

К домашнему заданию.

Выдержка из проекта профессионального стандарта «Специалист по разработке, продвижению и реализации туристских продуктов и услуг»:

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление дистанционного консультирования и бронирования турпродуктов и услуг в электронных системах (удаленно, в режиме онлайн?)	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
--------------------------------	----------	---	---------------------------	---------------	---

Трудовые действия	Выяснение потребностей клиента, набора и параметров требуемых турпродуктов и услуг
	Поиск турпродуктов и услуг по заранее определенным параметрам
	Подбор вариантов основных и дополнительных туристских услуг для обеспечения клиенту возможностей выбора
	Консультирование клиента по специфике предлагаемых туристских услуг и условиям бронирования для уточнения и согласования
	Бронирование выбранных туруслуг в электронной системе (на электронной платформе)
	Проверка соответствия результатов бронирования данным и запросам клиента
	Консультирование клиента по порядку и особенностям оплаты турпродуктов и услуг, забронированных на электронной платформе
Необходимые умения	Выбирать систему бронирования с учетом потребностей клиента
	Четко и грамотно формулировать вопросы и предложения устно и письменно
	Общаться вежливо, уважительно и дружелюбно
	Корректно формулировать вопросы, касающиеся личных данных клиента
	Объяснять необходимость предоставления точных данных для бронирования
	Интерпретировать и систематизировать параметры запросов для осуществления поиска на электронных платформах
	Формировать поисковые запросы на электронных платформах и в поисковых системах
	Проверять правильность информации и данных клиента в форме бронирования
	Определять перечень дополнительных услуг, которые могут заинтересовать клиента в зависимости от основного запроса
	Пользоваться специализированным программным обеспечением

Необходимые знания	Законодательство о туристской деятельности в части требований к предоставлению туристских услуг
	Правила (рекомендации?) использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта, подтверждения заказов (заявок на бронирование)
	Требования к качеству и безопасности услуг, входящих в туристский продукт, обеспечению личной безопасности туристов
	Системы онлайн-бронирования, поисковые системы
	...
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Осуществление приема и оформления заказов на турпродукты и услуги в очном режиме?	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Предоставление информации клиенту о предлагаемых турпродуктах и услугах
	Консультирование по содержанию для выбора клиентом турпродуктов и услуг
	Разъяснение порядка и особенностей предоставления туристских услуг
	Оформление заказа на турпродукты и услуги
	Разъяснение содержания и особенностей заключаемого договора, путевки и дополнительных документов (при наличии) и порядка расчета за услуги по договору
	Оформление договора, путевки и дополнительных документов (при наличии)
	Осуществление расчетов с клиентом по договору и оформления платежных документов
Необходимые умения	Общаться вежливо, уважительно и дружелюбно
	Корректно формулировать вопросы, касающиеся личных данных клиента
	Объяснять необходимость предоставления точных данных для оформления заказа и документов
	Проверять правильность данных о клиенте в бронировании и договорных документах
	Осуществлять бронирование выбранных турпродуктов и услуг с использованием электронных систем и специализированного программного обеспечения

	Оформлять документы, необходимые для заказа, бронирования и заключения договора
	Производить расчеты с клиентом различными способами
	Оформлять платежные документы
Необходимые знания	Законодательство о туристской деятельности в части требований к предоставлению туристских услуг
	Требования к качеству и безопасности услуг, входящих в туристский продукт, обеспечению личной безопасности туристов
	Порядок расчетов с потребителями и заказчиками турпродуктов и услуг
	Порядок и правила оформления платежных документов
	Типовые формы договоров с клиентами
Другие характеристики	-