Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ[[1]](#endnote-1)**

ЭКСКУРСОВОД (ГИД)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование профессионального стандарта)

|  |
| --- |
| *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 «наименование»

3.2. Обобщенная трудовая функция «наименование»

IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта

1. **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[[2]](#endnote-2)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) | | |
| Отнесение к видам экономической деятельности: | | | | | | |
| 63.30 | Деятельность туристских агентств | | | | | |
| (код ОКВЭД[[3]](#endnote-3)) | (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 |
| А | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | 4 | Прием и обработка заказов на экскурсии | A/01.4 | 4 |
| Координация работы по реализации заказа | A/02.4 | 4 |
| В | Организационное обеспечение экскурсионных услуг | 5 | Организация экскурсий | B/01.5 | 5 |
| Разработка экскурсионных программ обслуживания | B/02.5 | 5 |
| С | Проведение экскурсий | 6 | Разработка экскурсий | C/01.6 | 6 |
| Проведение экскурсий | C/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, профессий | | 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[[4]](#endnote-4) | | | - | | Агент по приему заказов на экскурсии | | | | | | |
| ОКСО[[5]](#endnote-5) | | | 100201 | | Туризм | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1. Трудовая функция** | | | | | | | | | | |
| Наименование | Прием и обработка заказов на экскурсии | | | | Код | A/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 | | | | | | | | |
| Для рассмотрения: добавить Осуществлять прием заказов через веб-ресурсы, онлайн-системы, Осуществлять первичное консультирование в онлайн-среде | | | | | | | | | |
| **3.1.2. Трудовая функция** | | | | | | | | | |
| Наименование | Координация работы по реализации заказа | | | | Код | A/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 | | | | | | | | |

Для рассмотрения: добавить умение использовать мессенджеры, чат-боты, ERP-системы, CRM-системы.

1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
   | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
   | **3.2. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
   | Наименование | Организационное обеспечение экскурсионных услуг | | | | | Код | В | | Уровень квалификации | | 5 |
   |  | | | | | | | | | | | |
   | Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
   |  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
   |  | | | | | | | | | | | |
   | Возможные наименования должностей, профессий | | 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 | | | | | | | |
   | Дополнительно на рассмотрение: Использование данных в источниках сети Интернет. Проведение опросов с использованием он-лайн решений (google forms. mailchimp и др.)  **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 | | | | | | | |

   Дополнительно на рассмотрение: Использование веб-картографии. Подготовка технических устройств для использования дополненной реальности, виртуальной реальности.

   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
   | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
   | **3.3. Обобщенная трудовая функция** | | | | | | | | | | | |
   | Наименование | Проведение экскурсий | | | | | Код | С | | Уровень квалификации | | 6 |
   |  | | | | | | | | | | | |
   | Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | | Х | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
   |  | |  | | | | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |
   |  | | | | | | | | | | | |
   | Возможные наименования должностей, профессий | | 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 | | Туризм | | | | | | |
   | 100201 | | 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 | | | | | | | |

   Дополнительно для рассмотрения: Использование технологий дополненной и виртуальной реальностей при проведении экскурсий

   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
   | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
   | **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, профессий | | 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 | | | | | | |
   | ИКС | | | - | | 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 | | | |
   |  | | | |
   | (наименование организации) | | | |
   |  |  |  |  |
   |  | (должность и Ф. И. О. руководителя) |  |  |
   | 4.2. Наименования организаций-разработчиков | | | |
   |  |  | | |
   |  |  | | |
   |  |  | | |
   |  |  | | |
   |  |  | | |

   Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с методическими рекомендациями по разработке профессионального стандарта, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2013 г. № 170н (в соответствии с письмом Министерства юстиции Российской Федерации от 23 июля 2013 г. не нуждается в государственной регистрации). [↑](#endnote-ref-1)
2. Общероссийский классификатор занятий. [↑](#endnote-ref-2)
3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности. [↑](#endnote-ref-3)
4. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. [↑](#endnote-ref-4)
5. Общероссийский классификатор специальностей по образованию. [↑](#endnote-ref-5)