Приложение
към чл. 2

ДЪРЖАВЕН ОБРАЗОВАТЕЛЕН СТАНДАРТ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА „ОРГАНИЗИРАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПЪТУВАНИЯ“

Професионално направление					
Код: 1015	**Пътувания, туризъм и свободно време**				
Професия					
Код: 101502	**Организиране на туристически пътувания**				
Степени на професионална квалификация		**-**	**-**	**III**	**-**
Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР)		**-**	**-**	**4**	**-**
Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР)		**-**	**-**	**4**	**-**

1. Изисквания към кандидатите

1.1. Изисквания към кандидатите за входящо минимално образователно и/или входящо квалификационно равнище за придобиване на степен на професионална квалификация съгласно Закона за професионалното образование и обучение.

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията „Организиране на туристически пътувания“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение, утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД09-2230 от 09.08.2024 г., изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

- за ученици – завършено основно образование;
- за лица, навършили 16 години – придобито право за явяване на държавни зрелостни изпити или завършено средно образование.

1.2. Здравословното състояние на кандидата се удостоверява с медицински документ, доказващ, че професията, по която желае да се обучава, не му е противопоказна.

2. Описание на професията

2.1. Трета степен на професионална квалификация по професията

Професията „Организиране на туристически пътувания“ с трета степен на професионална квалификация е свързана с туроператорската и/или туристическата агентска дейност. Специалистът по организиране на туристически пътувания изпълнява посреднически, търговски, информационни и комуникационни дейности, свързани с подготовката, планирането, представянето и продажбата на единични или пакетни туристически услуги според туристическото търсене и потребителските предпочитания.

Туроператорът подготвя, комбинира и предлага организирани пътувания с обща цена, като съчетава различни елементи (настаняване, хранене, транспорт и допълнителни услуги) в туристически пакет с различна специфика – почивка, екскурзия, круиз и др. Той носи отговорност за всички пакетни услуги, а специалистът по „Организиране на туристически пътувания“ участва в договарянето на цена от доставчиците на услуги (транспортни и застрахователни компании, места за настаняване и заведения за хранене и развлечения, екскурзоводи, планински водачи, ски училища и други лица, предлагащи допълнителни туристически услуги), както и при формиране на пакета, изготвянето на туристически ваучери, решаване на проблеми с клиенти за предплатени услуги, обезщетения или възстановяване на цени от доставчици.

При посредническите услуги на туристическите агенции специалистът по „Организиране на туристически пътувания“ продава туристическите пакети на туроператорите. Отговорностите му са ограничени – той е посредник срещу комисиона и/или такса за обслужване.

Професията „Организиране на туристически пътувания“ обхваща широк кръг от дейности – подготовка на договори с доставчици на туристически услуги, договаряне на условия по резервации, анулирания и разплащания, управление на ценови условия и калкулации. Работата включва и продажба на билети, застраховки, рекламни справочници и формуляри.

Професионалистът в тази област представя, предлага и продава туристически пакети, осигурява допълнителни услуги, като екскурзии, застраховки и наем на автомобили, консултира клиентите относно административни формалности по визови, здравни и митнически изисквания. Организира и изпълнява кореспондентски услуги, посрещане на туристи, включително трансфери и предлагане на допълнителни активности.

В ежедневната си работа специалистът използва електронни системи за резервации и продажба, както и платежни инструменти и софтуерни решения за електронни и налични разплащания.

Работи при нормирано работно време, обикновено на смени или със стандартен 8-часов

работен ден. Възможни са работа на място при трансфери и събития или дистанционна работа за управление на онлайн резервации. За упражняване на професионалната си дейност той използва офис оборудване и технически инвентар. Работи с лични данни и е отговорен за поверителността на информацията, до която има достъп, осигурява безопасността и сигурността на туристите, като прилага принципите, правилата и изискванията на професионалната етика, международните и европейските стандарти за обслужване в туризма.

Професията изисква комуникативни и търговски умения, ориентация към клиента, аналитичност и способност за управление на информация. Необходимо е добро владеене на чужди езици, дигитални технологии, внимание към детайла и способност за прилагане на законовите изисквания, свързани с туристическата дейност и защита на личните данни.

Професията се развива в съответствие с новите тенденции в туристическия сектор, като дигитализация на услугите, устойчиво развитие, персонализиране на клиентското преживяване и иновативни начини за комуникация с клиентите.

Придобилите трета степен на професионална квалификация по професия „Организиране на туристически пътувания“ практикуват професията в туроператорски или турагентски фирми.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ) за придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията

Степен на професионална квалификация	Ниво по НКР/ ЕКР			Номер на ЕРУ и вид професионална подготовка (ПП)										
		ЕРУ 1	ЕРУ 2	ЕРУ 3	ЕРУ 4	ЕРУ 5	ЕРУ 6	ЕРУ 7	ЕРУ 8	ЕРУ 9	ЕРУ 10	ЕРУ 11	ЕРУ 12	ЕРУ 13
		Обща ПП		Отраслова ПП				Специфична ПП						
III	4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

3.1. Списък на Единиците резултати от ученето по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка – единна за всички професионални направления от Списъка на професиите за професионално образование и обучение

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда

ЕРУ 2. Икономика и предприемачество

ЕРУ по отраслова професионална подготовка – единна за професиите от професионално направление 1015 „Пътувания, туризъм и свободно време“

ЕРУ 3. Основи на туризма

ЕРУ 4. Туристическо обслужване

ЕРУ 5. Безопасност и сигурност при обслужване

ЕРУ 6. Комуникация и сътрудничество при обслужване

ЕРУ по специфична професионална подготовка по професията 101502 „Организиране на туристически пътувания“

ЕРУ 7. Планиране на туристически пътувания

ЕРУ 8. Организиране на туристически пътувания

ЕРУ 9. Маркетинг, реклама и дигитализация на туристически продукти и услуги

ЕРУ 10. Работа с контрагенти при доставка на туристически услуги

ЕРУ 11. Иновативни практики в туроператорската дейност

ЕРУ 12. Туристическо финансово обслужване

ЕРУ 13. Административно обслужване на туристически пътувания

3.2. Описание на единиците резултати от ученето за професията „Организиране на туристически пътувания“

3.2.1. Обща професионална подготовка по професията

ЕРУ 1	**Здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда**
Резултат от учене 1.1	Спазва хигиенните норми и здравословните и безопасните условия на труд (ЗБУТ) на работното място
Знания	• Познава основните нормативни актове за здравословни и безопасни условия на труд • Обяснява възможните професионални и здравни рискове на работното място и причините за тяхното възникване • Разяснява основните правила при оказването на първа помощ при трудови злополуки • Изброява основните видове лични предпазни средства и техните функции • Познава видовете защитни приспособления и средства за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ • Изброява правилата за работа при аварии и аварийни ситуации
Умения	• Прилага мерки за безопасност на работното място • Спазва хигиенните норми на работното място • Прилага инструкции за безопасна работа • Реагира правилно при аварийни ситуации
Компетентности	• Спазва стриктно мерките за безопасност при изпълнение на различните трудови дейности
Резултат от учене 1.2	Осъществява превантивна дейност за опазване на околната среда
Знания	• Познава нормативни актове, свързани с опазването на околната среда, и ЗБУТ • Познава трудовоправните норми, свързани със ЗБУТ • Разяснява общите изисквания за осигуряване на ЗБУТ съобразно спецификата на провежданата дейност и изискванията на техническото, технологичното и социалното развитие с цел защита на живота, здравето и работоспособността на работещите
Умения	• Търси информация за устойчиви практики, приложими в конкретната професионална дейност • Изпълнява дейности по събиране и съхраняване на опасни продукти, излезли от употреба уреди и консумативи съобразно правилата за рециклиране • Използва технологии и материали, щадящи околната среда • Спазва практики за пестене на вода, енергия и други ресурси на работното място

Компетентности	• Правилно обработва отпадъците на работното място съобразно изискванията за сортиране • Вярно и точно разпознава замърсяващи фактори на работното място и съдейства за ограничаване на въздействието им • Способен е стриктно да следва утвърдените правила и изисквания за опазване на околната среда
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Владее теоретични знания за: – хигиенните норми – здравословните и безопасните условия на труд на работното място – овладяването на аварийни ситуации и оказването на първа помощ – превантивната дейност за опазване на околната среда Част по практика на професията: • Избира своевременно най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация • Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 2	**Икономика и предприемачество**
Резултат от учене 2.1	Познава основите на пазарната икономика
Знания	• Познава основни икономически понятия – търсене, предлагане, пазар, конкуренция, цена • Познава ролята на държавата в икономиката – данъци, бюджет, регулации • Обяснява дейността на организацията в контекста на основни икономически принципи и понятия • Разяснява основни понятия във финансите – приходи, разходи, печалба, инвестиции • Разбира значението на социалната и екологичната отговорност при ръководене на бизнес
Умения	• Използва основни икономически понятия, като търсене, предлагане, пазар, конкуренция и цена при изпълнение на професионалните си задачи • Отчита значението на основните финансови показатели, като приходи, разходи, печалба и инвестиции
Компетентности	• Прилага правилата и изискванията, свързани с ролята на държавата в икономиката, включително данъци, бюджет и регулации, в рамките на работната среда и своите професионални ангажименти

Резултат от учене 2.2	Познава основите на предприемачеството
Знания	• Познава същността и ролята на предприемачеството в икономиката • Изрежда основните стъпки при стартиране на бизнес, включително генериране на идея, пазарно проучване, изготвяне на бизнес план • Изброява видовете фирми и организационно-правни форми на стопанска дейност
Умения	• Разграничава видовете фирми и организационно-правните форми на стопанска дейност • Прилага знания за предприемачеството в работната си среда
Компетентности	• Идентифицира успешни практически примери за управление на бизнес начинания • Предлага решения за подобряване на дейността в съответствие с технологичните и организационните изисквания • При необходимост представя идеи и предложения пред клиенти, инвеститори или партньори, като аргументира решенията си
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Владее основните теоретични знания и понятия в областта на икономиката • Владее основните теоретични постановки в областта на предприемачеството Част по практика на професията: • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на описания проблем в зададения казус • Участва в разработването на бизнес план на фирмата според изискванията на предварително дефинираното задание
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

3.2.2. Отраслова професионална подготовка по професията

ЕРУ 3	**Основи на туризма**
Резултат от учене 3.1	Използва основни понятия в туризма
Знания	• Изброява основни понятия в туризма – турист, туризъм, туристически обекти, туристически услуги, туристически продукт, туристически пазари, туристически дестинации и др. • Назовава основните характеристики, които разграничават туризма от други дейности • Посочва видове участници в туристическия процес • Познава начините за реализиране на туристическия продукт
Умения	• Разграничава основните понятия в конкретни ситуации

	• Свързва понятията с примери от работната практика • Използва терминологията при устно и писмено изразяване • Попълва формуляри, съдържащи базова туристическа информация
Компетентности	• Правилно използва основните понятия и взаимовръзки в туристическата дейност при комуникация и документиране
Резултат от учене 3.2	Прилага нормативни изисквания в туристическата дейност
Знания	• Изброява основни нормативни актове, свързани с туристическата дейност • Назовава институциите, регулиращи туризма • Посочва правата и задълженията на участниците в туристическия процес • Познава изискванията за регистрация и сертифициране
Умения	• Свързва нормативни изисквания с конкретни дейности от практиката • Ориентира се в структурата и съдържанието на официални документи (договор, регистрация, удостоверение) • Използва текстове от нормативни документи при казус • Спазва основни правила и изисквания при работа с клиенти и институции
Компетентности	• Правилно прилага основни нормативни изисквания при изпълнение на професионални дейности съгласно действащата нормативна база в туризма
Резултат от учене 3.3	Класифицира видове туризъм и туристически ресурси
Знания	• Изброява основните видове туризъм според цел, сезонност и обхват • Назовава видове туризъм според използваните ресурси • Посочва основни видове природни ресурси с туристически потенциал • Познава основни антропогенни туристически ресурси и тяхното значение за туристическата дестинация
Умения	• Класифицира видовете туризъм по обективни характеристики • Свързва вид туризъм с подходящи природни и антропогенни ресурси • Определя вида на туристическия ресурс по карта, изображение или описание
Компетентности	• Правилно използва подходящи туристически ресурси при класифициране и представяне на видове туризъм
Резултат от учене 3.4	Прилага основни принципи на грижа за клиента в туризма
Знания	• Познава понятието "грижа за клиента" и значението му за удовлетвореността на туриста. • Изброява основни очаквания и нужди на туристите по време на обслужване. • Познава добри практики за проактивно обслужване на клиенти.

Умения	• Разпознава нужди и очаквания на клиента в конкретна ситуация • Предлага действия за подобряване на клиентското преживяване • Прилага установени стандарти за професионално поведение при обслужване на клиенти, включително езикови, невербални и поведенчески норми. • Използва обратна връзка от клиентите за подобряване на услугата
Компетентности	• Умело прилага основни принципи за грижа за клиента в туризма, в съответствие със стандартите за туристическо обслужване.
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Обяснява основни понятия, свързани с туризма, включително видове услуги и форми на туризъм • Определя предназначението и обхвата на приложими нормативни актове • Класифицира видове туризъм и ресурси по зададени признаци • Описва структурата и функциите на туристическия продукт и материалната база • Описва понятието "грижа за клиента" и неговите елементи. • Изброява техники за осигуряване на удовлетвореност на клиента. Част по практика на професията: • Използва коректно терминологията от туристическия сектор в устно или писмено представяне • Свързва конкретна ситуация с правилен нормативен документ или изискване • Изготвя кратка туристическа програма или описание на продукт, съобразено с ресурси и целева група • Работи с карти, таблици или визуални материали за идентифициране на ресурси и обекти от материалната база • Демонстрира емпатия и професионално поведение при симулирано обслужване
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 4	**Туристическо обслужване**
Резултат от учене 4.1	Подготвя туристическата услуга
Знания	• Изброява основни дейности, свързани с подготовка на туристическа услуга • Назовава материали, средства и информация, необходими за предоставяне на услугата • Посочва изисквания за подредба и организация на работната среда

	• Познава факторите, които влияят върху качественото обслужване
Умения	• Подготвя работното място и подрежда необходимите материали според вида услуга • Проверява готовността на помощните средства и документацията • Съобразява подредбата с изисквания за удобство, достъпност и хигиена • Следва зададена последователност при подготовката на етапите на туристическата услуга
Компетентности	• Подготвя работната среда и необходимите материали за изпълнение на туристическата услуга съгласно зададени указания и изисквания на работодателя
Резултат от учене 4.2	Извършва туристическа услуга
Знания	• Изброява основните етапи на туристическо обслужване • Назовава видовете взаимодействие с туристи по време на обслужване • Посочва изисквания за поведение, облекло и реч при контакт с туристи • Познава добри практики при работа с клиенти
Умения	• Следва установена последователност при изпълнение на туристическа услуга • Поздравява, информира и насочва туристи по начин, съответстващ на професионалните норми • Използва вежлив и разбираем език • Съдейства на туриста при възникнали затруднения или въпроси
Компетентности	• Изпълнява дейности по туристическо обслужване при спазване на утвърдени правила за поведение, комуникация и професионална етика
Резултат от учене 4.3	Отчита туристическата услуга
Знания	• Изброява основните дейности при приключване на туристическа услуга • Назовава документи и действия, свързани с отчетност и предаване на информация • Посочва изисквания за съхранение и почистване на работното място • Познава стандартни процедури за приключване на обслужването • Познава отчетни документи при приключване на туристическа услуга
Умения	• Изпълнява последователно дейностите при приключване на туристическа услуга • Попълва стандартни документи и формуляри, използвани при отчитане • Предава материали или информация на отговорно лице • Почиства и подрежда работната среда след приключване на услугата

	• Попълва отчетен формуляр след приключване на туристическа услуга
Компетентности	• Изпълнява дейностите по приключване на туристическата услуга според утвърдените изисквания и указания на работодателя
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Описва последователността на дейностите при подготовка, изпълнение и отчитане на туристическа услуга • Назовава материали, средства и документи, използвани при туристическото обслужване • Посочва професионални изисквания към поведение, език и комуникация с туристи • Обяснява значението на хигиена, безопасност и етика при обслужване Част по практика на професията: • Подготвя работното място и материалите самостоятелно съгласно зададени указания • Изпълнява обслужването, като използва професионално и вежливо поведение спрямо клиента • Реагира адекватно при въпрос или затруднение от страна на туриста • Завършва услугата чрез подреждане, почистване и предаване на материали или документи в съответствие с процедура
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 5	**Безопасност и сигурност при обслужване**
Резултат от учене 5.1	Спазва изискванията за здраве и безопасност при обслужване
Знания	• Изброява основни правила за здравословни и безопасни условия на труд • Назовава рискови фактори, свързани с туристическата дейност и работната среда • Посочва мерки за предотвратяване на проблемни ситуации • Познава отговорностите на служителя при застрашаващи ситуации
Умения	• Спазва изискванията за безопасност при обслужване на клиенти/туристи • Използва лични предпазни средства при необходимост • Открива и съобщава за нередности, свързани с безопасността
Компетентности	• Спазва указанията и процедурите за безопасност при обслужване на клиенти/туристи и осигурява работна среда без риск за здравето
Резултат от учене 5.2	Реагира при рискови и аварийни ситуации

Знания	• Изброява основните рискове, които могат да възникнат по време на туристическа дейност • Назовава действията, които се предприемат при рискови и аварийни ситуации • Посочва телефони и служби за спешна помощ • Познава процедури за евакуация и оказване на първа помощ
Умения	• Реагира спокойно и последователно при възникнал риск или аварийна ситуация • Известява отговорните служби или лице при необходимост • Съдейства при евакуация или ориентиране на туристите • Предприема действия в съответствие с предварително въведени указания
Компетентности	• Реагира адекватно в рискови и аварийни ситуации, като следва утвърдени процедури за безопасност и сигнализира отговорните лица
Резултат от учене 5.3	Защитава лични и служебни данни при обслужване
Знания	• Изброява видове лични данни и тяхното значение за клиента • Назовава основни правила за защита на информация • Посочва документи, които съдържат чувствителна информация • Познава документи, съдържащи лични данни – списъци на участници, медицински декларации, анкетни карти • Познава задълженията на служителя при боравене с данни
Умения	• Съхранява поверителна информация • Използва документи, съдържащи лични данни • Ограничава достъпа до информация, която не е предназначена за трети лица • Следва правила за поверителност при устна или писмена комуникация
Компетентности	• Прилага правила за защита на лични и служебни данни при обслужване на туристи в съответствие с професионалната етика и нормативните изисквания
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Посочва правилата за безопасност и здраве при работа в туристическата дейност • Описва действията, които се предприемат при различни инциденти или застрашаващи ситуации • Назовава мерки за защита на личните и служебните данни и документи • Обяснява задълженията на служителя при спешни случаи или при работа с чувствителна информация Част по практика на професията: • Спазва инструкциите за безопасна работа и прилага правилно превантивни мерки • Реагира последователно при симулиран инцидент или неотложна ситуация • Съхранява и използва чувствителна информация при обслужване съгласно установени правила

	• Ограничава достъпа до документи или данни, като прилага професионално поведение и отговорност
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 6	**Комуникация и сътрудничество при обслужване**
Резултат от учене 6.1	Общува с клиенти по време на обслужване
Знания	• Изброява езикови средства и изрази за вежливо и разбираемо обслужване • Назовава основни правила за културно и ефективно общуване • Посочва поведения и реакции, които се считат за професионално неприемливи • Познава начини за преодоляване на езикови и културни бариери
Умения	• Поздравява клиента с подходящ израз • Информира клиента по разбираем начин • Задава въпроси с учтив тон • Отговаря на въпроси ясно и професионално • Съобщава информация без отклонения • Изразява уважение чрез реч и поведение • Следва езикови и поведенчески норми при общуване
Компетентности	• Общува с клиенти при обслужване, като използва професионално поведение, учтив език и съответстващи изразни средства в съответствие с утвърдените правила и стандарти
Резултат от учене 6.2	Сътрудничи с колеги
Знания	• Изброява роли и отговорности в работния екип • Назовава ситуации, в които се изисква сътрудничество • Посочва правила за ефективно взаимодействие • Познава принципи на уважение, отговорност и дисциплина в екипната работа
Умения	• Съдейства на колеги при изпълнение на общи задачи • Предоставя информация, свързана с работния процес • Изпълнява указания от отговорно лице без забавяне • Изразява уважение и добронамереност към колеги
Компетентности	• Сътрудничи с колеги по време на обслужване, като изпълнява поставените задачи и поддържа добри професионални отношения в рамките на работния екип
Резултат от учене 6.3	Познава основната туристическа терминология на чужд език
Знания	• Познава основни термини и изрази, използвани в туристическата индустрия • Изброява стандартни фрази за комуникация с туристи, доставчици и партньори на чужд език • Познава културните особености и етикет на основните националности, с които работи

Умения	• Прилага туристическа терминология на чужд език при комуникация с клиенти и партньори • Води основен диалог на чужд език при обслужване, резервация, трансфер, информация за услуги в мултикултурна и приобщаваща работна среда
Компетентности	• Комуникира професионално на чужд език в туристически контекст, като съдейства за качественото обслужване на клиенти и ефективна координация с партньори
Резултат от учене 6.4	Използва чужд език за обработка на туристическа информация и документи
Знания	• Познава основни видове туристически документи на чужд език (договори, резервации, застраховки) • Изброява основни структури за създаване на електронна комуникация на чужд език (имейли, потвърждения, оферти) • Познава речниковите ресурси и електронни инструменти за подпомагане на превод
Умения	• Създава кратки писмени съобщения, потвърждения и оферти на чужд език • Превежда основни данни от чуждоезични документи за туристически пакети • Ползва електронни преводачи и речници за справяне със специфична лексика
Компетентности	• Използва ефективно чужд език в писмена форма за осъществяване на административна и оперативна дейност в туризма
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Назовава езикови средства и форми на учтиво поведение • Описва правила за ефективна комуникация с клиенти • Посочва основни елементи на сътрудничество в екип • Обяснява принципи на професионално поведение и уважение в работна среда • Познава основни термини и фрази в туризма на чужд език • Избира структури за комуникация и обработка на документи Част по практика на професията: • Провежда базова устна комуникация на чужд език с туристи/партньори в мултикултурна и приобщаваща работна среда • Създава кратки писмени текстове (имейли, потвърждения, описания на услуги)
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

3.2.3. Специфична професионална подготовка по професията

ЕРУ 7	Планиране на туристически пътувания
Резултат от учене 7.1	Планира туристически пакет
Знания	• Изброява видовете туристически пакети (рекреационни, културни, конгресни, спортни и др.) • Назовава етапите при разработване на туристически пакет • Посочва критериите за избор на дестинация, маршрути и програми • Познава методите за определяне на целева група
Умения	• Изготвя концепция за туристически пакет • Определя профил на целева група • Подбира дестинации и услуги • Адаптира концепцията според сезонност и капацитет
Компетентности	• Планира туристическо пътуване, съобразено с потребностите на целевата група и изискванията на клиента
Резултат от учене 7.2	Определя себестойност и цена на туристически пакет
Знания	• Изброява елементите на себестойността на туристически продукт • Назовава методи за калкулация на цените • Посочва видовете разходи при организирано пътуване • Познава политики за формиране на ценови оферти
Умения	• Събира ценова информация за компонентите на пакета • Калкулира себестойност и цена • Формулира крайна цена на туристически пакет • Изготвя базова калкулация с разбивка на услуги
Компетентности	• Калкулира себестойност и цена на туристическия пакет, осигурявайки конкурентоспособност и рентабилност
Резултат от учене 7.3	• Създава туристическа оферта
Знания	• Познава структурата на туристическа оферта • Изброява задължителни елементи на оферта (описание, услуги, условия) • Посочва стандарти за визуално оформление на оферта • Описва основни договорни условия за продажба на туристически услуги
Умения	• Изготвя текстово описание на туристически пакет • Прилага стандарт за форматиране на оферта • Включва условия за резервация, анулиране и плащане • Подготвя оферта за различни услуги
Компетентности	• Създава професионално оформена туристическа оферта, съответстваща на фирмените и пазарните стандарти
Критерии за оценяване на ЕРУ 7	Част по теория на професията: • Правилно съставя туристически пакет, маршрут и програма • Осигурява пълна и вярна информация за транспорт • Спазва срокове при планиране на пътувания • Осигурява ефективна комуникация с доставчици • Калкулира себестойност и цена на туристическия пакет

	Част по практика на професията: ● Създава концепция за туристически пакет, съобразен с профила на клиента ● Изготвя калкулация на цената на туристически продукт ● Формулира професионална оферта за туристически пакет
Средства за оценяване	Част по теория на професията: ● Писмен изпит Част по практика на професията: ● Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 8	**Организиране на туристически пътувания**
Резултат от учене 8.1	Организира туристическо пътуване
Знания	● Познава основните компоненти на логистиката на туристическите пътувания: транспорт, настаняване, хранене, допълнителни услуги ● Познава рисковете и предизвикателствата при работа с контрагенти ● Изброява етапите на организиране на туристическо пътуване ● Посочва критериите за съгласуваност между логистичните компоненти
Умения	● Изготвя концепция за туристически пакет по задание ● Подбира услуги и дестинации спрямо профила на клиента ● Оформя основна оферта за туристически пакет ● Адаптира предложението спрямо сезонност и капацитет
Компетентности	● Организира логистиката на туристическо пътуване, като осигурява съгласуваност между услугите и спазване на сроковете
Резултат от учене 8.2	Координира изпълнението на логистичните дейности по време на пътуване
Знания	● Познава принципите на комуникация с доставчици по време на изпълнение ● Познава действията за корекция при възникнал проблем ● Назовава стандартни процедури при отклонение от туристическата програма и маршрут ● Изброява основни документи за отразяване на изменения
Умения	● Следи изпълнението на логистичния график на програмата и маршрута ● Идентифицира закъснения или пропуски в обслужването ● Води комуникация за незабавни корекции ● Документира отклонения и предприети действия
Компетентности	● Координира ефективно логистичните дейности по време на туристическото пътуване, осигурявайки изпълнението на услугите според туристическата програма и маршрут
Резултат от учене 8.3	Документира и анализира логистичния процес

Знания	• Познава методите за анализ на ефективността на логистиката в туризма • Изброява стандартни формуляри за отчетност • Посочва критерии за сравнение между план и изпълнение • Назовава основни индикатори за качество на туристическите услуги
Умения	• Събира данни за изпълнението на туристическите услуги • Систематизира информация в отчетни формуляри • Анализира резултатите спрямо първоначалния план • Формулира препоръки за подобрение
Компетентности	• Води точна документация за логистичния процес и прави анализ на ефективността с цел подобряване на бъдещите дейности
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава процеса на логистично осигуряване на туристическо пътуване • Разбира действията при отклонения и документиране Част по практика на професията: • Организира логистика на туристическо пътуване по задание • Следи изпълнението и реагира на отклонения • Документира и анализира процеса
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 9	**Маркетинг, реклама и дигитализация на туристически продукти и услуги**
Резултат от учене 9.1	Управлява резервации чрез дигитални платформи
Знания	• Познава функциите на дигитални платформи за резервация и продажба на туристически услуги • Назовава основните етапи на работа с онлайн резервационни системи • Изброява основните правила за защита на лични данни в дигитална среда • Посочва процедурите за актуализиране на данни в резервационна платформа
Умения	• Създава нова резервация в онлайн платформа • Въвежда данни за клиенти и услуги според изискванията на системата • Проверява наличности и условия за резервиране в реално време • Генерира електронен ваучер или фактура от платформата
Компетентности	• Управлява резервационни системи за туристически услуги, осигурявайки точност на данните и защита на личната информация
Резултат от учене 9.2	Създава дигитално съдържание за представяне на

	туристически продукти
Знания	• Познава основните принципи на дигитален маркетинг и реклама в туризма • Изброява платформи за онлайн представяне на туристически продукти (уебсайтове, социални мрежи) • Назовава основни стандарти за оформление на онлайн съдържание • Посочва техники за обработка на изображения и видеа за туристическа реклама • Познава интелигентни устройства и IoT технологии за създаване на интерактивно туристическо съдържание и изживяване
Умения	• Изготвя текстово описание на туристически продукт за уебсайт или социална мрежа • Публикува снимки и видеа с подходящи описания в социални платформи • Използва интелигентни устройства и IoT технологии за създаване на интерактивно туристическо съдържание и изживяване • Използва базови инструменти за обработка на изображения или видеа • Съобразява съдържанието с правилата за стил, яснота и грамотност
Компетентности	• Създава и публикува дигитално съдържание, което ясно и привлекателно представя туристически продукти на целевата аудитория
Резултат от учене 9.3	Осъществява онлайн комуникация с клиенти и партньори
Знания	• Познава етиката за електронна комуникация с клиенти • Изброява принципите за поддържане на позитивна дигитална комуникация • Назовава изискванията за защита на лична информация при електронен контакт • Посочва основните дигитални канали за обслужване на туристи (имейл, чат, социални мрежи)
Умения	• Отговаря на клиентски запитвания чрез електронна поща и чат • Изпраща оферти и потвърждения за резервации през електронни платформи • Управлява базова клиентска информация в дигитална среда • Следи комуникацията с клиенти за навременно решение на въпроси и проблеми
Компетентности	• Води ефективна и професионална онлайн комуникация с клиенти и партньори, като поддържа висок стандарт на обслужване
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава платформите за резервация и дигитална реклама

	• Разбира принципите на електронна комуникация и защита на данни Част по практика на професията: • Управлява реална резервация в дигитална платформа • Създава и публикува дигитална оферта за туристически продукт • Осъществява онлайн комуникация с клиент по казус
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 10	**Работа с контрагенти при доставка на туристически услуги**
Резултат от учене 10.1	Договаря условия с доставчици на туристически услуги
Знания	• Познава основните елементи на договори с доставчици на туристически продукти (услуги) • Изброява условията за резервация, анулиране, неустойка и плащане • Назовава видовете тарифи, такси и комисиони в туризма • Посочва изискванията за документация при договаряне на услуги
Умения	• Изисква и проверява оферти от доставчици на услуги (настаняване, хранене, транспорт, атракции) • Договаря цени, условия за резервация, отстъпки и комисиони • Оформя договорни отношения по зададен стандарт • Документира условията и сроковете на договорените туристически услуги
Компетентности	• Професионално договаря условия с доставчици на туристически услуги, осигурявайки оптимални търговски параметри и спазване на сроковете
Резултат от учене 10.2	Осигурява необходимата документация за продажба на туристически услуги
Знания	• Познава основните изисквания за договори за продажба на туристически услуги с физически лица и агенти • Изброява задължителните елементи в договора с клиент: права, задължения, условия за анулиране, рекламации • Назовава процедурите за защита на потребителите при продажба на туристически продукти • Посочва правилата за обработване на рекламации и възстановяване на суми
Умения	• Изготвя договори с клиенти и туристически агенти съгласно нормативната база • Информира клиентите за техните права и задължения по време на пътуване

	• Приема и обработва рекламации съгласно вътрешните фирмени процедури и нормативните изисквания • Води отчетност на сключените договори и обработените рекламации
Компетентности	• Оформя договорни отношения с клиенти и агенти, прилагайки нормативната база и осигурявайки защита на интересите на туриста и фирмата
Резултат от учене 10.3	Познава отношенията с доставчици при предоставяне на туристически услуги
Знания	• Познава процедурите за комуникация при промяна на резервации или услуги • Изброява методите за решаване на спорове с доставчици • Назовава условията за анулиране и компенсиране на туристи • Посочва начините за корекция на грешки в договорни условия
Умения	• Комуникира с доставчици при промяна на условията или анулиране • Договаря корекции на условия и компенсации при проблеми при предоставяне на туристическите услуги • Изготвя допълнителни споразумения или анекси към договорите • Документира всички промени и действия по съответните резервации
Компетентности	• Подпомага ефективното управление на договорните отношения с доставчиците при промени, осигурявайки защита на интересите на клиента и фирмата
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава видовете договори и документи в туризма • Разбира процесите за договаряне и промяна на услуги Част по практика на професията: • Осъществява реална комуникация и договориране с доставчик • Оформя правилно ваучери, договори и документи • Реагира на промени в условията при реален казус
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 11	**Иновативни практики в туроператорската дейност**
Резултат от учене 11.1	Интегрира дигитални решения в организацията на туристическата дейност
Знания	• Познава факторите за иновации в туризма: устойчивост, дигитализация, специализирани ниши • Изброява основни източници на информация за туристически тенденции

	• Назовава нововъзникващи туристически пазари и интереси (екотуризъм, гастрономически туризъм, медицински туризъм) • Посочва методи за събиране на данни за потребителски предпочитания • Познава основите на приложението на изкуствен интелект в туризма.
Умения	• Внедрява система за управление на клиентската база • Автоматизира процеси по резервации, плащания и отчетност • Настройва системи за онлайн резервации и клиентска комуникация • Поддържа бази данни с актуализирана информация за продукти и услуги • Използва AI-базирани инструменти за събиране, обработка и анализ на потребителски данни. • Работи с чатбот системи и интелигентни системи за управление на клиентско изживяване.
Компетентности	• Интегрира дигитални решения за оптимизиране на туристическите услуги и подобряване на обслужването на клиенти
Резултат от учене 11.2	Разработва специализирани устойчиви туристически програми
Знания	• Познава принципите на устойчивия туризъм • Изброява елементи на устойчив туристически пакет: намален въглероден отпечатък, местни партньорства, природосъобразност • Назовава техники за включване на зелени практики в оферти • Посочва фактори за оценка на въздействието на туристическия продукт върху средата
Умения	• Създава програми с акцент върху местни доставчици, екологичен транспорт и социална отговорност • Интегрира мерки за устойчивост в цялостния процес на организиране на туристическия пакет • Изготвя устойчиви оферти за корпоративни и индивидуални клиенти • Документира практиките за устойчиво развитие в предлаганите програми
Компетентности	• Разработва устойчиви туристически програми, интегрирайки принципите на социална отговорност и опазване на околната среда
Резултат от учене 11.3	Познава устойчиви туристически практики
Знания	• Познава основни принципи на персонализирано обслужване в туризма • Изброява методи за събиране на клиентски профили и предпочитания

	• Назовава технологични решения за персонализация (динамични пакети, индивидуални препоръки) • Посочва основни стратегии за повишаване на клиентското изживяване
Умения	• Използва клиентски данни за създаване на индивидуални туристически оферти • Включва динамично ценообразуване според предпочитания и поведение на клиента • Изготвя персонализирани препоръки за дестинации, настаняване и атракции • Реализира комуникация с клиентите на базата на техните предпочитания
Компетентности	• Познава иновативни персонализирани услуги в туристическите продукти с цел повишаване на клиентската удовлетвореност и лоялност
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава дигиталните инструменти, принципите на устойчивост и методите за персонализация Част по практика на професията: • Интегрира CRM или резервационна система • Разработва устойчив туристически продукт • Реализира персонализирана оферта за клиент
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 12	**Туристическо финансово обслужване**
Резултат от учене 12.1	Обработва плащания и работи с финансови документи в туризма
Знания	• Познава основните видове плащания: в брой, POS терминал, банков превод • Изброява основните първични счетоводни документи в туризма (фактури, приходни касови ордери, платежни нареждания) • Назовава правилата за работа с пари в брой и документирането на плащанията • Посочва процедурите за отчетност на плащанията към клиенти и доставчици
Умения	• Приема плащания от клиенти чрез различни способи (пари в брой, POS терминал, онлайн плащания) • Издава фактури и платежни документи към клиенти • Обработва отчетите за извършените плащания в резервационна система • Поддържа актуална финансова отчетност на продажбите
Компетентности	• Правилно документира финансовите операции, свързани с продажбата на туристически продукти, спазвайки нормативните и фирмените изисквания

Резултат от учене 12.2	Познава финансови процеси между туроператори, тур агенти и доставчици
Знания	• Познава механизмите на разплащане между юридически лица в туризма • Изброява видовете комисиони, такси и отстъпки в туристическата дейност • Назовава условията за отчитане на междудоговорни плащания • Посочва начините за контрол на коректността на разплащанията
Умения	• Съгласува плащания към доставчици по предварително договорени условия • Документира комисиони и отстъпки в съответните формуляри • Проследява изпълнението на междудоговорни финансови споразумения • Води справки за баланса между клиентски плащания и разходи към доставчици
Компетентности	• Управлява разплащанията и финансовите отношения с доставчици, осигурявайки финансовата точност на туроператорската дейност
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава плащанията и документалното обслужване в туризма • Знае правилата за работа с пари и банкови преводи Част по практика на професията: • Издава документи за плащания • Обработва реални плащания в рамките на продажбата на туристически продукт
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика
ЕРУ 13	**Административно обслужване на туристически пътувания**
Резултат от учене 13.1	Организира административните формалности, свързани с туристически пътувания
Знания	• Познава задължителните административни изисквания за международни пътувания (визи, паспорти, митнически ограничения) • Изброява видовете туристически застраховки и условията им за сключване • Назовава основни здравни и санитарни изисквания за пътуване (ваксини, тестове, сертификати) • Посочва стандартните процедури за информиране на туристи относно административни условия

Умения	• Осигурява информация на клиентите относно визови, паспортни, митнически, здравни и застрахователни изисквания • Подпомага клиентите при заявяване на визи и застраховки чрез посреднически услуги • Проверява валидността на личните документи и съпровождащи документи за пътуване • Изготвя инструкции за административни формалности като част от туристическата оферта
Компетентности	• Организира административните процедури, необходими за реализиране на туристически пътувания, като гарантира навременна и коректна информация за клиентите
Резултат от учене 13.2	Координира действия при възникнали административни затруднения по време на пътуване
Знания	• Познава процедурите за действие при отказ за визи, загуба на документи или други административни пречки • Изброява институциите и контактите за съдействие в чужбина (консулства, здравни служби) • Назовава възможностите за промяна на резервации при административни пречки • Посочва стъпките за уведомяване на туриста и работодателя при проблем
Умения	• Реагира своевременно при възникнали административни проблеми за туриста • Съдействие при загуба на паспорт или виза чрез координация с компетентни органи • Променя програми и резервации в съответствие с настъпилите административни ограничения • Документира възникналите проблеми и предприетите действия
Компетентности	• Координира ефективно действията при административни затруднения на туристите, осигурявайки минимално въздействие върху тяхното пътуване
Критерии за оценяване на ЕРУ	Част по теория на професията: • Познава административните процедури и изисквания за международни туристически пътувания • Описва процедурите за реакция при административни проблеми Част по практика на професията: • Изготвя инструкции за административни формалности • Реагира при казус с административен проблем по време на пътуване
Средства за оценяване	Част по теория на професията: • Писмен изпит Част по практика на професията: • Изпълнение на практическа задача по индивидуално задание по практика

4. Съвкупност от единици резултати от учене, които формират придобиването на квалификация по част от професията „Организиране на туристически пътувания“

Степен на професионална квалификация	Ниво по ЕКР/НКР	ЕРУ № … от списъка по т. 3.1. (мин. 3 броя ЕРУ, поне 1 ЕРУ е от специфичната ПП)
III	4	ЕРУ 1, ЕРУ 4, ЕРУ 8, ЕРУ 13 ЕРУ 2, ЕРУ 6, ЕРУ 9, ЕРУ 12 ЕРУ 2, ЕРУ 3, ЕРУ 10, ЕРУ 13 ЕРУ 1, ЕРУ 7 , ЕРУ 9, ЕРУ 12 ЕРУ 4, ЕРУ 6, ЕРУ 9 ЕРУ 5, ЕРУ 7, ЕРУ 11 ЕРУ 4, ЕРУ 8, ЕРУ 10 ЕРУ 6, ЕРУ 9, ЕРУ 13 ЕРУ 5, ЕРУ 10, ЕРУ 13 ЕРУ 7, ЕРУ 9, ЕРУ 11 ЕРУ 4, ЕРУ 7, ЕРУ 12 ЕРУ 6, ЕРУ 8, ЕРУ 13 ЕРУ 7, ЕРУ 10, ЕРУ 13

5. Изисквания към материалната база

5.1. Изисквания към кабинетите за обучение по теория на професията – характеристики, обзавеждане, оборудване, софтуер

Изискванията към кабинетите за обучение по теория на професията „Организиране на туристически пътувания“ са свързани с осигуряване на подходяща среда – обзавеждане и технически средства, които подпомагат качественото преподаване и усвояване на знанията и уменията, свързани с професията. Кабинетът трябва да бъде светъл, с площ, отговаряща на броя обучаеми, в добре осветено помещение (естествено и изкуствено осветление), с подходяща температура и вентилация, без шумови смущения. Интернет достъп е задължителен – с достатъчна скорост за мултимедийни ресурси, използване на софтуер и онлайн платформи.

5.2. Изисквания към учебната база за обучение по практика на професията – характеристики, обзавеждане, оборудване, софтуер.

Обучението по практика на професията „Организиране на туристически пътувания“ се провежда в специално обособена учебна база. Работните места са обзаведени с ергономични маси и столове, компютри или лаптопи за всеки обучаем или минимум по един на двама обучаеми, като всеки компютър е свързан с интернет. Оборудването включва симулативен офис софтуер за работа с документи и таблици, специализиран софтуер за планиране, организиране и продажба на туристически продукти и туристически пътувания, софтуер за онлайн резервации и дигитална комуникация.

Учебната база разполага с примерни туристически документи, като резервационни форми, ваучери, билети и образци на туристически програми, за провеждане се симулационни игри за организиране на пътувания, ролеви игри за обслужване на туристи. Използва се презентационна техника за представяне на разработените туристически пакети, програми и маршрути.

За обучението по практика е добре да се предоставят примерни договори за организирани туристически пътувания, резервации, формуляри. Да се симулират казуси, задания, ролеви игри за анулиране на резервации, промяна на условия по договор или резервации и др.

6. Изисквания към обучаващите

Право да преподават по теория и практика на професията имат лица с висше образование и образователно-квалификационна степен „магистър“ или „бакалавър“ по специалности от професионално направление „Туризъм“ от областта на висше образование „Социални, стопански и правни науки“ съгласно Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, приет с Постановление № 125 от 2002 г. на Министерския съвет (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), съответстващи на професията.

Учителска длъжност по учебен предмет или модул от професионалната подготовка може да се заема и от лица със завършено висше образование по съответната специалност и без професионална квалификация „учител“.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, могат да преподават лица без висше образование и без придобита професионална квалификация „учител“, ако са придобили съответната професионална квалификация при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за актуализиране на професионалните си знания, умения и компетентности.