

Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"

Приказ · № 913н · от 24.12.2021 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

24 декабря 2021 г. № 913н

Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"

Зарегистрирован Минюстом России 1 февраля 2022 г.

Регистрационный № 67083

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Экскурсовод (гид)".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 июня 2021 г. № 394н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 июля 2021 г., регистрационный № 64271).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр А.О.Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 24 декабря 2021 г. № 913н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Экскурсовод (гид)

162

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг"

3.4. Обобщенная трудовая функция "Оказание экскурсионных услуг"

3.5. Обобщенная трудовая функция "Организация экскурсионной деятельности"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Предоставление экскурсионных услуг

04.005

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по проведению экскурсий

Группа занятий:1120Руководители учреждений, организаций и предприятий4221Служащие бюро путешествий

5113Гиды--

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:79.90Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность

(код ОКВЭД 2)

(наименование вида экономической деятельности)

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

коднаименованиеуровень квалификациинаименованиекодуровень (подуровень) квалификации

А

Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг3

Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услугА/01.33

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживанияА/02.33

В

Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг4

Прием и обработка заказов на экскурсииВ/01.44

Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсииВ/02.44

С

Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг5

Организация экскурсийС/01.55

Разработка программ экскурсионного обслуживанияС/02.55

D

Оказание экскурсионных услуг6

Разработка экскурсийD/01.66

Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсииD/02.66

Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показаD/03.66

E

Организация экскурсионной деятельности7

Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организацииE/01.77

Организация деятельности по реализации экскурсионных услугE/02.77

Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организацииE/03.77

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Вспомогательная деятельность по сопровождению
при оказании экскурсионных услугКодA

Уровень

квалификацииЗ

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийАссистент экскурсовода (гида)

Требования к образованию и обучениюПрофессиональное обучение - программа профессиональной
подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиОтсутствие ограничений на занятие трудовой деятельностью в сфере
туризма и гостеприимства

Ассистент экскурсовода (гида) выполняет трудовые действия только совместно с аттестованным
экскурсоводом (гидом) и под его контролем

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК34221Служащие бюро путешествий

3.1.1. Трудовая функция

Наименование

Информационная и организационная поддержка

экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услугКод

А/01.3

Уровень

(подуровень)

квалификацииЗ

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг

Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами

Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов "портфеля экскурсовода"

Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа

Необходимые умения

Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг

Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро

Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела

Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

Туристский потенциал населенного пункта (района)

Теоретические основы экскурсионной деятельности

Этика и культура межличностного общения

Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

Другие характеристики

-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживанияКод

А/02.3

Уровень
(подуровень)
квалификацииЗ

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения

Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья

Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро

Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи

Необходимые умения

Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)

Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро

Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела

Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

Туристский потенциал населенного пункта (района)

Теоретические основы экскурсионной деятельности

Этика и культура межличностного общения

Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

Другие характеристики

-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услугКодВ

Уровень

квалификации4

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийАгент по приему и обработке заказов

Требования к образованию и обучениюСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

Требования к опыту практической работы

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики-

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК34221Служащие бюро путешествий

ЕКС-Агент по приему заказов на экскурсии

ОКПДТР 3 25379Организатор путешествий (экскурсий)

ОКСО 4 5.43.02.10Туризм

3 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

4 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.2.1. Трудовая функция

Наименование

Прием и обработка заказов на экскурсии Код

В/01.4

Уровень

(подуровень)

квалификации4

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги

Получение, учет и оформление заказов на экскурсии

Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами

Поддержание контактов с туристскими информационными центрами

Необходимые умения

Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг

Принимать заказы на экскурсионные услуги

Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги

Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения

Использовать систему электронных путевок

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

Основы делопроизводства

Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии

Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке

Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии

Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги

Этика межкультурного и делового общения

Другие характеристики

-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование

Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсииКод В/02.4

Уровень

(подуровень)

квалификации4

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги

Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги

Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги

Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги

Поддержание контактов с туристскими информационными центрами

Необходимые умения

Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)

Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги

Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги

Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

Основы делопроизводства

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг

Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии

Порядок контроля реализации заказов на экскурсии

Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии

Этика делового общения

Другие характеристики

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Организационное обеспечение оказания
экскурсионных услугКодС

Уровень

квалификации5

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные

наименования

должностей, профессий

Организатор экскурсий

Требования к образованию и обучениюСреднее профессиональное образование - программы

подготовки специалистов среднего звена

Требования к опыту практической работы Не менее одного года вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг в экскурсионных организациях

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристики Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ4221 Служащие бюро путешествий

ЕКС-Организатор экскурсий

-Переводчик (в сфере туризма)

ОКПДТР25379 Организатор путешествий (экскурсий)

27765 Экскурсовод

ОКСО5.43.02.10 Туризм

3.3.1. Трудовая функция

Наименование

Организатор экскурсий Код

С/01.5

Уровень

(подуровень)

квалификации 5

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий

Организация питания туристов (экскурсантов)

Организация посещения объектов экскурсионного показа

Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий

Поддержание контактов с туристскими информационными центрами

Необходимые умения

Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг

Составлять программы экскурсионного обслуживания

Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания

Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу

экскурсионного обслуживания

Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания

Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма, экскурсионного дела и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

Основы делопроизводства

Принципы работы маркетплейсов, систем бронирования, используемых при организации экскурсий

Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания

Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания

Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий

Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания

Этика делового общения

Другие характеристики

Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий

3.3.2. Трудовая функция

Наименование

Разработка программ экскурсионного обслуживания

Код

С/02.5

Уровень

(подуровень)

квалификации

5

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Определение и уточнение тематики программ экскурсионного обслуживания

Отбор и изучение экскурсионных объектов

Отбор объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания

Формирование программ экскурсионного обслуживания

Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)

Поддержание контактов с туристскими информационными центрами

Необходимые умения

Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг

Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания

Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации

Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты

Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро

Основы делопроизводства

Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания

Формы и методы проведения экскурсий

Этика делового общения

Другие характеристики

Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по разработке программ экскурсионного обслуживания

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Оказание экскурсионных услугКодD

Уровень

квалификацииб

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийЭкскурсовод (гид) Гид-переводчик

Требования к образованию и обучению

Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

или

Среднее профессиональное образование (непрофильное) - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика
или

Высшее образование - бакалавриат

или

Высшее образование (непрофильное) - бакалавриат и дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика

Требования к опыту практической работы

Особые условия допуска к работеПрохождение аттестации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о туристской деятельности 5

Другие характеристикиСвободно владеть иностранным языком (для гида-переводчика) 5

Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации один раз в пять лет

5 Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. № 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, № 17, ст. 2879)

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКСИ113Гиды

ЕКС

-Экскурсовод

-Гид-переводчик (в сфере туризма)

20606Гид-переводчик

27765Экскурсовод

ОКСО5.43.02.10Туризм

5.43.03.02Туризм

3.4.1. Трудовая функция

Наименование

Разработка экскурсийКод

D/01.6

Уровень

(подуровень)

квалификацииб

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Составление маршрута и текста экскурсии

Отбор объектов для показа во время экскурсии

Отбор информационных материалов для проведения экскурсии

Определение методических приемов проведения экскурсии

Объезд (обход) маршрута экскурсии

Оформление экскурсионной документации

Необходимые умения

Определять тему и составлять маршрут экскурсии

Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий

Составлять методическую разработку экскурсии

Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию

Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации

Локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий

Основы туристской индустрии

Туристские ресурсы Российской Федерации

Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

Методика разработки и проведения экскурсий

Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий

Другие характеристики

Иностранный язык в объеме, необходимом для разработки экскурсий на иностранном языке

3.4.2. Трудовая функция

Наименование

Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии

Код
D/02.6

Уровень

(подуровень)

квалификации
б

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии;

Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения

Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья

Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии

Оперативное информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания

Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание

Оформление экскурсионной документации

Необходимые умения

Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание

Применять технику публичных выступлений

Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий

Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии

Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)

Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии

Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации

Туристские ресурсы Российской Федерации

Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

Правила оформления документации

Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий

Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий

Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания

Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

Иностранный язык в объеме, необходимом для сопровождения туристов (экскурсантов) на

маршрутах экскурсий

Этика межличностного и делового общения

Другие характеристики

-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование

Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Код
D/03.6

Уровень

(подуровень)

квалификации
б

Происхождение трудовой функции

Оригинал

X
Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Информирование туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями

Рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций

Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий

Предоставление путевой информации по маршруту экскурсии

Контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии

Осуществление коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии

Необходимые умения

Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание

Применять технику публичных выступлений

Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов

Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания

Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии

Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств

Использовать технические средства при проведении экскурсий

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации

Туристские ресурсы Российской Федерации

Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий

Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания

Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

Иностранный язык в объеме, необходимом для оказания экскурсионных услуг

Этика межличностного общения

Другие характеристики

-

3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование

Организация экскурсионной деятельностиКодЕ

Уровень

квалификации7

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий Инженер

Ведущий инженер

Ведущий специалист

Требования к образованию и обучению

Высшее образование - бакалавриат

или

Высшее образование - магистратура

Требования к опыту практической работыНе менее трех лет по оказанию экскурсионных услуг при наличии высшего образования уровня бакалавриата

Особые условия допуска к работе-

Другие характеристикиРекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ1120Руководители учреждений, организаций и предприятий
ЕКС-Директор (управляющий) экскурсионным бюро
ОКПДТР21495Директор (начальник, управляющий) предприятия

25379Организатор путешествий (экскурсий)
ОКСО5.43.03.02Туризм

5.43.04.02Туризм

3.5.1. Трудовая функция

Наименование

Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организацииКод
Е/01.7

Уровень

(подуровень)

квалификации7

Происхождение трудовой функции

Оригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Определение концепции развития экскурсионной организации
(подразделения)

Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации (подразделения)

Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития
экскурсионной организации (подразделения)

Необходимые умения

Осуществлять планирование деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Пользоваться специализированным программным обеспечением

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской
Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты;
трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации

Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка
и инструкции по охране труда и пожарной безопасности

Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации

Основы экономики, организации труда и управления

Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения)

Основы делопроизводства

Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Культура межличностного и делового общения

Основы психологии и конфликтологии

Другие характеристики

-

3.5.2. Трудовая функция

Наименование

Организация деятельности по реализации экскурсионных услугКод

E/02.7

Уровень

(подуровень)

квалификации7

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия

Осуществление общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионной организации (подразделения)

Утверждение текущих и перспективных планов работы экскурсионной организации (подразделения) и контроль их выполнения

Прогнозирование и планирование объемов реализации услуг

Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации (подразделения) и руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг

Организация работы по разработке программ и технологических документов маршрутов экскурсий

Организация работы по выявлению проблем в деятельности экскурсионной организации (подразделения), рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению конфликтными ситуациями и их разрешению

Необходимые умения

Организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений

Руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации (подразделения)

Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения)

Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионной организации (подразделения)

Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионной организации (подразделения)

Осуществлять контроль за маркетинговой деятельностью экскурсионной организации (подразделения)

Организовывать и проводить деловые переговоры

Определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации (подразделения)

Контролировать качество экскурсионного обслуживания и выполнение условий договоров по оказанию экскурсионных услуг

Необходимые знания

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации

Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности

Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации

Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения)

Организация труда

Экономика экскурсионной организации

Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Культура межличностного и делового общения

Основы психологии, этики, эстетики

Другие характеристики

-

3.5.3. Трудовая функция

Наименование

Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организацииКод
Е/03.7

Уровень

(подуровень)

квалификации7

Происхождение трудовой функции

Оригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияРазработка штатного расписания экскурсионной организации
(подразделения)

Разработка сметы расходов экскурсионной организации (подразделения)

Обеспечение выполнения правил внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации
(подразделения)

Организация соблюдения требований охраны труда сотрудниками экскурсионной организации (подразделения)

Необходимые уменияПринимать меры по укомплектованию экскурсионной организации (подразделения) квалифицированными кадрами

Создавать условия для поощрения работников экскурсионной организации (подразделения), эффективного использования их знаний и опыта

Способствовать повышению квалификации работников экскурсионной организации (подразделения)

Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда

Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины

Обеспечивать соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности

Необходимые знанияЗаконы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации

Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности

Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации

Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения)

Организация труда

Экономика экскурсионной организации

Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения)

Культура межличностного и делового общения

Основы психологии, этики, эстетики

Другие характеристики

-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы "Московский государственный университет спорта и туризма", город Москва

Ректор

Масягина Наталья Васильевна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (АГПЭиТМ), город Москва

2Ассоциация туристских кафедр высших учебных заведений Приволжского федерального округа, город Казань, Республика Татарстан

3Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей Садовое кольцо", город Москва

4Комитет по туризму города Москвы, город Москва

- 5Региональная общественная организация "Содружество профессиональных гидов-переводчиков и экскурсоводов Санкт-Петербурга", город Санкт-Петербург
- 6Совет по профессиональным квалификациям в сфере гостеприимства, город Москва
- 7ФГБОУ ВО "Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова", город Москва