

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ<sup>1</sup>

## Экскурсовод (гид)<sup>2</sup>

(наименование профессионального стандарта)

Регистрационный номер

### 1. Общие сведения

#### Экскурсионные услуги

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

**Оказание экскурсионных услуг**

Вид трудовой деятельности (группа занятий):

-			

(код ОКЗ<sup>3</sup>)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.3	Деятельность туристских агентств
------	----------------------------------

63.30	Деятельность туристских агентств <sup>4</sup>
-------	---


(код ОКВЭД<sup>5</sup>)

(наименование вида экономической деятельности)

Отнесение к услугам населению:

061700	Экскурсионные услуги
061701	Организация экскурсий
061702	Услуги экскурсовода
061505	Услуги гидов-переводчиков
(код ОКУН <sup>6</sup> )	

## 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 на экскурсионные услуги	5	Прием и обработка заказов на экскурсии	A/01.5	5
B	Организация и проведение экскурсий	6	Технология подготовки экскурсий	B/01.6	6
			Методика проведения экскурсий	B/02.6	6
			Техника ведения экскурсий	B/03.6	6
C	Руководство экскурсионным подразделением	7	Определение концепции и стратегии развития экскурсионного подразделения	C/01.7	7
			Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг.	C/02.7	7
			Формирование кадровой политики экскурсионного подразделения	C/03.7	7

## 2. Характеристика обобщенных трудовых функций

### 3.1. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Вспомогательная деятельность на экскурсионные услуги	Код	А	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Агент по приему и обработке заказов
-----------------------------------	-------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по специальности Туризм или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-

ЕТКС <sup>7</sup> или ЕКС <sup>8</sup>	-	Агент по приему и обработке заказов
ОКСО <sup>9</sup> , ОКНПО <sup>10</sup> или ОКСВНК <sup>11</sup>	-	-

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка заказов на экскурсии	Код	А/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии. Консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа. Проверяет наличие реквизитов заказа и идентифицирует вид заказа.
-------------------	--

	<p>Направляет заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро.</p> <p>Координирует работу подразделений экскурсионного бюро, задействованных в реализации заказа.</p> <p>Корректирует сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа.</p> <p>Ведет информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах.</p> <p>Составляет необходимую отчетность.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь консультировать клиентов по правилам приема и предмету заказа.</p> <p>Должен уметь вести информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах.</p> <p>Должен уметь проверять наличие реквизитов заказа и идентифицировать вид заказа.</p> <p>Должен уметь направлять заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Должен уметь координировать работу экскурсионных подразделений, задействованных в реализации заказа.</p> <p>Должен уметь в случае необходимости, корректировать сроки и условия выполнения заказов информировать клиентов об изменении параметров заказа.</p> <p>Должен уметь составлять необходимую отчетность.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;</p> <p>функции структурных подразделений экскурсионного бюро;</p> <p>содержание и правила проведения экскурсий;</p> <p>требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;</p> <p>порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;</p> <p>технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии;</p> <p>основы делопроизводства;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы трудового законодательства;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> </ul>

	- в гостиничных предприятиях.
	<b>Условия труда:</b> - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

### 3.2. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Организация и проведение экскурсий	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей	Организатор экскурсий, экскурсовод, гид переводчик
-----------------------------------	--

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное (гуманитарное), дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства).
Требования к опыту практической работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организатор экскурсий: стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее одного года.</li> <li>• Экскурсовод I категории: стаж работы в должности экскурсовода II категории не менее 3 лет.</li> <li>Экскурсовод II категории: стаж работы в должности экскурсовода не менее 3 лет.</li> <li>Экскурсовод: без предъявления требований к стажу работы.</li> <li>• Гид-переводчик I категории: стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика II категории не менее 3 лет.</li> <li>Гид-переводчик II категории: стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика не менее 2 лет.</li> <li>Гид-переводчик: без предъявления требований к стажу работы.</li> </ul>
Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-

ЕТКС или ЕКС	-	организатор экскурсий, экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма)
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Технология подготовки экскурсий	Код	В/01.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Определяет цель экскурсии.          Выбирает тему экскурсии.          Отбирает литературу.          Определяет другие источники.          Собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий.          Знакомится с экспозициями и фондами музеев.          Отбирает и изучает экскурсионные объекты.          Составляет маршрут.          Делает объезд (обход) маршрута.          Готовит контрольный текст.          Комплектует и постоянно обновляет "портфель экскурсовода".          Определяет методические приемы.          Составляет методическую разработку.          Осуществляет сдачу экскурсии.          Утверждает экскурсию.          Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь определять цели и задачи экскурсии.          Должен уметь выбирать тему.          Должен уметь отбирать литературу и другие источники.          Должен уметь производить отбор и изучение экскурсионных объектов.          Должен уметь составлять экскурсионный маршрут.          Должен осуществить объезд (обход) экскурсионного маршрута.          Должен уметь составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсии.          Должен уметь комплектовать «портфель экскурсовода».          Должен уметь определять методические приемы проведения экскурсии.          Должен уметь определять технику ведения экскурсии.          Должен уметь составлять методические разработки новой экскурсии.          Должен уметь выбирать наиболее эффективные методические</p>

	приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p> <p>теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</p> <p>правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</p> <p>правила оформления коммерческой документации;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>современные информационные технологии в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p>технику публичных выступлений;</p> <p>правила оказания первой помощи;</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>основы экономики и управления, организации труда;</p> <p>основы трудового и миграционного законодательства.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Методика проведения экскурсий	Код	В/02.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	-------------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>В процессе проведения экскурсий использует методические приемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемы непосредственного ведения экскурсии (показ и рассказ);</li> <li>- приемы, направленные на создание условий для эффективного проведения экскурсии (прием демонстрации наглядных пособий);</li> <li>- прием движения в экскурсии.</li> </ul> <p>Использует «портфель экскурсовода».</p> <p>Непрерывно совершенствует навыки экскурсовода.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь выбирать эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.</p> <p>Должен уметь использовать прием движения в экскурсии.</p> <p>Должен уметь пользоваться методикой использования наглядных пособий.</p> <p>Должен уметь пользоваться «портфелем экскурсовода».</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p> <p>теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</p> <p>правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</p> <p>правила оформления коммерческой документации;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>современные информационные технологии в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p>технику публичных выступлений;</p> <p>правила оказания первой помощи;</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>основы экономики и управления,</p>



	организации труда; основы трудового и миграционного законодательства.
<i>Другие характеристики</i>	<b>Необходимые этические нормы:</b> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.
	<b>Возможные места работы:</b> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<b>Условия труда:</b> - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

### 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Техника ведения экскурсий	Код	В/03.6	Уровень (под-уровень) квалификации	6
--------------	---------------------------	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Знакомится с экскурсионной группой. Организует выход экскурсантов из транспорта. Организует передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту. Осуществляет расстановку группы у объектов. Организует возвращение экскурсантов в транспорт. Соблюдает технику проведения рассказа при движении транспорта (отвечает на вопросы экскурсантов, делает паузы в экскурсии). Использует «портфель экскурсовода». Использует технические средства.
Необходимые умения	Должен уметь общаться с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей. Должен уметь обеспечивать своевременное и качественное доведение до экскурсоводов (туристов) информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Должен уметь организовать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов).

	<p>Должен уметь проводить инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывать физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта.</p> <p>Должен уметь обеспечивать сопровождение экскурсионных (туристских) групп.</p> <p>Должен уметь предоставлять полную информацию об экскурсии.</p> <p>Должен уметь инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа.</p> <p>Должен уметь контролировать: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.</p> <p>Должен уметь обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности; принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; осуществлять контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами.</p> <p>Должен уметь организовать возвращение экскурсантов (туристов) с экскурсии, организовать возврат личных вещей, проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p> <p>теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>иностраный язык;</p> <p>правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</p> <p>правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</p> <p>правила оформления коммерческой документации;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>современные информационные технологии в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p>технику публичных выступлений;</p> <p>правила оказания первой помощи;</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>основы экономики и управления,</p> <p>организации труда;</p> <p>основы трудового и миграционного законодательства.</p>

<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации;</li> <li>- не нарушать права потребителей услуг.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.3. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Руководство экскурсионным подразделением	Код	С	Уровень квалификации	7
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей	директор, управляющий
-----------------------------------	-----------------------

Требования к образованию и обучению	<p>Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия).</p> <p>Высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия).</p>
Требования к опыту	Стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет.

практической работы	
.Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	1210	<b>Руководители учреждений, организаций и предприятий</b>
	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Директор (управляющий) экскурсионным бюро
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Определение концепции и стратегии развития экскурсионного подразделения	Код	C/01.7	Уровень (под-уровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	Руководит разработкой концепции и стратегии развития структурного подразделения экскурсионного предприятия. Определяет перспективные направления деятельности структурного подразделения экскурсионного предприятия. Организует работу по рациональной организации труда структурного подразделения экскурсионного предприятия. Обеспечивает реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения экскурсионного предприятия.
Необходимые умения	Должен уметь руководить разработкой стратегии развития структурного подразделения экскурсионного предприятия Должен уметь определять перспективные направления деятельности структурного подразделения экскурсионного предприятия. Должен уметь организовывать работу по рациональной организации труда структурного подразделения экскурсионного предприятия. Должен уметь обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения экскурсионного предприятия.
Необходимые знания	Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;

	<p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p> <p>основы маркетинга и менеджмента;</p> <p>основы теории статистики и анализа;</p> <p>основы психологии и конфликтологии;</p> <p>основы экономики, организации труда и управления;</p> <p>основы делопроизводства;</p> <p>организацию труда;</p> <p>организацию маркетинговой и рекламной деятельности;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- материальная ответственность;</li> <li>- административная ответственность.</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	Код	C/02.7	Уровень (под-уровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		

Трудовые действия	<p>Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Организует работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг.</p> <p>Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение.</p> <p>Организует разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов.</p> <p>Контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров.</p> <p>Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Формирует маркетинговую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Руководит разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионного подразделения.</p> <p>Определяет маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения</p> <p>Разрабатывает маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Разрабатывает маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Осуществляет контроль маркетинговой деятельности экскурсионного подразделения.</p> <p>Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и проводит деловые переговоры и рекламные кампании, организует проведение презентаций.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь осуществлять общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Должен уметь организовать работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направлять их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг.</p> <p>Должен уметь утверждать текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение.</p> <p>Должен уметь организовать разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов.</p> <p>Должен уметь контролировать выполнение этих документов и условий выполнения договоров.</p> <p>Должен уметь определять условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Должен уметь организовать работу по выявлению и анализу про-</p>

	<p>блем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Должен уметь формировать маркетинговую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь осуществлять контроль маркетинговой деятельности экскурсионного подразделения.</p>
Необходимые знания	<p>Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро; организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p> <p>основы психологии, этики, эстетики;</p> <p>экономику экскурсионного бюро;</p> <p>организацию труда;</p> <p>организацию маркетинговой и рекламной деятельности;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</li> </ul> <p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul> <p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- материальная ответственность;</li> </ul>

	- административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.
--	---

### 3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование кадровой политики экскурсионного подразделения	Код	C/03.7	Уровень (под-уровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	------------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>Принимает меры по укомплектованию экскурсионного бюро квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников экскурсионного бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда.</p> <p>Утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их экономное и рациональное использование.</p> <p>Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь принимать меры по укомплектованию экскурсионного бюро квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников экскурсионного бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда.</p> <p>Должен уметь обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Необходимые знания	<p>Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p> <p>основы психологии, этики, эстетики;</p> <p>экономику экскурсионного бюро;</p> <p>организацию труда;</p> <p>организацию маркетинговой и рекламной деятельности;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p><b>Необходимые этические нормы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать этику делового общения;</li> <li>- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг;</li> <li>- не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</li> </ul>
	<p><b>Возможные места работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в экскурсионных предприятиях;</li> <li>- в туристских агентствах;</li> <li>- в туроператорских компаниях;</li> <li>- в гостиничных предприятиях.</li> </ul>
	<p><b>Условия труда:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива;</li> <li>- ненормированный рабочий день;</li> <li>- деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях;</li> <li>- сложность и многообразие действий при выполнении функций управления;</li> <li>- высокий уровень личной ответственности и самостоятельности;</li> <li>- материальная ответственность;</li> <li>- административная ответственность.</li> <li>- работа в выходные и праздничные дни.</li> </ul>

## I. Дополнительные сведения о профессиональном стандарте

### 1.1. Ответственная организация – разработчик:

(наименование организации)			
	(должность и ФИО руководителя)		(подпись)

### 1.2. Организация – разработчик:

(наименование организации)			
	(должность и ФИО руководителя)		(подпись)

<sup>1</sup> Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с Макетом профессионального стандарта.

<sup>2</sup> ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. 20.03.05.2012 № 47-ФЗ).

<sup>3</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>4</sup> Эта группа включает:

- деятельность организаторов туристических поездок (туроператоров);
- деятельность туристических агентств (турагентов);
- деятельность экскурсоводов, гидов-переводчиков;
- деятельность местных туристических информационных бюро и бюро по предоставлению мест проживания.

---

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>6</sup> Общероссийский классификатор услуг населению (утв. Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 № 163) (ред. от 12.12.2012).

<sup>7</sup> Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих отраслей экономики Российской Федерации

<sup>8</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<sup>9</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

<sup>10</sup> Общероссийский классификатор начального профессионального образования.

<sup>11</sup> Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации.