**Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (с изменениями на 12 декабря 2016 года)**

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
  
ПРИКАЗ  
  
от 4 августа 2014 года N 539н

       
Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"

(с изменениями на 12 декабря 2016 года)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
Документ с изменениями, внесенными:   
[приказом Минтруда России от 18 марта 2016 года N 117н](http://docs.cntd.ru/document/420347280) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 15.04.2016, N 0001201604150015);   
[приказом Минтруда России от 12 декабря 2016 года N 727н](http://docs.cntd.ru/document/420389262) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 17.01.2017, N 0001201701170001).   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В соответствии с [пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов](http://docs.cntd.ru/document/902393797), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 года N 23](http://docs.cntd.ru/document/902393797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст.293),   
  
приказываю:  
  
Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Экскурсовод (гид)".

Министр  
М.А.Топилин

Зарегистрировано  
в Министерстве юстиции  
Российской Федерации

1 сентября 2014 года,

регистрационный N 33924

Приложение. Профессиональный стандарт. Экскурсовод (гид)

Приложение

(с изменениями на 12 декабря 2016 года)

ЭКСКУРСОВОД (ГИД)

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

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Экскурсионная деятельность |  | 04.005 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
|  |
| Оказание экскурсионных услуг |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) | 1210 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| (код [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295)) | (наименование) | (код [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295)) | (наименование) |

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

[Общероссийский классификатор занятий](http://docs.cntd.ru/document/5200295).  
  
  
Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 79.11 | Деятельность туристических агентств |
| (код [ОКВЭД](http://docs.cntd.ru/document/1200110162)) | (наименование вида экономической деятельности) |

(Позиция в редакции, введенной в действие с 28 января 2017 года [приказом Минтруда России от 12 декабря 2016 года N 727н](http://docs.cntd.ru/document/420389262).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Общероссийский классификатор видов экономической деятельности](http://docs.cntd.ru/document/1200110162).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | 4 | Прием и обработка заказов на экскурсии | A/01.4 | 4 |
|  |  |  | Координация работы по реализации заказа | A/02.4 | 4 |
| B | Организационное обеспечение экскурсионных услуг | 5 | Организация экскурсий | B/01.5 | 5 |
|  |  |  | Разработка экскурсионных программ обслуживания | B/02.5 | 5 |
| C | 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 | A | Уровень квалификации | | 4 |
|  |  |  |  |  | | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  | | |  | |
|  |  |  |  | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей | Агент по приему и обработке заказов |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295) | 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) |
| ЕКС | - | Агент по приему заказов на экскурсии |
| [ОКСО](http://docs.cntd.ru/document/842502411) | 100201 | Туризм |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

[Общероссийский классификатор специальностей по образованию](http://docs.cntd.ru/document/842502411).

3.1.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  | |  | |  |
| Наименование | Прием и обработка заказов на экскурсии | | | Код | A/01.4 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 4 |
|  |  |  |  | | |  | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Осуществление приема заказов на экскурсии |
|  | Проверка наличия реквизитов заказа |
|  | Идентификация вида заказа |
|  | Направление заказа в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро (туристских фирм) |
| Необходимые умения | Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа |
|  | Информировать клиентов об изменении параметров заказа |
|  | Формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами |
|  | Корректировать сроки и условия выполнения заказов |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма |
|  | Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
|  | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
|  | Содержание и правила проведения экскурсий |
|  | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
|  | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
|  | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
|  | Основы делопроизводства |
|  | Этика делового общения |
| Другие характеристики | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам |
|  | Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание |

3.1.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  |  | |  | |  |
| Наименование | Координация работы по реализации заказа | | | Код | A/02.4 | | Уровень (подуровень) квалификации | | 4 |
|  |  |  |  | | |  | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

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

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Организационное обеспечение экскурсионных услуг | | | Код | | B | Уровень квалификации | | 5 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей | Организатор экскурсий |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена  Дополнительные профессиональные программы - программы повышения квалификации |
| Требования к опыту практической работы | Практический опыт не менее одного года |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295) | 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) |
| ЕКС | - | Организатор экскурсий |
| [ОКСО](http://docs.cntd.ru/document/842502411) | 100201 | Туризм |

3.2.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Организация экскурсий | | | Код | | B/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | | 5 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

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

3.2.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Разработка экскурсионных программ обслуживания | | | Код | | B/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | | 5 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Анализ программ экскурсий |
|  | Планирование программ экскурсий |
|  | Разработка экскурсионных программ обслуживания |
|  | Разработка форм и методов проведения экскурсий |
| Необходимые умения | Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов |
|  | Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии |
|  | Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам |
|  | Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма |
|  | Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
|  | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
|  | Формы и методы проведения экскурсий |
|  | Содержание и правила проведения экскурсий |
|  | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
|  | Основы делопроизводства |
|  | Этика делового общения |
| Другие характеристики | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам |
|  | Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Проведение экскурсий | | | Код | | C | Уровень квалификации | | 6 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей | Экскурсовод  Гид-переводчик |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат или в отдельных случаях - среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена  Повышение квалификации экскурсоводов - один раз в три года, гидов-переводчиков - один раз в пять лет |
| Требования к опыту практической работы | Практический опыт не менее трех лет |
| Особые условия допуска к работе | - |

(Позиция в редакции, введенной в действие с 24 апреля 2016 года [приказом Минтруда России от 18 марта 2016 года N 117н](http://docs.cntd.ru/document/420347280).

Дополнительные характеристики:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295) | 4221 | Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) |
| ЕКС | - | Экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма) |
| [ОКСО](http://docs.cntd.ru/document/842502411) | 100200 | Туризм |
|  | 100201 | Туризм |

3.3.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Разработка экскурсий | | | Код | | C/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | | 6 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

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

3.3.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | |  |  | |  |
| Наименование | Проведение экскурсий | | | Код | | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | | 6 |
|  |  |  |  | |  | | |  | |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | 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 | X | Заимствовано из оригинала | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей | Директор  Управляющий |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - специалитет, магистратура |
| Требования к опыту практической работы | Опыт работы по оказанию экскурсионных услуг не менее трех лет |
| Особые условия допуска к работе | - |

Дополнительные характеристики:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/5200295) | 1210 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ИКС | - | Директор (управляющий) экскурсионного бюро |
| [ОКСО](http://docs.cntd.ru/document/842502411) | 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 | X | 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 | X | 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 | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Утверждение штатного расписания экскурсионной организации |
|  | Утверждение сметы расходов экскурсионной организации |
|  | Обеспечение правил внутреннего трудового распорядка |
|  | Соблюдение требований по охране труда |
| Необходимые умения | Принимать меры по укомплектованию экскурсионного подразделения квалифицированными кадрами |
|  | Создавать условия для материального и морального поощрения работников, эффективного использования знаний и опыта работников экскурсионной организации |
|  | Способствовать повышению квалификации работников |
|  | Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда |
|  | Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины |
|  | Обеспечивать соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности |
| Необходимые знания | Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма |
|  | Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации |
|  | Специализация и особенности структуры экскурсионной организации |
|  | Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации |
|  | Культура межличностного общения |
|  | Основы психологии, этики, эстетики |
|  | Экономика экскурсионного бюро |
|  | Организация труда |
|  | Организация маркетинговой и рекламной деятельности |
|  | Трудовое и гражданское законодательство |
|  | Правила внутреннего трудового распорядка |
|  | Правила по охране труда и пожарной безопасности |
| Другие характеристики | Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам |
|  | Индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание |

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Московский государственный университет культуры и искусств", город Москва | |
| И. о. ректора | Кузнецова Татьяна Викторовна |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

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