

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

---

**Туристские услуги.  
Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов**

Издание официальное

**Агентство «Узстандарт»**

**Ташкент 2019**

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг» и Институтом развития туризма Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (Госкомтуризм).

2 ОДОБРЕН Техническим комитетом по стандартизации «Туристские услуги».

3 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (Агентство «Узстандарт») от 25.10.2019 г. № 05-1078.

4 ГАРМОНИЗИРОВАН с документами «UNWTO. TedQual: Quality Certification System for Education and Training Programmes in Tourism» и O‘z DSt ISO 18513:2017 «Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология».

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Республики Узбекистан публикуется в указателе, издаваемом Агентством «Узстандарт». Рекомендации по применению настоящего стандарта могут быть представлены разработчиком. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в ближайшем выпуске информационного указателя, издаваемого Агентством «Узстандарт».*

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Агентству «Узстандарт».

## Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения.....	1
4	Классификация персонала туроператоров и турагентов.....	1
5	Критерии оценки персонала туроператоров и турагентов.....	2
6	Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов.....	3
7	Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов.....	4
	Приложение А (рекомендуемое)	
	Функции и должности персонала туроператоров и турагентов.....	5
	Приложение В (рекомендуемое)	
	Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов.....	9



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

---

**Туризм хизматлари.  
Туроператор ва турагентлар ходимларига доир умумий талаблар**

**Туристские услуги.  
Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов**

**Tourism services.  
General requirements to the personnel of tour operators and travel agents**

---

**Дата введения: 01.01.2020 г.**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к персоналу туроператоров и турагентов, независимо от их форм собственности и организационно-правовых форм деятельности.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала туроператоров и турагентов.

Потребители услуг туроператоров и турагентов, органы государственного управления и органы по оценке соответствия могут также применять его при контроле и оценке.

Требования данного стандарта имеют добровольный характер применения.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

EN 13809:2003 «Tourism services. Travel agencies and tour operators. Terminology»;

ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;

ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверять действие ссылочных стандартов на территории Республики Узбекистан по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дается ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по EN 13809.

**4 Классификация персонала туроператоров и турагентов**

4.1 Персонал туроператоров и турагентов, в зависимости от выполняемых функций и должностных обязанностей, подразделяют на следующие группы:

- руководители и заместители руководителей организаций, департаментов, отделов, подразделений и их заместители;

- специалисты, менеджеры, консультанты, референты, юристы;
- агенты, операторы, руководители туристских групп, гиды (экскурсоводы), инструкторы-проводники, методисты, стажеры, ассистенты и т.п.

4.2 В зависимости от сферы деятельности (въездной, выездной, внутренний туризм), количества отделов/департаментов, штатного расписания и других факторов персонал туроператоров и турагентов может выполнять разные функции, совмещать их и иметь различные должности, указанные в приложении А.

4.3 Отдельные отделы/департаменты туроператоров и турагентов, их функции и должности персонала могут быть объединены и/или отсутствовать у конкретного туроператора и турагента.

## 5 Критерии оценки персонала туроператоров и турагентов

5.1 Основными критериями оценки персонала туроператоров и турагентов, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, являются:

- наличие профессионального образования и/или дополнительного образования (переподготовки и повышения квалификации);
- знание и соблюдение основ туристского законодательства, иных нормативных актов в части касающейся туристской деятельности, а также международных и национальных стандартов;
- знание и соблюдение трудового законодательства и законодательства об административных правонарушениях;
- знание основ прикладных знаний в области разных видов туризма и смежных дисциплин;
- способность к обслуживанию и проявлению заботы о туристах (гостях);
- знание и соблюдение должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка;
- владение профессиональной терминологией согласно действующему законодательству;
- знание и соблюдение эстетических норм поведения и основ делового имиджа;
- ориентирование в туристско-рекреационном пространстве и рынке туристских услуг;
- знание основ делопроизводства (классификация документов, ведение номенклатуры дел, порядок оформления, регистрации, хранения, извлечения информации и др.), правила оформления туристской документации;
- владение иностранным языком в объеме, соответствующем выполняемой работе;
- знание и соблюдение профессиональной и корпоративной этики;
- владение правилами этикета при общении с туристами, гостями и коллегами;
- способность разрешать конфликтные ситуации и осуществлять эффективные коммуникации;
- знание применения современных информационных и коммуникационных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;
- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов (гостей), сохранности их имущества и охраны окружающей среды в пределах своих должностных обязанностей и умение применять их в практической деятельности;
- знание и соблюдение инструкций и правил поведения и работы в чрезвычайных ситуациях, умение оказывать первой помощи туристам и гостям в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- знание и соблюдение требований производственной санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;

- знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности.

5.2 Дополнительными критериями оценки руководителей, менеджеров являются:

- опыт практической работы в сфере туризма;
- опыт разработки и реализации различных проектов в сфере туризма;
- знание и понимание предметной области профессии;
- знание и понимание основ менеджмента и маркетинга;
- умение подбирать и расставлять кадры, планировать их работу, обеспечивать четкий контроль, стимулировать и мотивировать персонал и т. д.;
- умение проводить мониторинговые исследования туристского рынка;
- умение разрабатывать новые туристские продукты, новые проекты и идеи, реализовывать их;
- умение находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников;
- умение эффективно проводить встречи, переговоры и презентации;
- способность налаживать отношения между организацией, ее партнерами и туристами, управлять ресурсами, планировать и прогнозировать их деятельность.

## **6 Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов**

6.1 Туроператоры и турагенты должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, требованиями настоящего стандарта, а также должностными инструкциями.

6.2 Персонал туроператоров и турагентов всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку) в сфере туризма, опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и пройти инструктаж на рабочем месте с целью ознакомления с правилами оказания услуг в конкретной ситуации. Персонал должен повышать свою квалификацию не реже одного раза в три года.

6.3 Персонал туроператоров и турагентов должен знать и соблюдать основы трудового законодательства Республики Узбекистан, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, правила пожарной безопасности.

6.4 Должностные инструкции и стандарты работы персонала туроператоров и турагентов разрабатывается и утверждается руководителем туроператора/турагента, исходя из требований законодательства Республики Узбекистан, квалификационных характеристик должностей служащих, профессиональных стандартов и настоящего стандарта. При разработке должностных инструкций допускается расширение и уточнение перечня должностных обязанностей персонала с учетом основных навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, особенностей организации труда и управления. Объем и характер должностных обязанностей и полномочий персонала туроператоров/турагентов могут различаться в зависимости от направления деятельности и специфики работы туроператоров и турагентов.

6.5 Персонал обязан регулярно проходить инструктажи, обучение и проверку знаний по охране труда и технике безопасности, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6.6 Персонал должен знать характеристики несчастных случаев и правила и приемы оказания первой помощи и уметь оказывать первую помощь (при травмах, несчастных случаях, резком ухудшении состояния здоровья туристов), организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций (пожаре, стихийных бедствиях, угрозе терроризма и т. п.).

Руководство должно организовать изучение персоналом и контролировать соблюдение им инструкций по действиям в чрезвычайных ситуациях, мер пожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности и гигиенических навыков.

6.7 Руководство должно организовывать и систематически проводить мероприятия, направленные на совершенствование знаний и повышение квалификации персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

6.8 Профессиональными этическими нормами поведения персонала туроператора и турагентов в отношениях с туристами, партнерами и коллегами являются ответственность, внимательность, вежливость, корректность, тактичность, лояльность, гибкость, доброжелательность, терпимость и предупредительность в пределах своих должностных обязанностей.

## **7 Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов**

7.1 В дополнение к общим требованиям к персоналу туроператора и турагента, изложенным в разделе 6 настоящего стандарта, к персоналу туроператора и турагента, в зависимости от выполняемых функций, предъявляются дополнительные требования, представленные в приложении В.



**Приложение А**  
**(рекомендуемое)**

**Функции и должности персонала туроператоров и турагентов**

<b>Наименование отдела/департамента</b>	<b>Выполняемые функции</b>	<b>Возможные должности</b>
Отдел/департамент по формированию турпродукта (отдел турпродукта, отдел туризма (въездного, выездного, внутреннего)) <sup>1)</sup>	<p>Формирование турпродукта (анализ конъюнктуры рынка, сбор и анализ статистических данных по развитию направлений в туризме, проектирование туристских услуг, планирование и ценообразование турпродукта, расчет стоимости и определение цены, маркетинг спроса и предложений):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поиск партнеров, переговоры с контрагентами – поставщиками услуг;</li> <li>- заключение договоров с партнерами, субъектами сферы туризма, перевозчиками и т.д.;</li> <li>- разработка групповых и индивидуальных туров;</li> <li>- составление программ обслуживания туристов;</li> <li>- разработка информационного обеспечения тура;</li> <li>- разработка инструкций, правил, памяток для туристов и персонала;</li> <li>- инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродукта;</li> <li>- инструктаж руководителей туристских групп, гидов (экскурсоводов), инструкторов-проводников, сопровождающих, стажеров, курьеров, ассистентов;</li> <li>- анализ жалоб и претензий туристов к качеству турпродукта;</li> <li>- внесение изменений и дополнений в разработанную туристскую документацию;</li> <li>- участие в подготовке претензий к принимающей стороне и контрагентам – соисполнителям туруслуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- директор/начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- референт;</li> <li>- методист по туризму;</li> <li>- консультант по туризму</li> </ul>
Визовый отдел/департамент <sup>1)</sup>	<p>Взаимодействие с консульско-визовыми организациями и учреждениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка схем визового обслуживания;</li> <li>- консультации туристов и/или иных заказчиков по всем аспектам предоставляемых визовых услуг, безвизового обслуживания,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- директор/начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- агент отдела/департамента;</li> <li>- курьер</li> </ul>

	<p>таможенного законодательства, получения загранпаспортов; оформления приглашений в Республику Узбекистан;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация процедур, связанных с получением виз (оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и др.);</li> <li>- разработка инструкций и инструктаж туристов по правилам пребывания в иностранных государствах, правилам поведения, защите граждан Республики Узбекистан за границей и правилам действий в чрезвычайных ситуациях (утрата документов, виз и т.п.);</li> <li>- координация работы с сотрудниками других отделов, а также с юридическими и физическими лицами, участвующими в процессе оформления виз и реализации турпродукта.</li> </ul>	
<p>Отдел/департамент продаж (отдел реализации турпродукта)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление информации о турпродуктах туристам и/или иным заказчикам;</li> <li>- подбор и реализация индивидуальных и групповых туров;</li> <li>- изучение требований и запросов потребителей к турпродуктам;</li> <li>- анализ маркетинговых исследований и спроса на туристские услуги;</li> <li>- оформление туристской документации;</li> <li>- контроль реализации турпродукта и выполнения договорных обязательств;</li> <li>- информирование туристов об условиях договора;</li> <li>- заключение договоров с туристами и/или иными заказчиками;</li> <li>- контроль за выполнение программы путешествия;</li> <li>- проведение инструктажа с туристами;</li> <li>- контроль качества обслуживания принимающей стороной;</li> <li>- страхование туристов;</li> <li>- оформление и выдача документов туристам;</li> <li>- обслуживание туристов после продажи турпродукта;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- директор/начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- специалист по обработке заказов;</li> <li>- агент по продажам;</li> <li>- ассистент</li> </ul>

	- создание и развитие агентской сети (для туроператора).	
Отдел/департамент бронирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание базы данных по турпродуктам;</li> <li>- бронирование услуг (гостиниц и иных средств размещения, питания, перевозок, экскурсионных, транспортных), подтверждение и оформление брони;</li> <li>- бронирование авиа-, железнодорожных и других билетов;</li> <li>- бронирование, подтверждение и оформление дополнительных услуг (заказ экскурсий, гидов, инструкторов-проводников, билетов в музеи и на различные мероприятия и т.д.);</li> <li>- взаимодействие с отделами продаж и по работе с корпоративными клиентами;</li> <li>- учет специальных требований и запросов туристов (возраст, диета, медицинские показания, инвалидность и т.п.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- агент по бронированию</li> </ul>
Отдел/департамент рекламы/маркетинга и рекламы (отдел по связям с общественностью/PR отдел)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и проведение мероприятий по продвижению турпродукта, бренда компании (рекламных PR мероприятий, презентаций);</li> <li>- разработка контента путешествий и размещение его на сайте компании и в сети Интернет;</li> <li>- работа со СМИ, радио и телевидением;</li> <li>- работа по стимулированию сбыта с турагентствами и туристами;</li> <li>- организация и проведение рекламных и ознакомительных туров;</li> <li>- обеспечение менеджеров/специалистов/агентов по продаже турпродукта рекламными материалами;</li> <li>- подготовка путеводителей, расписаний, профессиональных публикаций и рекламных материалов;</li> <li>- составление и дизайн рекламных материалов;</li> <li>- подготовка и участие в специализированных и тематических выставках,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- консультант по рекламе;</li> <li>- агент по рекламе (рекламный агент)</li> </ul>

	ярмарках, конференциях, семинарах и пр. форумах,	
Юридический (претензионный) отдел/департамент	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение отзывов, предложений, жалоб и претензий туристов к качеству турпродукта;</li> <li>- рассмотрение претензий туристов по нарушению условий договора по реализации туристского продукта, в том числе по нарушению требований к качеству и безопасности туристского продукта и подготовка проектов ответов в сроки, установленные законодательством Республики Узбекистан;</li> <li>- ведение статистического учета претензий туристов;</li> <li>- выявление и анализ проблем качества обслуживания туристов;</li> <li>- разработка рекомендаций по устранению недостатков в оказании услуг;</li> <li>- подготовка документов в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и пр.;</li> <li>- ведение дел в суде по претензиям и жалобам туристов к соисполнителям туруслуг, страховым компаниям;</li> <li>- представление в суде интересов туристов (по их просьбе);</li> <li>- мониторинг законодательства Республики Узбекистан.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальник отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- юрист;</li> <li>- юрисконсульт;</li> <li>- референт</li> </ul>
Отдел/департамент по работе с корпоративными клиентами/корпоративный отдел	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка предложений для корпоративных клиентов и больших групп туристов;</li> <li>- разработка специальных программ обслуживания корпоративных заказчиков по их запросам;</li> <li>- сопровождение корпоративных групп туристов;</li> <li>- организация контроля за выполнение программ путешествий для корпоративных групп и качеством предоставленных услуг;</li> <li>- участие в проведении выставок и семинаров.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- директор/начальник отдела/департамента;</li> <li>- менеджер отдела/департамента;</li> <li>- специалист отдела/департамента;</li> <li>- консультант отдела/департамента;</li> <li>- агент;</li> <li>- руководитель туристской группы;</li> <li>- гид (экскурсовод);</li> <li>- инструктор-проводник;</li> <li>- сопровождающий/волонтер</li> </ul>
<sup>1)</sup> Отделы и должности – только для персонала туроператоров.		

**Приложение В**  
**(рекомендуемое)**

**Дополнительные требования к персоналу туроператоров и турагентов**

<b>Наименование должности</b>	<b>Требования к знаниям персонала (должен знать)</b>	<b>Требования к умениям и навыкам (должен уметь)</b>
Руководители: генеральный директор/генеральный менеджер/директор/заместитель директора	<ul style="list-style-type: none"> <li>- профиль, специализацию и особенности структуры организации, кадровые ресурсы;</li> <li>- приоритетные направления развития туризма в Республике Узбекистан;</li> <li>- международные нормы в сфере туризма, материалы и документы международных туристских организаций;</li> <li>- трудовое, миграционное, гражданское, административное законодательство;</li> <li>- законодательство о защите прав потребителей и персональных данных;</li> <li>- организацию финансово-хозяйственной деятельности туристской организации;</li> <li>- основы маркетинга и менеджмента, основы теории статистики и анализа;</li> <li>- порядок составления и согласования бизнес-планов;</li> <li>- правила бухгалтерской отчетности;</li> <li>- системы и формы оплаты труда;</li> <li>- налогообложение в сфере туризма;</li> <li>- основы делопроизводства, правила оформления туристской документации;</li> <li>- методику разработки стандартов работы персонала;</li> <li>- основы психологии и конфликтологии;</li> <li>- теорию межличностного общения;</li> <li>- протокол и этикет;</li> <li>- системы бронирования;</li> <li>- методики проведения деловых переговоров.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать в работе законодательные, нормативные документы, специализированную справочную литературу;</li> <li>- проводить бизнес-планирование работы;</li> <li>- обеспечивать эффективную систему управления персоналом и качеством обслуживания туристов;</li> <li>- планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты;</li> <li>- контролировать работу отделов/департаментов, статистическую отчетность, соблюдение трудовой дисциплины;</li> <li>- своевременно определять необходимость инноваций и внедрять их;</li> <li>- создавать и использовать в работе систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников;</li> <li>- соблюдать протокол и этикет.</li> </ul>
Директор/начальник отдела/департамента по формированию турпродукта; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила и методики формирования туристского продукта;</li> <li>- проектирование туристских услуг;</li> <li>- методы определения себестоимости туристских</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран и др.;</li> </ul>

<p>референт; методист по туризму; консультант по туризму</p>	<p>продуктов и цены турпродукта; - схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями; - системы классификации средств размещения в Республике Узбекистан и странах-партнерах; - порядок оформления договоров с поставщиками услуг; - правила приема контрагентов и проведения переговоров; - историю, культуру, географию стран мира; - системы бронирования и оформления услуг.</p>	<p>- выявлять и оценивать туристско-рекреационный потенциал объектов и территорий; - изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; - разрабатывать новые туристские продукты, составлять программы для внутренних и зарубежных туристов; - разрабатывать схемы визового обслуживания туристов по конкретному турпродукту; - вести переговоры с контрагентами, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение; - организовывать реализацию ознакомительных и рекламных туров; - разрабатывать схемы бронирования, подтверждения и оформления турпродуктов; - рассчитывать стоимость турпродукта; - вести базы данных по турпродуктам; - вести переговоры с поставщиками туристских услуг; - проводить инструктажи с персоналом, турагентами, руководителями туристских групп, гидами (экскурсоводами), инструкторами-проводниками.</p>
<p>Директор/начальник визового отдела туроператора/департамента; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента; агент отдела/департамента; курьер</p>	<p>- основы миграционного и таможенного законодательства Республики Узбекистан и межправительственные соглашения по вопросам безвизового сообщения; - перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Республики Узбекистан; - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Республики Узбекистан; - перечень стран, имеющих режим</p>	<p>- взаимодействовать с дипломатическими и консульскими учреждениями; - оформлять документы для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов; - оказывать туристам дополнительные услуги, связанные с получением виз; - информировать туристов и турагентов о правилах пребывания в иностранных государствах, правилах поведения туристов при</p>

	<p>безвизового и визового въезда граждан в Республику Узбекистан;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок работы консульско-визовых организаций и учреждений;</li> <li>- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- порядок оформления и выдачи документов для въезда на территорию Республики Узбекистан/выезда с территории Республики Узбекистан;</li> <li>- порядок транзитного проезда через территории иностранных государств и Республики Узбекистан;</li> <li>- адреса дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Узбекистан за границей;</li> <li>- адреса дипломатических представительств и консульских учреждений иностранных государств на территории Республики Узбекистан;</li> <li>- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями.</li> </ul>	<p>возникновении обстоятельств, серьезно затрудняющих принятие мер по защите граждан Республики Узбекистан и оказание им покровительства со стороны Республики Узбекистан;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставлять туристам и турагентам полную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- консультировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.</li> </ul>
<p>Директор/начальник отдела/департамента продаж/реализации турпродукта; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента; специалист по обработке заказов; агент по продажам; ассистент по формированию туристских групп</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные и правовые документы, регламентирующие туристскую деятельность;</li> <li>- ассортимент, классификацию и особенности туристских продуктов, реализуемых туроператором/турагентом;</li> <li>- туристскую инфраструктуру и индустрию, особенности туристских направлений;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- способы мотивации на приобретение туристских продуктов;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к ведению, оформлению и учету заказов туристов;</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- особенности туристских маршрутов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг;</li> <li>- осуществлять прием запросов от туристов;</li> <li>- определять и анализировать потребности заказчика;</li> <li>- организовывать ведение переговоров с туристами и иными заказчиками турпродукта;</li> <li>- предоставлять своевременно необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, в том числе о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы, об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт;</li> <li>- консультировать туристов о</li> </ul>

	<p>(достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг;</li> <li>- программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте;</li> <li>- правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;</li> <li>- методики подбора и реализации групповых туров;</li> <li>- правила оформления туристской документации;</li> <li>- принципы контроля качества обслуживания принимающей стороной и соисполнителями услуг;</li> <li>- порядок проведения инструктажа с туристами;</li> <li>- виды и порядок страхования туристов.</li> </ul>	<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять документы, необходимые для заключения договоров на оказание туристских услуг с туристами;</li> <li>- осуществлять рекламу и продажу туристского продукта;</li> <li>- консультировать и проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания;</li> <li>- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для совершения путешествия;</li> <li>- осуществлять ведение делопроизводства, установленной отчетности;</li> <li>- взаимодействовать с отделами по оперативному обслуживанию туристов;</li> <li>- анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты;</li> <li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;</li> <li>- осуществлять формирование информационных баз по туроператорам;</li> <li>- проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров;</li> <li>- вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, готовить проекты договоров, обеспечивать заключение договоров;</li> <li>- разрабатывать концепцию и программу туристских продуктов;</li> <li>- взаимодействовать с</li> </ul>
--	---	--



		<p>туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с жалобами и претензиями туристов;</li> <li>- изучать, вести анализ информации, принимать меры по устранению недостатков в обслуживании туристов;</li> <li>- поддерживать контакт с постоянными туристами;</li> <li>- управлять доходностью направления.</li> </ul>
<p>Начальник отдела/департамента бронирования; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента; агент по бронированию</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- системы бронирования, в том числе он-лайн бронирование, и оформления услуг;</li> <li>- технику работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;</li> <li>- порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров;</li> <li>- ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>- методики сбора, обработки и анализа информации;</li> <li>- схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями;</li> <li>- правила страхования туристов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- бронировать туристский продукт и дополнительные услуги;</li> <li>- оформлять и рассчитывать стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li> <li>- организовывать контроль реализации туристских продуктов;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, перевозчиками и другими организациями;</li> <li>- работать с жалобами и претензиями туристов;</li> <li>- изучать, вести анализ информации, принимать меры по устранению недостатков в обслуживании туристов;</li> <li>- вести необходимые документооборот и отчетность;</li> <li>- анализировать качество предоставляемых услуг;</li> <li>- анализировать спрос потребителей туруслуг и вносить предложения по расширению сферы деятельности туроператора.</li> </ul>
<p>Начальник отдел/департамента рекламы/маркетинга и рекламы/по связям с общественностью/PR отдел; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента; консультант по рекламе; агент по рекламе (рекламный агент)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство и нормативные документы по регулированию рекламной деятельности;</li> <li>- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий, в том числе сайта компании;</li> <li>- теорию и методики маркетинга туристских продуктов;</li> <li>- организацию и проведение PR акций в том числе презентаций,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туристских продуктов и туристских услуг;</li> <li>- проводить работу по стимулированию сбыта;</li> <li>- анализировать мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты;</li> <li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;</li> </ul>

	<p>рекламных туров и т.д.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы стимулирования сбыта туристского продукта;</li> <li>- разработку информационных и рекламных материалов для менеджеров/специалистов/агентов по продаже турпродукта: распечатки, фотокопии, каталоги, брошюры, путеводители и т.д.;</li> <li>- менеджмент в сфере туризма.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять формирование информационных баз по туроператорам;</li> <li>- выявлять и анализировать потребности туристов;</li> <li>- проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров;</li> <li>- взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта;</li> <li>- организовывать проведение мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда компании (рекламных кампаний, презентаций и пр.);</li> <li>- разрабатывать контент и информационные материалы о путешествиях и размещать их на сайте компании и в сети Интернет.</li> </ul>
<p>Начальник юридического/претензионного отдела/департамента; специалист отдела/департамента; юрист; юрисконсульт; референт</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гражданское, трудовое, миграционное, таможенное, финансовое, административное право;</li> <li>- порядок заключения и оформления договоров;</li> <li>- основы экономики, организации труда и управления;</li> <li>- ведение статистического учета предложений, жалоб, претензий туристов;</li> <li>- порядок подготовки документов в заинтересованные организации по претензиям, жалобам, искам и т.п. и формы этих документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оказывать правовую помощь структурным подразделениям;</li> <li>- анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта и разрабатывать рекомендации по устранению недостатков в обслуживании туристов;</li> <li>- представлять интересы организации в суде, а также в государственных и общественных организациях;</li> <li>- осуществлять ведение дел в суде;</li> <li>- вести статистический учет жалоб и претензий;</li> <li>- готовить предложения и документы для предъявления претензий к партнерам – поставщикам услуг.</li> </ul>
<p>Директор/начальник корпоративного отдела/департамента; менеджер отдела/департамента; специалист отдела/департамента; консультант отдела/департамента; агент;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рынок партнеров - поставщиков туристских услуг по регионам и странам;</li> <li>- гостиничную базу по всему миру;</li> <li>- особенности обслуживания специализированных групп туристов;</li> <li>- особенности оформления виз, авиабилетов, страховок,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать предложения для корпоративных клиентов и больших групп;</li> <li>- вести деловую переписку с партнерами;</li> <li>- организовать бронирование проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания для больших групп туристов;</li> </ul>

руководитель туристской группы	<p>трансфера в разные страны;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы ведения переговоров, деловой переписки;</li> <li>- он-лайн системы бронирования гостиниц и других туристских услуг.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать разработку программ корпоративных тренингов и развлекательных программ (вечерних программ и банкетов) по запросу корпоративного заказчика;</li> <li>- сопровождать туристские группы на конференции, семинары, конгрессы;</li> <li>- контролировать на месте четкость соблюдения сроков и расписания деловой, экскурсионной и развлекательной частей туристской программы, размещение туристов и другие вопросы обслуживания;</li> <li>- участвовать в работе выставок, форумов, конференций и семинаров по туризму.</li> </ul>
<p>Гид (экскурсовод), инструктор; методист по туризму; консультант по туризму; руководитель туристской группы; сопровождающий</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- историю, географию, искусство, архитектуру, экономику, политику, религию и социологию региона по которому проходит туристский маршрут;</li> <li>- методику организации и проведения туристских путешествий;</li> <li>- принципы и правила формирования туристских групп;</li> <li>- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</li> <li>- правила работы на городском и загородном, ближнем и дальнем маршрутах;</li> <li>- программу и условия обслуживания туристов при проведении туров;</li> <li>- санитарно-эпидемиологическое состояние региона проведения туристского путешествия;</li> <li>- правила первой помощи;</li> <li>- правила оформления документов и составления отчетов, связанных с проведением экскурсии;</li> <li>- формы первичной учетной документации и правила ее заполнения;</li> <li>- технику публичных выступлений;</li> <li>- технику ответов на вопросы;</li> <li>- культуру межличностного общения;</li> <li>- иностранные языки (гид).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подобрать необходимый фактический материал, подготовить текст экскурсии и наглядный материал – «портфель экскурсовода»;</li> <li>- формировать туристские группы;</li> <li>- сопровождать туристские группы и (или) индивидуальных туристов (включая лиц с особыми запросами) для осмотра природных достопримечательностей и памятников исторического наследия;</li> <li>- работать с туристской группой (включая выбор оптимального месторасположения группы при проведении экскурсии, создание благоприятной атмосферы в туристской группе и т.д.);</li> <li>- консультировать туристов об особенностях разработанного тура, природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, о таможенных правилах, правилах въезда (выезда), об обычаях местного населения и др.;</li> <li>- пользоваться</li> </ul>

		<p>путеводителями, картами, схемами, планами местности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- давать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводить инструктаж туристов;</li> <li>- принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций;</li> <li>- оформлять необходимые туристские документы;</li> <li>- составлять отчеты о работе.</li> </ul>
При организации туристских походов:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы топографии и ориентирования на местности;</li> <li>- климатические и другие особенности местности, по которой проходит туристский маршрут;</li> <li>- основы физкультурно-оздоровительной работы;</li> <li>- правила обеспечения безопасности и жизнедеятельности группы во время туристского похода;</li> <li>- правила ориентирования на местности;</li> <li>- правила эксплуатации туристского снаряжения;</li> <li>- правила прохождения туристами туристских маршрутов (пеших, водных, горных и др.);</li> <li>- схемы действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- способы взаимодействия со спасательными службами, страховыми компаниями, общественными организациями, на территории которых проходит маршрут;</li> <li>- правила эксплуатации: радиостанций, раций, GPS, спутниковой и мобильной связи.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучать туристские маршруты с описанием их особенностей, оценивать их пригодность для конкретной туристской группы;</li> <li>- подготавливать маршрутные документы и картографический материал;</li> <li>- разрабатывать туристские маршруты, график туристских походов, намечать контрольные пункты и сроки выполнения этапов маршрута, даты и время сеансов связи, информировать соответствующие службы о выходе на маршрут и его завершении, изучать сложные участки маршрута;</li> <li>- регистрировать туристский маршрут в территориальных органах МЧС Республики Узбекистан;</li> <li>- проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности на туристском маршруте;</li> <li>- сопровождать туристов на туристском маршруте;</li> <li>- организовать подготовку и подбор необходимого личного и группового снаряжения, продуктов питания, выявлять возможности пополнения запасов продуктов на туристском маршруте;</li> <li>- вести учет, анализ, обобщение результатов туристских походов.</li> </ul>

---

ОКС 03.080.30

Ключевые слова: туроператор, турагент, турист, персонал, гид, экскурсовод, инструктор-проводник, этикет, должностная инструкция

---