УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства

труда и социальной защиты Российской Федерации

от «4» августа 2014 г. №539н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Экскурсовод (гид)**

|  |
| --- |
| 162 |
| Регистрационный номер |

**I. Общие сведения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Экскурсионная деятельность | | | |  | 04.005 | |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | | | | Код | |
| Основная цель вида профессиональной деятельности: | | | | | | |
| Оказание экскурсионных услуг | | | | | | |
| Группа занятий: | | | | | | |
| 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) | 1210 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | | |
| (код ОКЗ[[1]](#endnote-1)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) | | |
| Отнесение к видам экономической деятельности: | | | | | | |
| 63.30 | Деятельность туристских агентств | | | | | |
| (код ОКВЭД[[2]](#endnote-2)) | (наименование вида экономической деятельности) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** **Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт**  **(функциональная карта вида профессиональной деятельности)** | | | | | |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень  квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | 4 | Прием и обработка заказов на экскурсии | А/01.4 | 4 |
| Координация работы по реализации заказа | А/02.4 | 4 |
| В | Организационное обеспечение экскурсионных услуг | 5 | Организация экскурсий | В/01.5 | 5 |
| Разработка экскурсионных программ обслуживания | В/02.5 | 5 |
| С | Проведение экскурсий | 6 | Разработка экскурсий | С/01.6 | 6 |
| Проведение экскурсий | С/02.6 | 6 |
| D | Руководство экскурсионной организацией | 7 | Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации | D/01.7 | 7 |
| Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг | D/02.7 | 7 |
| Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации | D/03.7 | 7 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III. Характеристика обобщенных трудовых функций** | | | | | | | | | | |
| **3.1. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | | | | | Код | А | Уровень квалификации | | 4 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Агент по приему и обработке заказов | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | - | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | |
| Наименование классификатора | | | код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | |
| ОКЗ | | | 4221 | | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) | | | | | |
| ЕКС[[3]](#endnote-3) | | | - | | Агент по приему заказов на экскурсии | | | | | |
| ОКСО[[4]](#endnote-4) | | | 100201 | | Туризм | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Прием и обработка заказов на экскурсии | | | | Код | А/01.4 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 4 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Осуществление приема заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Проверка наличия реквизитов заказа | | | | | | | | |
| Идентификация вида заказа | | | | | | | | |
| Направление заказа в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро (туристских фирм) | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа | | | | | | | | |
| Информировать клиентов об изменении параметров заказа | | | | | | | | |
| Формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами | | | | | | | | |
| Корректировать сроки и условия выполнения заказов | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности | | | | | | | | |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро | | | | | | | | |
| Содержание и правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Основы делопроизводства | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Координация работы по реализации  заказа | | | | Код | А/02.4 | | Уровень  (подуровень) квалификации | | 4 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Анализ поступивших заказов | | | | | | | | |
| Координация работы подразделений по реализации заказов | | | | | | | | |
| Контроль выполнения поступивших заказов | | | | | | | | |
| Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах | | | | | | | | |
| Составление отчетности о поступивших и выполненных заказах | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах | | | | | | | | |
| Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Использовать технологию компьютерной обработки заказов | | | | | | | | |
| Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов | | | | | | | | |
| Хранить и обрабатывать персональные данные | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности | | | | | | | | |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро | | | | | | | | |
| Содержание и правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Основы делопроизводства | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Организационное обеспечение  экскурсионных услуг | | | | | | Код | | B | | Уровень  квалификации | 5 |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Происхождение  обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из  оригинала | | |  | |  | | |
|  | |  | | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер  профессионального  стандарта | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Организатор экскурсий | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена  Дополнительные профессиональные программы - программы повышения квалификации | | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | Практический опыт не менее одного года | | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | | |
| Наименование классификатора | | | код | | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 4221 | | | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) | | | | | | |
| ЕКС | | | - | | | Организатор экскурсий | | | | | | |
| ОКСО | | | 100201 | | | Туризм | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Организация экскурсий | | | | Код | B/01.5 | | Уровень  (подуровень)  квалификации | | 5 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах | | | | | | | | |
| Планирование экскурсионных маршрутов | | | | | | | | |
| Обеспечение экскурсоводов информацией о новых планируемых маршрутах | | | | | | | | |
| Анализ программ экскурсий | | | | | | | | |
| Формирование программ экскурсий | | | | | | | | |
| Формирование групп с учетом совместных интересов экскурсантов (туристов) | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе | | | | | | | | |
| Составлять программы обслуживания | | | | | | | | |
| Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов | | | | | | | | |
| Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа | | | | | | | | |
| Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам | | | | | | | | |
| Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности | | | | | | | | |
| Требования к оформлению программ экскурсий | | | | | | | | |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро | | | | | | | | |
| Содержание и правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах | | | | | | | | |
| Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах | | | | | | | | |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Основы делопроизводства | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Основы психологии | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Разработка экскурсионных программ обслуживания | | | | Код | B/02.5 | | Уровень  (подуровень) квалификации | | 5 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Анализ программ экскурсий | | | | | | | | |
| Планирование программ экскурсий | | | | | | | | |
| Разработка экскурсионных программ обслуживания | | | | | | | | |
| Разработка форм и методов проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов | | | | | | | | |
| Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии | | | | | | | | |
| Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам | | | | | | | | |
| Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности | | | | | | | | |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро | | | | | | | | |
| Формы и методы проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Содержание и правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии | | | | | | | | |
| Основы делопроизводства | | | | | | | | |
| Этика делового общения | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Проведение экскурсий | | | | | Код | C | | Уровень  квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Возможные наименования должностей | | Экскурсовод  Гид-переводчик | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Высшее образование – бакалавриат или в отдельных случаях – среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена  Повышение квалификации экскурсоводов – один раз в три года, гидов-переводчиков – один раз в пять лет | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | Практический опыт не менее трех лет | | | | | | | | | |
| Особые условия допуска к работе | | Экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком могут быть граждане Российской Федерации, прошедшие аттестацию экспертных советов субъектов Российской Федерации и соответствующие квалификационным требованиям профессиональных стандартов | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | |
| Наименование классификатора | | | код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 4221 | | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) | | | | | | |
| ЕКС | | | - | | Экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма) | | | | | | |
| ОКСО | | | 100200  100201 | | Туризм  Туризм | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Разработка экскурсий | | | | Код | C/01.6 | | Уровень  (подуровень)  квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Определение цели и выбор темы экскурсии | | | | | | | | |
| Составление экскурсионных программ | | | | | | | | |
| Подготовка текста экскурсии и составление методической разработки | | | | | | | | |
| Составление технологической карты экскурсии | | | | | | | | |
| Определение методических приемов | | | | | | | | |
| Выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов | | | | | | | | |
| Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии | | | | | | | | |
| Подборка литературных источников по тематике экскурсии | | | | | | | | |
| Комплектование «портфеля экскурсовода» | | | | | | | | |
| Объезд (обход) экскурсионного маршрута | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Разрабатывать различные экскурсионные маршруты | | | | | | | | |
| Разрабатывать экскурсионные программы | | | | | | | | |
| Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов | | | | | | | | |
| Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности | | | | | | | | |
| Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг | | | | | | | | |
| Оформлять экскурсионную документацию | | | | | | | | |
| Определять методические приемы проведения экскурсии | | | | | | | | |
| Определять технику ведения экскурсии | | | | | | | | |
| Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами | | | | | | | | |
| Применять знания психологии в работе с группой | | | | | | | | |
| Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Принципы организации и методики проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Основы туристской индустрии | | | | | | | | |
| Туристские ресурсы Российской Федерации | | | | | | | | |
| Историко-культурные и географические достопримечательности региона | | | | | | | | |
| Объекты показа | | | | | | | | |
| Социальные основы туризма | | | | | | | | |
| Деловой протокол и этикет | | | | | | | | |
| Теория формирования потребностей и межличностного общения | | | | | | | | |
| Основы психологии | | | | | | | | |
| Иностранный язык | | | | | | | | |
| Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах | | | | | | | | |
| Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах | | | | | | | | |
| Правила оформления коммерческой документации | | | | | | | | |
| Стандарты делопроизводства | | | | | | | | |
| Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров | | | | | | | | |
| Современные информационные технологии в сфере туризма | | | | | | | | |
| Техника публичных выступлений | | | | | | | | |
| Основы экономики и управления, организации труда | | | | | | | | |
| Основы трудового и миграционного законодательства | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |
| Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.3.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Проведение экскурсий | | | | Код | C/02.6 | | Уровень  (подуровень)  квалификации | | 6 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Выбор приемов информационно-экскурсионной работы | | | | | | | | |
| Использование «портфеля экскурсовода» | | | | | | | | |
| Соблюдение маршрута экскурсий | | | | | | | | |
| Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий | | | | | | | | |
| Обеспечение возвращения экскурсантов | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии | | | | | | | | |
| Использовать прием движения в экскурсии | | | | | | | | |
| Пользоваться методикой применения наглядных пособий | | | | | | | | |
| Пользоваться «портфелем экскурсовода» | | | | | | | | |
| Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах | | | | | | | | |
| Организовывать выход экскурсантов из транспорта | | | | | | | | |
| Организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту | | | | | | | | |
| Осуществлять расстановку группы у объектов | | | | | | | | |
| Организовывать возвращение экскурсантов в транспорт | | | | | | | | |
| Использовать технические средства | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | | | | | | | | |
| Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Основы туристской индустрии | | | | | | | | |
| Туристские ресурсы Российской Федерации | | | | | | | | |
| Принципы организации и методики проведения экскурсий | | | | | | | | |
| Историко-культурные и географические достопримечательности региона | | | | | | | | |
| Объекты показа | | | | | | | | |
| Деловой протокол и этикет | | | | | | | | |
| Теория формирования потребностей и межличностного общения | | | | | | | | |
| Основы психологии | | | | | | | | |
| Иностранный язык | | | | | | | | |
| Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах | | | | | | | | |
| Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах | | | | | | | | |
| Правила оформления коммерческой документации | | | | | | | | |
| Современные информационные технологии в сфере туризма | | | | | | | | |
| Техника публичных выступлений | | | | | | | | |
| Правила оказания первой помощи | | | | | | | | |
| Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций | | | | | | | | |
| Основы трудового и миграционного законодательства | | | | | | | | |
| Другие  характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |
| Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
| Наименование | Руководство экскурсионной организацией | | | | | Код | D | | Уровень  квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
| Возможные наименования должностей | | Директор  Управляющий | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| Требования к образованию и обучению | | Высшее образование – специалитет, магистратура | | | | | | | | | |
| Требования к опыту практической работы | | Опыт работы по оказанию экскурсионных услуг не менее трех лет | | | | | | | | | |
| .Особые условия допуска к работе | | - | | | | | | | | | |
| Дополнительные характеристики | | | | | | | | | | | |
| Наименование классификатора | | | код | | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности | | | | | | |
| ОКЗ | | | 1210 | | Руководители учреждений, организаций и предприятий | | | | | | |
| ЕКС | | | - | | Директор (управляющий) экскурсионного бюро | | | | | | |
| ОКСО | | | 100400 | | Туризм | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Определение концепции и стратегии  развития экскурсионной организации | | | | Код | D/01.7 | | Уровень  (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Определение концепции развития экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма | | | | | | | | |
| Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации | | | | | | | | |
| Специализация и особенности структуры экскурсионного подразделения | | | | | | | | |
| Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Культура межличностного общения | | | | | | | | |
| Основы психологии и конфликтологии | | | | | | | | |
| Основы экономики, организации труда и управления | | | | | | | | |
| Основы делопроизводства | | | | | | | | |
| Организация труда | | | | | | | | |
| Организация маркетинговой и рекламной деятельности | | | | | | | | |
| Трудовое и гражданское законодательство | | | | | | | | |
| Правила внутреннего трудового распорядка | | | | | | | | |
| Правила по охране труда и пожарной безопасности | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг | | | | Код | D/02.7 | | Уровень  (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Осуществление общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного подразделения | | | | | | | | |
| Утверждение текущих и перспективных планов работы и контроль их выполнения | | | | | | | | |
| Организация разработки программ и технологических документов экскурсионных маршрутов | | | | | | | | |
| Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций | | | | | | | | |
| Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Прогнозирование и планирование объемов реализации услуг | | | | | | | | |
| Руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений | | | | | | | | |
| Определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Контролировать выполнение условий договоров | | | | | | | | |
| Руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения | | | | | | | | |
| Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения | | | | | | | | |
| Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения | | | | | | | | |
| Осуществлять контроль маркетинговой деятельности экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Организовывать работу и контролировать качество предоставляемых экскурсионных услуг | | | | | | | | |
| Организовывать и проводить деловые переговоры и рекламные кампании | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма | | | | | | | | |
| Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации | | | | | | | | |
| Специализация и особенности структуры экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Культура межличностного общения | | | | | | | | |
| Основы психологии, этики, эстетики | | | | | | | | |
| Экономика экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Организация труда | | | | | | | | |
| Организация маркетинговой и рекламной деятельности | | | | | | | | |
| Трудовое и гражданское законодательство | | | | | | | | |
| Правила внутреннего трудового распорядка | | | | | | | | |
| Правила по охране труда и пожарной безопасности | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.4.3. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации | | | | Код | D/03.7 | | Уровень  (подуровень) квалификации | | 7 |
|  | | | | | | | | | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  | |  | | | | | Код  оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
|  | |  | | | | | | | | |
| Трудовые действия | | Утверждение штатного расписания экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Утверждение сметы расходов экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Обеспечение правил внутреннего трудового распорядка | | | | | | | | |
| Соблюдение требований по охране труда | | | | | | | | |
| Необходимые умения | | Принимать меры по укомплектованию экскурсионного подразделения квалифицированными кадрами | | | | | | | | |
| Создавать условия для материального и морального поощрения работников, эффективного использования знаний и опыта работников экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Способствовать повышению квалификации работников | | | | | | | | |
| Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда | | | | | | | | |
| Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины | | | | | | | | |
| Обеспечивать соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности | | | | | | | | |
| Необходимые знания | | Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма | | | | | | | | |
| Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации | | | | | | | | |
| Специализация и особенности структуры экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации | | | | | | | | |
| Культура межличностного общения | | | | | | | | |
| Основы психологии, этики, эстетики | | | | | | | | |
| Экономика экскурсионного бюро | | | | | | | | |
| Организация труда | | | | | | | | |
| Организация маркетинговой и рекламной деятельности | | | | | | | | |
| Трудовое и гражданское законодательство | | | | | | | | |
| Правила внутреннего трудового распорядка | | | | | | | | |
| Правила по охране труда и пожарной безопасности | | | | | | | | |
| Другие характеристики | | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам | | | | | | | | |
| Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| **IV. Сведения об организациях –**  **разработчиках профессионального стандарта** |
| **4.1. Ответственная организация-разработчик** |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный университет культуры и искусств», город Москва |
| И. о. ректора Кузнецова Татьяна Викторовна |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2. Наименования организаций-разработчиков** | |
| 1. | Общественная организация «Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров», город Москва |
| 2. | АНО ВПО «Московский гуманитарный университет», город Москва |
| 3. | ГБОУ ВПО Москвы «Московский городской педагогический университет», город Москва |
| 4 | ООО «Спринг», город Москва |
| 5 | НО «Российский союз предприятий (учреждений, организаций) туристской индустрии», город Москва |

1. Общероссийский классификатор занятий [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности [↑](#endnote-ref-2)
3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих [↑](#endnote-ref-3)
4. Общероссийский классификатор специальностей по образованию [↑](#endnote-ref-4)