и анализ маркетинговых кампаний конкурентов;</li> <li>Организовать профессиональные мероприятия;</li> <li>Использовать различные маркетинговые инструменты для выстраивания эффективных отношений с потребителями.</li> </ul>	
5	Базовые знания и умения	13
	<ul> <li>Специалист должен знать и понимать:</li> <li>Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров;</li> <li>Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</li> <li>Иностранный язык;</li> <li>Географию стран мира;</li> <li>Знание ПК и базовых программ Microsoft Office;</li> <li>Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении, применяемых в организации и/или используемых для конкретных профессиональных задач;</li> <li>Основы риторики.</li> <li>Специалист должен уметь:</li> <li>Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в деятельности туристских организаций;</li> <li>Работать в команде:</li> </ul>	
	<ul> <li>Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность туристских агентств и туроператоров;</li> <li>Терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;</li> <li>Иностранный язык;</li> <li>Географию стран мира;</li> <li>Знание ПК и базовых программ Microsoft Office;</li> <li>Правила работы в специализированных системах / программном обеспечении, применяемых в организации и/или используемых для конкретных профессиональных задач;</li> <li>Основы риторики.</li> <li>Специалист должен уметь:</li> <li>Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую</li> </ul>	