

Об утверждении квалификационного справочника «Должности служащих, занятых в организациях туризма»

(С изменениями и дополнениями, внесенными постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 28 марта 2007 г. № 50 <W207p0623>).

Изменения и дополнения:

Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 22 июля 2009 г. № 87<W209p0264>;

Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 31 августа 2010 г. № 123<W210p0373>;

Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 26 мая 2011 г. № 33<W211p0137>

В соответствии с Положением о Министерстве труда и социальной защиты Республики Беларусь, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 октября 2001 г. № 1589 «Вопросы Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 105, 5/9329; № 119, 5/9578), Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый квалификационный справочник «Должности служащих, занятых в организациях туризма».

2. Научно-исследовательскому институту труда Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь обеспечить издание названного справочника.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2003 г.

Министр

А. П. Мороза

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Министерства труда
и социальной защиты
Республики Беларусь
02.12.2002 № 150

ВЫПУСК 27

ЕДИНОВОГО КВАЛИФИКАЦИОННОГО СПРАВОЧНИКА ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ

1. РУКОВОДИТЕЛИ

ДИРЕКТОР ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Должностные обязанности. Осуществляет в соответствии с законодательством общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристической организации, несет полную ответственность за все направления ее деятельности. Организует работу и эффективное взаимодействие структурных подразделений туристической организации, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления туристических услуг. Осуществляет в соответствии с законодательством общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристической организации, несет полную ответственность за все направления ее деятельности. Определяет стратегию развития организации. Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение. Определяет перспективные направления деятельности организации, участвует в деловых переговорах с партнерами с целью согласования тарифов и заключения контрактов (соглашений) о сотрудничестве. Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью туристической организации. Организует разработку программ и технологических

документов туристических маршрутов. Контролирует выполнение этих документов в соответствии с принятыми стандартами. Несет ответственность за качество и безопасность предоставляемых туристических услуг, за их соответствие условиям заключенных договоров. Принимает меры по укомплектованию туристической организации квалифицированными кадрами, их материальному и моральному поощрению, по наилучшему использованию знаний и опыта работников, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда. Организует работу и эффективное взаимодействие сотрудников и структурных подразделений туристической организации, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры обслуживания и качества предоставления туристических услуг. Утверждает штатное расписание и смету расходов туристического предприятия и обеспечивает их экономное и рациональное использование. Обеспечивает внедрение в деятельность предприятия инновационных технологий. Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе туристической организации, 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 и норм охраны труда и пожарной безопасности. Хранит коммерческую тайну организации (сведения, имеющие потенциальную коммерческую ценность и отнесенные к коммерческой тайне в соответствии с перечнем, закрепленным в приказе организации).

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направления и перспективы развития туризма; специализацию и особенности структуры туристической организации; организацию финансово-хозяйственной деятельности; культуру межличностного общения; основы психологии, этики, эстетики; экономику, организацию труда и управления; маркетинг и рекламу; трудовое законодательство; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туризме не менее 3 лет или высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туризме не менее 3 лет.

МЕНЕДЖЕР ПО ТУРИЗМУ

Должностные обязанности. Организует работу по формированию и продвижению туристических услуг, представлению информации об имеющихся перспективных туристических услугах. Организует эффективную работу подчиненных работников, рационально контролирует выполнение ими должностных обязанностей. Разрабатывает текущие и перспективные планы работы по своему направлению деятельности. Организует поиск, сбор, анализ и систематизацию информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр. в рамках своего направления деятельности, обеспечивает ее полноту и достоверность. Организует проведение маркетинговых исследований спроса и предложения на туристические услуги, разработку концепции программы и стоимости туристических услуг. Организует проведение мероприятий по продвижению туристических услуг (рекламные кампании, презентации, выставки, ознакомительные туры, распространение рекламных материалов и пр.). Организует проведение переговоров с контрагентами, согласование существенных условий договоров, подготовку проектов договоров и обеспечивает их подписание (при наличии доверенности от руководителя туристической организации). Организует подготовку и оформление технологических документов на предлагаемые туристические услуги (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.), контролирует качество их выполнения в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Организует подготовку специализированной туристической информации, информации по безопасности услуг, контролирует ее полноту и достоверность (наличие существенных условий договора). Определяет процедуры предоставления информации клиентам, контролирует своевременность ее доведения до клиентов. Контролирует ведение журналов инструктажей по обеспечению безопасности туристов в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Разрабатывает схему бронирования услуг. Контролирует своевременность оформления листов бронирования и подтверждение брони партнерами. Контролирует надлежащее исполнение

туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных договорах. Организует и контролирует рассмотрение поступивших жалоб клиентов на качество оказываемых туристических услуг, проведение корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков в работе специалистов и контрагентов. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Организует ведение статистики организованных туров, путешествий и прочих туристических услуг, составление и своевременное представление установленной отчетности. Контролирует соблюдение трудовой дисциплины, соблюдение правил и норм охраны труда и пожарной безопасности.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности; географию стран мира, справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и пр., туристические каталоги; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туристических услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб, консульско-визовые формальности; правила бронирования билетов и услуг; порядок работы со средствами размещения (отели, гостиницы и пр.), компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; теорию межличностного общения; иностранный язык; правила оформления туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, финансовые документы и т.д.); методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникаций и связи, компьютеров; методики формирования туров; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; основы трудового законодательства; основы экономики, организации труда и управления; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туризме не менее 3 лет либо высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туризме не менее 3 лет.

НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Должностные обязанности. Осуществляет руководство деятельностью отдела, организует его работу, принимает решения по вопросам качественного и безопасного оказания клиентам туристических услуг в соответствии с заключенными договорами и требованиями стандартов. Определяет перспективные направления деятельности отдела, разрабатывает текущие и перспективные планы его работы. Обеспечивает экономное и рациональное использование материально-технических ресурсов сотрудниками отдела. Вносит предложения руководству организации по укомплектованию отдела кадрами, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы в сфере туризма, повышению их квалификации в соответствии с требованиями нормативных документов. Организует эффективную работу отдела, рационально использует знания и опыт специалистов. Организует поиск, сбор, анализ и систематизацию информации по туризму (справочники, каталоги и др.), географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др. Организует проведение маркетинговых исследований спроса и предложений на туристические услуги. Планирует и участвует в проведении рекламных кампаний, презентаций, деловых переговоров, встреч и пр. с целью разработки и продвижения туристических программ. Ведет переговоры с контрагентами, согласовывает существенные условия договоров, обеспечивает их подписание (при наличии доверенности от руководителя туристической организации). Контролирует оформление технологических документов по предлагаемым туристическо-экскурсионным маршрутам путешествий (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.), контролирует качество их выполнения в соответствии с требованиями стандартов. Контролирует подготовку специализированной туристической информации, ее полноту и достоверность. Определяет порядок предоставления информации клиентам, контролирует своевременность ее доведения до клиентов.

Разрабатывает схему бронирования услуг. Контролирует своевременность оформления листов бронирования и подтверждение брони партнерами. Контролирует оформление туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, финансовые документы и т.д.) в соответствии с требованиями законодательства. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных с туристом договорах. Организует и контролирует рассмотрение поступивших замечаний и предложений клиентов о качестве оказываемых туристических услуг, проведение корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков в качестве работы отдела и контрагентов. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Организует составление и своевременное представление установленной отчетности. Контролирует соблюдение трудовой дисциплины, соблюдение правил и норм охраны труда и пожарной безопасности в отделе.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические документы, определяющие направление и перспективы осуществления и развития туристической деятельности; страноведение; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туров; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; консульско-визовые формальности; порядок работы со средствами размещения, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; иностранный язык; справочники, периодические издания и научные публикации по туризму, туристические каталоги; правила оформления туристической документации (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, финансовые документы и т.д.); методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи; научные публикации по туризму, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др.; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; методики формирования туров; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; теорию межличностного общения; иностранный язык; основы трудового законодательства; основы экономики, организацию труда и управления; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Высшее профессиональное образование и стаж работы в туризме не менее 3 лет или высшее образование, переподготовка в сфере туризма и стаж работы в туризме не менее 3 лет.

2. СПЕЦИАЛИСТЫ

ГИД-ПЕРЕВОДЧИК

Должностные обязанности. Оказывает на понятном для иностранных туристов языке экскурсионно-информационные услуги. Сопровождает туристов, соблюдая утвержденный маршрут экскурсии (путешествия), контролирует качество обслуживания на маршруте. Осуществляет перевод экскурсий, путевой информации, бесед, встреч и т.д. Оказывает туристам организационные услуги. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. Информировать туристов о правилах пребывания иностранных граждан на территории Республики Беларусь. Оказывает содействие иностранным туристам при прохождении паспортно-визового и таможенного контроля. Систематически совершенствует свою квалификацию, повышает уровень языковой подготовки, участвует в разработке новых форм и методов ведения экскурсионно-информационной работы. Прослушивает других гидов-переводчиков, изучает их опыт, 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, достижениях белорусского народа, известных людях – уроженцах Беларуси. Постоянно включает в экскурсии актуальный материал. Участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий, составлении информационных тематических материалов. Готовит ответы на характерные вопросы иностранных туристов. Вносит предложения по разработке новых экскурсионных и

туристических маршрутов. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. При заболеваниях туристов, травмах оказывает первую медицинскую помощь и связывается с руководством туристического предприятия и страховой компанией. Координирует действия туристов в случаях чрезвычайных ситуаций. Оформляет в установленном порядке необходимую документацию. Анализирует замечания и предложения туристов относительно качества предоставляемых услуг, вносит предложения по их совершенствованию.

Должен знать: нормативные правовые документы по организации туристическо-экскурсионной деятельности и пребывания иностранных граждан на территории Республики Беларусь; принципы организации туристической индустрии, историю, культуру и географию, экспозиционный материал музеев, протокол и этикет, иностранный язык, теорию межличностного общения, основы психологии, методику проведения экскурсий; правила оказания первой медицинской помощи и схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документации и составления отчетов, методы обработки и передачи информации с использованием компьютерных технологий, основы менеджмента, маркетинга и экономики, трудового законодательства, делопроизводства, требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Гид-переводчик I квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика и стаж работы в должности гида-переводчика II квалификационной категории не менее 2 лет.

Гид-переводчик II квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика и стаж работы в должности гида-переводчика не менее 2 лет.

Гид-переводчик: высшее без предъявления требований к стажу работы или общее среднее образование и подготовка в объеме не менее трех курсов учреждения, обеспечивающего получение высшего образования, специальная подготовка, свидетельство об аттестации гида-переводчика.

ИНСТРУКТОР-МЕТОДИСТ ПО ТУРИЗМУ

Должностные обязанности. Организует проведение туристско-оздоровительной и спортивно-туристской работы в целях укрепления здоровья населения в организациях различной формы собственности. Осуществляет набор лиц в секцию (группу) туристско-спортивной и оздоровительной направленности из числа граждан, желающих заниматься спортивно-оздоровительным туризмом и не имеющих медицинских противопоказаний, проводит с ними практические занятия. Занимается разработкой и организацией туристических походов (туров). Изучает маршруты с описанием их особенностей, оценивает пригодность маршрута для участников с различным уровнем подготовленности. Проводит консультации граждан, занимающихся спортивно-оздоровительным туризмом, по вопросам теории и практики этого вида деятельности. Изучает интересы и потребности граждан в занятиях спортивно-оздоровительным туризмом. Организует, проводит спортивно-туристские и туристско-оздоровительные мероприятия, совершенствует систему их проведения. Участвует в организации мероприятий по укреплению и развитию материально-технической базы для занятий спортивно-оздоровительным туризмом. Обеспечивает организационно-методическое руководство деятельностью инструкторов-общественников, организует и проводит их подготовку и переподготовку. Организует работу секций по спортивно-оздоровительному туризму. Анализирует итоги деятельности организации и участвует в планировании ее работы. Осуществляет пропаганду здорового образа жизни, работает в тесном контакте с учреждениями здравоохранения для обеспечения врачебного контроля за лицами, занимающимися спортивно-оздоровительным туризмом. Изучает, обобщает и внедряет передовой опыт работы. Проводит комплекс практических мероприятий и теоретических занятий по обеспечению техники безопасности. Организует материально-техническое обеспечение туристических походов (туров). При совершении спортивных туристических походов согласовывает их проведение с маршрутно-квалификационной комиссией в установленном порядке. Определяет перечень необходимого оборудования, специального снаряжения, одежды и прочих предметов, обеспечивающих безопасное и успешное осуществление туристского похода (тура). Создает и поддерживает

базу данных о туристических маршрутах (турах), содержащую сведения об их сложности, требованиях, предъявляемых к физическому, моральному и психологическому состоянию участника, необходимости прохождения предварительной подготовки, инструктажа и о прочих существенных условиях туристического похода (тура). Составляет необходимую документацию по туристскому походу (туру) в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Обеспечивает в соответствии с законодательством Республики Беларусь и других стран перемещение через пункты таможенного контроля оборудования, снаряжения, животных и других предметов. Предусматривает способы связи туристов со спасательными службами, медицинскими учреждениями, органами охраны правопорядка местности, где осуществляется туристический поход (тур). Согласовывает с пограничными, лесными, спасательными (МЧС) службами, органами исполнительной власти возможность проведения туристического похода (тура) в конкретном районе в конкретные сроки по определенному маршруту, учитывает условия доступа на природоохранные, приграничные и иные контролируемые государством и частными лицами (на правах собственников) территории, на которых осуществляется туристический поход (тур). Информировует участников туристического похода (клиентов тура) о возможных трудностях в туристическом походе (туре) и способах их преодоления, об особенностях климатических и прочих условий, агрессивно воздействующих на человека. Проводит инструктаж туристов о необходимости охраны окружающей среды, правилах безопасности. Обеспечивает медицинское страхование участников туристического похода (тура). Ведет установленную отчетность.

Должен знать: законодательство в сфере физической культуры, спорта и туризма; теоретические и практические основы организации туристической деятельности; методику организации и проведения спортивно-туристских и туристско-оздоровительных мероприятий; методику подбора средств спортивно-оздоровительного туризма, дозировки физических нагрузок в процессе проведения тренировок, туристических походов (туров); правила: бронирования туристических услуг, медицинского страхования, межличностного общения; порядок оформления туристических виз; схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками и иными организациями; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности; правила оформления маршрутных документов для проведения туристических походов (необходимых документов для осуществления туров); правила производственной санитарии; информацию о сезонных или региональных запретах органов власти, лесных хозяйств, заповедников, национальных парков, органов МЧС, пограничных войск и других на проведение тех или иных мероприятий планируемого туристического похода (тура); действия по организации эвакуации из района проведения туристического похода (тура) отдельного туриста или группы в целом в случае чрезвычайных ситуаций; раскладку продуктов и нормы питания с учетом физических нагрузок на организм в условиях планируемых туристических походов (туров); технологию организации питания в полевых условиях.

Квалификационные требования.

Инструктор-методист по туризму I квалификационной категории: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования «Физическая культура. Туризм, гостеприимство», стаж работы в должности инструктора-методиста по туризму II квалификационной категории не менее 2 лет.

Инструктор-методист по туризму II квалификационной категории: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования «Физическая культура. Туризм, гостеприимство», стаж работы в должности инструктора-методиста по туризму не менее 2 лет.

Инструктор-методист по туризму: высшее профессиональное образование либо высшее образование и переподготовка по направлению образования «Физическая культура. Туризм, гостеприимство» без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование по направлению образования «Физическая культура. Туризм, гостеприимство» и стаж работы в туризме не менее 1 года.

Примечание. Квалификационные категории инструктору-методисту по туризму присваиваются в соответствии с нормативными правовыми актами, утверждаемыми Министерством спорта и туризма Республики Беларусь.

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. Проводит маркетинговые исследования. Разрабатывает и осуществляет зональные и целевые культурно-досуговые программы. Составляет план проводимых мероприятий. Организует спортивно-туристическую деятельность, применяет в ней новейшие достижения, современные средства и оборудование, разрабатывает туристические досуговые программы и маршруты. Организует физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики, разрабатывает индивидуальные и групповые досуговые программы для населения. Организует зрелищно-развлекательные мероприятия, применяет на практике знания по рекреологии, валеологии, туранимации, разрабатывает и реализовывает зрелищно-развлекательные программы для населения. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов. Вовлекает в проводимые туристические походы, туристические праздники и другие культурно-оздоровительные, культурно-познавательные мероприятия разные социальные группы населения, придавая им массовый характер. Устанавливает контакты и сотрудничество с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями с целью улучшения своей деятельности. Привлекает профессионалов из сферы шоу-бизнеса, туристической и спортивной среды и пр. Разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые акты, другие руководящие и методические материалы, регулирующие социокультурную деятельность в республике; теорию и методику обеспечения жизнедеятельности и безопасности участников организуемых мероприятий; теоретические и методические основы организации туристической деятельности; 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; туранимацию, основы театрального искусства, режиссуры и других специальных дисциплин, организационную структуру профессиональной деятельности; историю мировой и художественной культуры, экскурсоведение, религиоведение и краеведение, организационную структуру и содержание профессиональной экскурсионной и музейной деятельности, дисциплин психолого-педагогического цикла, права; инновационные технологии организации социокультурной деятельности; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Культуролог-аниматор I квалификационной категории: высшее профессиональное образование и стаж работы в должности культуролога-аниматора II квалификационной категории не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор II квалификационной категории: высшее профессиональное образование и стаж работы в должности культуролога-аниматора не менее 2 лет.

Культуролог-аниматор: высшее профессиональное образование либо среднее специальное образование без предъявления требований к стажу работы.

РУКОВОДИТЕЛЬ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ГРУППЫ

Должностные обязанности. Осуществляет работу по предоставлению комплекса туристических услуг на маршруте в соответствии с программой тура, координирует исполнение услуг сторонними организациями в соответствии с заключенными договорами. Поддерживает деловую репутацию исполнителей услуг в соответствии с предоставленными полномочиями. Принимает участие в маркетинговых исследованиях, разработке программ обслуживания туристов, в разработке рекомендаций для участников путешествия. Систематически работает над совершенствованием своего профессионального уровня. Вносит предложения по изменениям программ обслуживания с точки зрения пригодности маршрута для конкретной группы на основании изучения описаний его особенностей. Принимает участие в подготовке маршрутных документов (технологические карты, информационные листки, памятки, опросные листы, список телефонов экстренных

служб в странах, по которым проходит маршрут путешествия, контактные телефоны и адреса партнеров, списки участников группы и т.д.) и картографических материалов конкретного маршрута, графика путешествия и плана мероприятий, которые предполагается провести на маршруте, намечает контрольные пункты и сроки, изучает сложные участки маршрута и определяет способы их преодоления. Принимает участие в разработке путевой информации по маршруту следования, включая полезную информацию, ориентированную на обеспечение безопасности туристов на маршруте. Знакомится с политической, экономической, эпидемиологической обстановкой в стране пребывания, с прогнозом погодных условий на момент совершения путешествия. Проходит специальный инструктаж по программе тура и правилам безопасности на маршруте в установленном порядке. Проводит инструктаж туристов о правилах поведения и мерах безопасности на маршруте. Проверяет перед началом тура полноту комплекта документов, необходимых для совершения путешествия, предоставленного должностным лицом, наличие необходимого снаряжения, оборудования. Информировывает туристов по вопросам паспортных, визовых и таможенных формальностей и о правилах пересечения государственных границ. Обеспечивает путевой информацией весь маршрут туристического путешествия и информирует туристов об изменениях маршрута, вызванных непредвиденными ситуациями или требованиями безопасности. В рамках обязательных мероприятий программы находится с туристической группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов. Дает рекомендации туристам по организации свободного времени. Осуществляет контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной. В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство туристической организации об отклонениях от программы и принимает все необходимые меры для нормализации ситуации. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с принимающей стороной, с консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями. Собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов. Проводит анкетирование туристов о качестве выполнения услуг на маршруте. Принимает меры по обеспечению безопасности туристов, предупреждению или разрешению конфликтных ситуаций в группе, с местным населением, правоохранительными органами. Оформляет отчетные документы по результатам работы на маршруте.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; условия заключенных договоров; маршрут, по которому направляется туристическая группа; программу и условия обслуживания туристической группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания); правила пребывания в странах, по которым проходит маршрут; схемы работы с консульствами (посольствами), отелями, гостиницами, транспортными, иными организациями; основы педагогики и психологии; язык страны, по которой проходит маршрут, или английский язык; основы грамматики, лексики и фонетики, терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на конкретном маршруте, и составления отчетов; основы экономики и менеджмента; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Руководитель туристической группы I квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, стаж работы в должности руководителя туристической группы I квалификационной категории не менее 2 лет.

Руководитель туристической группы II квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, стаж работы в должности руководителя туристической группы не менее 2 лет.

Руководитель туристической группы: высшее либо среднее специальное образование, специальная подготовка без предъявления требований к стажу работы.

СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ

Должностные обязанности. Осуществляет подбор справочных и рабочих

материалов по туризму. Проводит маркетинговые исследования спроса и предложения на туристические услуги. Разрабатывает предложения по освоению новых маршрутов. Принимает участие в разработке рекламных материалов, каталогов, брошюр и пр. и выработке концепции продвижения туристических программ. Участвует в проведении мероприятий по продвижению туристических услуг (рекламных кампаниях, презентациях, выставках, ознакомительных турах, распространении рекламных материалов и пр.). Для формирования пакета туристических услуг осуществляет поиск отелей, компаний-перевозчиков (авиа, железнодорожных, автобусных), иных организаций, предоставляющих эти услуги или оказывающих содействие их предоставлению. Создает и поддерживает информационную базу данных по услугам, предоставляемым в рамках разрабатываемых туров. Разрабатывает программы туров. Определяет стоимость услуг, включенных в состав тура, рассчитывает стоимость пакета услуг и т.д. Согласовывает с контрагентами существенные условия в рамках предоставляемых услуг. Оформляет технологические документы по предлагаемым турам (технологические карты, информационные листки, памятки туристов, схемы, описания маршрутов путешествий и т.д.), в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Своевременно оформляет листы бронирования и подтверждает бронь партнерам. Осуществляет работу по поиску клиентов. Принимает заказы отдельных туристов или корпоративных групп на формирование тура. Готовит пакет документов, необходимых для открытия визы (в случае необходимости), контролирует правильность их оформления. Оформляет туристическую документацию (договор на оказание туристических услуг, информационный листок, памятка, финансовые документы и т.д.) в соответствии с требованиями законодательства (при наличии доверенности от руководства). Готовит специализированную туристическую информацию, информацию по безопасности услуг, контролирует ее полноту и достоверность. Разрабатывает рекомендации и указания для участников путешествия. Консультирует клиентов по всем вопросам, касающимся необходимых правил, порядка и условий предоставления туристических услуг. Проводит инструктаж туристов о мерах безопасности, предупреждении заражения особо опасными инфекциями. Ведет журналы инструктажа по обеспечению безопасности туристов в соответствии с требованиями нормативных правовых и технических нормативных правовых актов. Контролирует надлежащее исполнение туристических услуг (собственных и услуг контрагентов) в соответствии с требованиями, предусмотренными в заключенных с туристом договорах. Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристических услуг, принимает меры по проведению корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; географию стран мира; справочники, периодические издания, научные публикации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран и др., туристические каталоги; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров; принципы определения стоимости туров; правила бронирования билетов и услуг; правила страхования туристов; порядок работы консульско-визовых служб, правила и порядок оформления документов для получения виз; схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; теорию межличностного общения; порядок оформления договоров и заключения контрактов; технику приема контрагентов и проведения переговоров; протокол и этикет; иностранный язык; справочники, периодические издания и научные публикации по туризму, туристические каталоги; правила оформления туристической документации (туристических путевок, страховых полисов и др.); основы делопроизводства; основные требования к оформлению туристической документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы экономики, организации труда и управления; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Специалист по туризму I квалификационной категории: высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по туризму II квалификационной категории не менее 2 лет.

Специалист по туризму II квалификационной категории: высшее профессиональное образование, стаж работы в должности специалиста по туризму не менее 2 лет.

Специалист по туризму: высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы, высшее образование и переподготовка в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы либо среднее специальное образование и стаж работы в туризме не менее 1 года.

ЭКСКУРСОВОД

Должностные обязанности. Предоставляет клиентам экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем туристического предприятия маршрутами, технологическими картами и иными документами, предусмотренными законодательством. Постоянно работает над своевременным обновлением индивидуальных текстов экскурсий, используя новые материалы, архивные документы, статистические данные; обновляет «портфель экскурсовода». Вносит предложения по разработке новых маршрутов, участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий. Принимает участие в разработке рекламных материалов, каталогов, брошюр и пр.; в выработке концепции продвижения экскурсионных программ. Участвует в проведении мероприятий по продвижению экскурсионных услуг (рекламных кампаний, презентаций, выставок, ознакомительных туров и пр.). Систематически совершенствует свой профессиональный уровень, участвует в разработке новых форм и методов проведения экскурсий, в прослушивании экскурсий других экскурсоводов, изучает опыт их работы, участвует в работе различных конференций, семинаров. Использует дифференцированный подход к проведению экскурсий для различных категорий населения. Инструктирует туристов о правилах поведения и мерах по обеспечению безопасности туристов в транспорте, на маршруте, в музеях, на остановках, при осмотре памятников и т.п. При заболевании туристов, травмах сообщает руководству туристического предприятия о происшедшем, организует оказание первой медицинской помощи. Координирует поведение экскурсантов при чрезвычайных ситуациях, сообщает о возникновении таких ситуаций, вызывает при необходимости и возможности спасателей или другую помощь. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание на маршруте. Организует бережное отношение экскурсантов к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Анализирует замечания и предложения экскурсантов относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Обеспечивает высокую культуру обслуживания клиентов. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; методику создания и проведения экскурсий; технику проведения экскурсий; технологическую документацию по экскурсионной работе; географию, историю, архитектуру, религии, достопримечательности, социально-экономическое устройство Беларуси; теорию межличностного общения; основные концепции и принципы организации туристической индустрии; основы туристического права; основы маркетинга и менеджмента; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристической индустрии; протокол и этикет; правила оформления туристической документации; основы делопроизводства; основные требования к оформлению туристической документации; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования.

Экскурсовод I квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода и стаж работы в должности экскурсовода II квалификационной категории не менее 2 лет.

Экскурсовод II квалификационной категории: высшее образование, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода и стаж работы в должности экскурсовода не менее 2 лет.

Экскурсовод: высшее либо среднее специальное образование без предъявления требований к стажу работы или общее среднее образование и подготовка в объеме не менее трех курсов учреждения, обеспечивающего получение высшего

образования, специальная подготовка, свидетельство об аттестации экскурсовода.

3. ДРУГИЕ СЛУЖАЩИЕ

АГЕНТ ПО ТУРИЗМУ

Должностные обязанности. Осуществляет работу по приему и обработке заявок туристов по организации туров. Предлагает клиенту имеющийся выбор туристических программ, дает рекомендации и советы в связи с организуемым туром с учетом запросов заказчика. Информировывает клиента об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха. Проводит мини-рекламу выбранного пакета предложений, описывает его достоинства и преимущества. Предоставляет путеводители, карты, схемы, планы местности. Информировывает заказчика (клиента) по правилам оформления заказа. Проверяет наличие всех реквизитов заказа. Дает необходимые рекомендации по соблюдению мер безопасности в стране (регионе) пребывания. Идентифицирует вид заказа. Направляет заказ специалистам для организации тура. Контролирует сроки выполнения заказов, соблюдение существенных условий договора и в случае необходимости, информирует заказчиков (клиентов) об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу о поступивших и выполненных заказах. Оформляет необходимые туристические документы. Составляет необходимую отчетность.

Должен знать: нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристической деятельности; географию стран мира; иностранный язык; требования к оформлению заказов; правила оформления туристической документации (договоров, страховых полисов и др.); основы делопроизводства; этику делового общения; технологию обработки заказов с использованием компьютеров; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности.

Квалификационные требования. Общее среднее образование без предъявления требований к стажу работы и специальная подготовка.