ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Туроператорская деятельность»

**Наименование компетенции**: Туроператорская деятельность

**Формат участия в соревновании**: командный (2 человека)

**Описание компетенции**.

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

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

* проведение маркетинговых исследований туристского рынка и сбор информации для формирования туристского продукта;
* оценка туристского потенциала, учет особенностей и планов развития территорий при формировании единой концепции туристского продукта
* разработка программы туристского обслуживания и определение условий путешествия;
* определение исполнителей (поставщиков) услуг и форм взаимодействия с ними, подготовка, заключение и исполнение договоров;
* расчет себестоимости и окончательной цены туристского продукта и отдельных туристских услуг;
* подготовка документов на туристский продукт и отдельные туристские услуги в соответствии с программой туристского обслуживания и условиями путешествия;
* знание нормативно-правовых актов в сфере туризма, защиты прав потребителей, законодательство о туристских формальностях, гражданское законодательство, отраслевые правила и стандарты (ГОСТ);
* знание основ планирования развития туристских территорий;
* знание географических, историко-культурных и социально-экономических особенностей туристских дестинаций;
* знание основ туризма и технологий туроператорской деятельности;
* знание современных тенденций информатизации и цифровизации в сфере туризма;
* знание особенностей проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методов обработки и использования их результатов;
* знание форм работы туроператоров с турагентами, исполнителями услуг, принимающими и страховыми организациями, визовыми и консульскими учреждениями, туристскими информационными центрами;
* знание правил работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);
* знание принципов и методов управления конфликтами.

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

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

Командное участие в компетенции обусловлено спецификой туроператорской деятельности. Задачи сотрудников туроператорской компании в основном составляют командную и/или проектную работу. Отделы туроператорской компании тесно связаны друг с другом и практически вся работа выполняется сообща. В работе используются принципиально различные навыки, которые условно можно обозначить как аналитика и разработка проектов, продажи и бронирование. Аналитика и разработка проектов используется при разработке турпродукта, подготовке и проведении рекламных туров и обучающих мероприятий. Этот навык направлен на изучение всех особенностей, поиск исчерпывающей информации, критический анализ, построение прогнозов и расчетов. Ключевой задачей продаж является выстраивание взаимоотношений с партнерами туроператорской организации: турагентствами и сетями турагентств, поставщиками услуг, принимающими компаниями и т.д. В рамках продаж и постпродажного обслуживания рассматриваются в том числе претензии к качеству реализуемых турпродуктов и работы туроператорской организации в целом. Бронирование в туроператорской деятельности связано с использованием специализированных систем и программного обеспечения, задача сотрудников – технически грамотно обработать запрос клиента (туристской организации) и реализовать максимально подходящее предложение. Все эти задачи в туроператорской компании выполняют сотрудники различных отделов, и, благодаря командной работе, совместно они обеспечивают бесперебойную деятельность организации.

**Нормативные правовые акты**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды деятельности/трудовые функции** |
| 1 | ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта; |
| 2 | ПК 3.2. Формировать туристский продукт; |
| 3 | ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта; |
| 4 | ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта; |
| 5 | ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг; |
| 6 | ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной; |
| 7 | ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке; |
| 8 | ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; |
| 9 | ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах; |
| 10 | ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения; |
| 11 | ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных; |
| 12 | ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию; |
| 13 | ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы; |
| 14 | ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную программу; |
| 15 | ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме. |