

## **Типовые функции специалистов по туризму туристических информационных центров**

### **1. Деятельность по взаимодействию с государственными органами и субъектами туристической индустрии, иными заинтересованными по развитию туризма в регионе.**

1.1. Рассматривать поставщиков туристических услуг на соответствие законодательным актам и нормативным требованиям;

1.2. установить процедуру сбора и актуализации данной информации, поддерживать регулярную связь со всеми поставщиками туристических услуг;

1.3. направлять субъектам туристической индустрии информацию об изменении законодательства в сфере туризма и смежных сферах;

1.4. координировать деятельность субъектов с целью создания благоприятной среды для пребывания туристов, в том числе по установлению графика работы объектов, содержанию ассортимента товаров и услуг, информационной составляющей и др;

1.5. организовывать туристические зоны и кластеры;

1.6. обеспечивать разработку туристических маршрутов по различным видам туризма;

1.7. проводить мониторинги деятельности специалистов по туризму и организаций, предоставляющие услуги для туристов;

1.8. проводить мониторинги экскурсионной деятельности;

1.9. обеспечивать участие в разработке программ проведения событийных мероприятий с учетом интересов туристов;

1.10. направлять субъектов туристической индустрии для участия в круглых столах, семинарах, выставках, презентациях, пресс-конференциях и др;

1.11. содействовать проведению профессиональной аттестации, подтверждающей квалификацию экскурсоводов и гидов-переводчиков;

1.12. содействовать установке в населенном пункте элементов туристической навигации;

1.13. осуществлять взаимодействие со средствами размещения по прохождению сертификации, анализ их состояния;

1.14. взаимодействовать с собственниками объектов по направлению сотрудников по туризму для повышения квалификации;

1.15. содействовать заказчикам кадров по целевому набору абитуриентов по туристическим специальностям;

1.16. входить в состав районной комиссии для осуществления комплексной объективной оценки агроэкоусадоб;

1.17. оказывать содействие в проведении мониторингов внутреннего и въездного туризма путем участия в распространении и сборе анкет;

1.18. входить в состав местного координационного совета по туризму, и созданных при нем рабочих групп по видам туризма и направлениям деятельности;

1.19. участвовать в разработке и реализации программ, стратегий, концепций, планов мероприятий и иных мер по поддержке туристической индустрии, развитию внутреннего туризма и международного въездного туризма;

1.20. содействовать реализации пилотных проектов по туризму в регионах;

1.21. установить процедуру снабжения брошюрами, буклетами, листовками и другими письменными материалами в объеме, соответствующем нуждам ТИЦ;

1.22. принимать участие в образовательных семинарах, в том числе ГУ «Национальное агентство по туризму» с посещением достопримечательностей и ТИЦ других районов (городов);

1.23. проводить формирование экспозиций на выставочных мероприятиях местного, областного, республиканского и международного уровня;

1.24. проводить презентации туристического потенциала региона в рамках деловых мероприятий различного уровня;

1.25. проводить мероприятия по популяризации туристического потенциала в средствах массовой информации с помощью наружной, световой, электронной, почтовой рекламы, рекламы на транспорте.

## **2. Сбор, накопление, обработка, анализ и распространение информации.**

2.1. ведение баз данных о действующих экскурсоводах и гидах-переводчиках в регионе включая всю информацию, необходимую для посещения: местоположение, описание, особенности, условия и график работы;

2.2 ведение Государственного кадастра туристических ресурсов Республики Беларусь;

2.3. проведение инвентаризации туристического потенциала региона путем составления и обновления перечней предприятий по следующим видам туризма:

агротуризм;

активный;

гастрономический;

деловой;  
историко-культурный;  
лечебно-оздоровительный;  
медицинский;  
образовательный;  
охотничий;  
промышленный;  
религиозный;  
событийный;  
экологический.

2.4. ведение документации по туристическим маршрутам;

2.5. ведение базы данных гостиниц и аналогичных средств размещения, в том числе прошедших сертификацию.

2.6. ведение базы данных агроэкоусадоб, получивших решение об осуществлении деятельности в сфере агроэкотуризма;

2.7. ведение базы данных субъектов агроэкотуризма, получивших кредитование ОАО «Белагропромбанка»;

2.8. сопровождение интернет-сайтов о туристическом потенциале региона;

2.9. ведение страницы о туристическом потенциале региона в социальных сетях;

2.10. ведение базы данных инвестиционных проектов в сфере туризма.

2.11. ведение базы данных о строительстве и реконструкции объектов;

2.12. ведение базы данных о специалистах туристической отрасли и прохождении повышения квалификации;

2.13. направление анонсов значимых мероприятиях, открытии новых объектов туристической индустрии, разработке новых туристических маршрутов в ГУ «Национальное агентство по туризму» и иные организации;

2.14. подготовка и обновление календаря событийных мероприятий по туризму как в печатном формате, так и или с использованием информационных технологий.

2.15. осуществлять сбор оперативных сведений о приеме туристов и экспорте туристических услуг субъектами туристической индустрии.

2.16. внедрение инновационных форм распространения информации (мобильных приложений, виртуальных туров);

2.17. создание фирменного стиля информационных материалов о туристическом потенциале региона.

### **3. Обеспечение посетителей туристических информационных центров информацией**

3.1. иметь доступ к следующей информации:

телефонные справочники местных служб, а также контактные телефоны при чрезвычайных ситуациях;

контактные телефоны дипломатических представительств и консульских учреждений зарубежных стран в Республике Беларусь;

транспортные маршруты, даты прибытия и отправления, а также расписание транспорта по месту нахождения ТИЦ;

карты города места назначения;

контактная информация экскурсоводов, гидов-переводчиков, работающих в месте назначения и в близлежащих районах;

таблица расстояний и времени, необходимого для совершения поездки;

справочники коллективных средств размещения;

местные газеты и журналы;

последние версии путеводителей;

словари, разговорники наиболее распространенных языков, на которых разговаривают посетители.

3.2. предоставлять посетителям информацию по вопросам и тематике широкого спектра: о размещении, турагентствах, объектах питания, транспорта, дорогах для велосипедистов и пешеходных маршрутах, магазинах и рынках, местных продуктах и сувенирах, банках, пунктах обмена валюты, местных обычаях, религии, медицинских учреждениях, отделениях милиции, почтовых отделениях, местных и региональных достопримечательностях, о прогнозе погоды и др.

3.3. предоставлять информацию о туристических маршрутах и объектах, в том числе по следующим видам туризма:

агрэкотуризм;

активный;

гастрономический;

деловой;

историко-культурный;

лечебно-оздоровительный;

медицинский;

образовательный;

охотничий;

промышленный;

религиозный;

событийный;

экологический.

3.4. обладать информацией о дне, времени, месте проведения и содержании мероприятий и событий, которые будут проводиться, включая места отдыха, культуры, спорта или досуга, в том числе с учетом потребностей детей, а также туристов и экскурсантов с ограничениями жизнедеятельности.

3.5. предоставлять посетителям информацию о здравоохранении, безопасности и полезные советы, которые помогут в путешествии: о питьевой воде, наличии ядовитых растений и диких животных, а также о других опасностях, связанных с данной местностью.

3.6. распечатывать информацию по требованию посетителей, либо разрешать посетителям переписывать ее.

3.7. распространять среди посетителей рекламно-информационные материалы о развитии туризма в виде печатной продукции (информационные буклеты, брошюры и прочие материалы) или с использованием информационных технологий.

3.8. при проведении масштабных туристических и спортивных событий в населенном пункте, где функционирует ТИЦ, устанавливать в местах скопления туристов, экскурсантов (центральные площади, зоны гостеприимства, вокзалы) информационные стойки и мобильные информационные пункты.

3.9. не менее чем один сотрудник, предоставляющий информацию, должен разговаривать на двух языках, в зависимости от потребностей посетителей.

#### **4. Ведение учета посетителей.**

4.1. наличие и обновление журнала учета посетителей;

4.2. разработать положение о правах и обязанностях посетителей;

4.3. вести учет информации о посетителях и их запросах и предложениях, включающую в себя следующую информацию:

число посетителей;

национальность посетителей и причину их визита;

тип информации или запрашиваемых услуг;

степень удовлетворенности посетителей оказанными услугами, советы и жалобы;

замечания и предложения.

4.4. составлять годовой аналитический отчет для последующей разработки системы оценки отслеживания и записи посетителей и их удовлетворенности обслуживанием.

4.5. оперативно информировать субъекты хозяйствования и государственные органы управления о предложениях и замечаниях туристов.

## **5. Оказание платных услуг**

5.1 могут осуществляться следующие виды деятельности:

организация экскурсионного обслуживания;

информационно-консультационные услуги;

бронирование мест проживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения, мест для проезда в транспортных средствах;

бронирование и заказ билетов на спортивные, спортивно-массовые, физкультурно-оздоровительные, культурные и иные массовые мероприятия;

деятельность в области телекоммуникаций (в части обеспечения доступа для туристов, экскурсантов в глобальную компьютерную сеть Интернет);

прокат инвентаря для спорта и отдыха;

иная не запрещенная законодательством деятельность, связанная с развитием туризма.

5.2. разъяснять до момента предоставления какой-либо услуги, за какие из услуг взимается плата и способы оплаты.