|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Турагентская деятельность»

2026 г.

**Наименование компетенции**: Турагентская деятельность

**Формат участия в соревновании**: индивидуальный

**Описание компетенции**.

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

В компетенции проверяются навыки в области турагентской деятельности, необходимые для осуществления трудовых функций, согласно ФГОС 43.02.10 «Туризм», ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство (предоставление турагентских и туроператорских услуг)» (утвержден Приказом Минпросвещения России от 15.12.2022 № 1128), Профессиональному стандарту «Специалист по туризму» (Приказ Минтруда России от 10.11.2021 № 793н) и Проекту профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристического продукта» (зарегистрированном в программно-аппаратном комплексе «Профессиональные стандарты» на сайте Минтруда России):

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

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

По итогам 2024 года вклад индустрии туризма в ВВП Российской Федерации составил 3.1%(по данным Ростуризма). Стратегия развития туризма до 2035 года, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019г. № 2129-р, предполагает увеличение вклада в ВВП страны до уровня 8.3 трлн. рублей, а также увеличение числа рабочих мест до 4.2 млн. человек. Перспективы развития индустрии туризма и, в частности, турагентского сектора, обеспечиваются нормативно-правовыми документам, в том числе национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства», одной из ключевых задач которого является повышение качества образования и подготовки кадров в соответствии с новыми ФГОС.

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

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

В турагентской среде существует две принципиально разные основы успешной работы. Первая – это общение с клиентом, которое включает в себя установление контакта, умение расположить клиента, выявление его потребностей, поиск туристского продукта и/или туристских услуг в соответствии с выявленными потребностями, грамотное закрытие сделки, обработка сложных и нестандартных ситуаций, решение конфликтов. Вторая – умение технически грамотно осуществлять бронирование заявки в личном кабинете туроператора и/или системы-агрегатора, расчеты с туристом и/или туроператором; умение подготовить пакет документов для оформления визы, подачи претензии туроператору и т.д. Сотрудник турагентского сектора – разносторонний специалист, способный одновременно выполнять обе вышеуказанные трудовые функции.

**Нормативные правовые акты**

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

* ФГОС 43.02.10 «Туризм», утвержден Приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014г. № 474;
* ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство (предоставление турагентских и туроператорских услуг)», утвержден Приказом Минпросвещения России от 15.12.2022 № 1128;
* Проект профессионального стандарта «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристского продукта» (внесен в реестр ВНИИ Труда Минтруда России);
* Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
* Приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов» (в части требований к квалификации).

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, и ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство (предоставление турагентских и туроператорских услуг)», утвержден Приказом Минпросвещения России от 15.12.2022 № 1128.

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды деятельности/трудовые функции** |
| 1 | ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; |
| 2 | ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах; |
| 3 | ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта; |
| 4 | ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; |
| 5 | ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы); |
| 6 | ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю; |
| 7 | ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности; |
| 8 | ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной; |
| 9 | ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке; |
| 10 | ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения; |
| 11 | ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных; |
| 12 | ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию; |
| 13 | ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы; |
| 14 | ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг. |
| 15 | ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| 16 | ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| 17 | ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| 18 | ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |
| 19 | ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| 20 | ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа |