

УДК 338.48:331.103

ББК 75.81

III-84

*Шпырня Олег Валентинович, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социального культурного сервиса и туризма факультета сервиса и туризма Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма, e-mail: oleg\_shpyrnya@mail.ru*

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР КВАЛИФИКАЦИОННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ДОЛЖНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА**

(рецензирована)

*Статья посвящена проблеме анализа квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма. Автор, изучая единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, пришел к выводу о том, что его текущая структура в сфере туризма не отвечает современным реалиям развития как системы высшего образования в Российской Федерации, так и требованиям отрасли.*

**Ключевые слова:** *квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, туристская индустрия, гостиничный бизнес, туроператорский бизнес, турагентский бизнес, экскурсионный бизнес, санаторно-курортная сфера; индустрия общественного питания; физкультурно-спортивная сфера; транспортная сфера.*

*Shpyrnya Oleg Valentinovich, Candidate of Pedagogy, assistant professor of the Department of Social Cultural Service and Tourism of the Faculty of Service and Tourism of the Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism, e-mail: [oleg\\_shpyrnya@mail.ru](mailto:oleg_shpyrnya@mail.ru)*

## **ANALYTICAL OVERVIEW OF QUALIFICATION CHARACTERISTICS OF TOURISM SPHERE WORKERS**

(reviewed)

*The article deals with the analysis of qualification characteristics of tourism sphere workers. Having studied a single qualification handbook for managers, professionals and employees, the author has concluded that its current structure in the tourism sector does not meet modern realities of the higher education system in the Russian Federation and the requirements of industry.*

**Keywords:** *qualification characteristics of employees of the tourism industry, tourism industry, hotel business, tour operating business, travel agency business, sightseeing business, sanatorium sphere, catering industry, sports, transport sector.*

Раздел Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» представляет собой профессиональные характеристики должностей работников туристской индустрии, представляющих гостиничный, туроператорский, турагентский, экскурсионный бизнес.

Существующие разделы «Квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма» подразделяются следующим образом:

1. Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность:
  - директор (управляющий) экскурсионным бюро;
  - переводчик (в сфере туризма);
  - гид-переводчик (в сфере туризма);

- экскурсовод;
- организатор экскурсий;
- агент по приему заказов на экскурсии;
- администратор офиса. [4]

2. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих тур-агентскую деятельность:

- директор туристского агентства;
- начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства;
- менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм);
- менеджер по бронированию и продажам;
- руководитель туристской группы;
- агент по бронированию;
- агент по туризму (выездной, въездной, внутренний);
- ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп. [4]

3. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих тур-операторскую деятельность:

- директор туроператорской организации;
- начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации;
- начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации;
- менеджер по формированию туристского продукта;
- менеджер по туристским продуктам по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний туризм);
- менеджер по оформлению выездных виз;
- менеджер по работе с корпоративными клиентами;
- культуролог-аниматор;
- специалист по обработке заказов;
- инструктор-методист по туризму;
- консультант по туризму. [4]

4. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность:

- директор гостиницы;
- начальник службы гостиничного фонда;
- начальник службы приема и размещения;
- дежурный по этажу;
- менеджер службы приема и размещения;
- консьерж;
- портье. [4]

При анализе «Квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма» был сделан вывод о наличии ряда неточностей и несоответствий.

Так авторы данного документа не учитывают реалии современной системы высшего образования Российской Федерации. Так, например, в структуре подготовки работников организаций сферы туризма в настоящее время отсутствует специальность «туризм», а имеет место соответствующее направление подготовки 43.03.02 «туризм» с различными профилями подготовки бакалавров. Также существуют и другие направления, связанные индустрией туризма, но игнорируемые составителями указанного документа: 43.03.03 «гостиничное дело» и 43.03.01 «сервис». Специальность высшего образования, имеющая отношение к отрасли туризма, осталась

всего одна – 100103 «социально-культурный сервис и туризм», последние выпуски по которой пройдут в 2015 году. [3]

Также, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», использующийся в «Квалификационных характеристиках должностей работников организаций сферы туризма» термин «высшее профессиональное образование в сфере туризма» некорректен. [2]

Также авторы «Квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма» существенно сузили перечень характеристик. Согласно Федеральному закону от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от: 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г., 5 февраля 2007 г., 30 декабря 2008 г., 28 июня, 27 декабря 2009 г., 30 июля 2010 г., 1 июля 2011 г., 3 мая 2012 г.), «туристская индустрия это совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников». [1]

Соответственно в «Квалификационных характеристиках должностей работников организаций сферы туризма» не отражены важные профессиональные характеристики таких отраслей как:

- санаторно-курортная сфера;
- индустрия общественного питания;
- физкультурно-спортивная сфера;
- транспортная сфера.

Должностные обязанности работников организаций сферы туризма, представленные в квалификационных характеристиках, не учитывают современные реалии развития индустрии туризма. В них отсутствует конкретизация к знанию иностранных языков и специализированных информационных технологий. Так, например, в должностных обязанностях директора (управляющего) экскурсионным бюро вообще не значится требований к иностранному языку и информационным технологиям; в должностных обязанностях директора туристского агентства имеет место требование к «знанию иностранного языка и работе с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой» [4]. Существующие требования к другим должностям достаточно «размыты» и ограничиваются общими формулировками типа «знание методов обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи» [4]. При этом, например, программное обеспечение очень сильно разнится даже в рамках вида деятельности – туроператорская, турагентская и т.д.

Также вызывает ряд вопросов достаточно узкий перечень должностей для представленных отраслей индустрии туризма.

Соответственно, предлагается ряд рекомендаций по совершенствованию «Квалификационных характеристик должностей работников организаций сферы туризма»:

- расширение профессиональных характеристик для всех отраслей индустрии туризма;
- приведение профессиональных характеристик к соответствию требованиям Федерального закона Российской Федерации №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- расширение перечня должностей для различных отраслей индустрии туризма;
- конкретизация требований к должностным обязанностям работников организаций сферы туризма.

### ***Литература:***

1. Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма: приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. №220н.

2. Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования: приказ Министерства образования и науки РФ от 12 сентября 2013 г. №1061.

3. Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ.

4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ.

### ***References:***

1. *On the Approval of the Common qualifying handbook for managers, professionals and employees, section “Qualification characteristics of employees of the tourism industry: the order of the Ministry of Health and Social Development of the Russian Federation on March 12, 2012 № 220n.*

2. *On the Approval of the list of specialties and areas of training of higher education: the Ministry of Education and Science of the Russian Federation dated 12 September 2013 № 1061.*

3. *On the Education in the Russian Federation: the Federal Law of the Russian Federation dated December 29, 2012 № 273-FL.*

4. *On the bases of tourist activity in the Russian Federation: the Federal Law of November 24, 1996 № 132-FL.*