



КонсультантПлюс

Приказ Минтруда России от 24.12.2021 N 913н
"Об утверждении профессионального
стандарта "Экскурсовод (гид)"
(Зарегистрировано в Минюсте России
01.02.2022 N 67083)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 31.08.2022

Зарегистрировано в Минюсте России 1 февраля 2022 г. N 67083

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 24 декабря 2021 г. N 913н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА "ЭКСКУРСОВОД (ГИД)"

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#) "Экскурсовод (гид)".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 июня 2021 г. N 394н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15 июля 2021 г., регистрационный N 64271).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр
А.О.КОТЯКОВ

Утвержден
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 24 декабря 2021 г. N 913н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

ЭКСКУРСОВОД (ГИД)

| |
|-----|
| 162 |
|-----|

Регистрационный

номер

I. Общие сведения

Предоставление экскурсионных услуг

04.005

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по проведению экскурсий

Группа занятий:

| | | | |
|------|--|------|---------------------------|
| 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий | 4221 | Служащие бюро путешествий |
| 5113 | Гиды | - | - |

(код ОКЗ <1>)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

| | |
|-------|--|
| 79.90 | Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность |
|-------|--|

(код ОКВЭД <2>)

(наименование вида экономической деятельности)

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

| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
|-----------------------------|--|----------------------|---|--------|-----------------------------------|
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании | 3 | Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг | A/01.3 | 3 |

| | | | | | |
|---|--|---|---|--------|---|
| | экскурсионных услуг | | Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания | A/02.3 | 3 |
| B | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | 4 | Прием и обработка заказов на экскурсии | B/01.4 | 4 |
| | | | Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии | B/02.4 | 4 |
| C | Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг | 5 | Организация экскурсий | C/01.5 | 5 |
| | | | Разработка программ экскурсионного обслуживания | C/02.5 | 5 |
| D | Оказание экскурсионных услуг | 6 | Разработка экскурсий | D/01.6 | 6 |
| | | | Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии | D/02.6 | 6 |
| | | | Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа | D/03.6 | 6 |
| E | Организация экскурсионной деятельности | 7 | Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации | E/01.7 | 7 |
| | | | Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг | E/02.7 | 7 |
| | | | Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации | E/03.7 | 7 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | | |
|--------------------------|--|---|---------------------------|---|----------------------|---|
| Наименование | Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг | | Код | A | Уровень квалификации | 3 |
| Происхождение обобщенной | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | | |

| | | | | |
|--------------------|--|--|------------------|--|
| трудо­вой функ­ции | | | | |
| | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|--|-------------------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Ассистент экскурсовода (гида) |
|--|-------------------------------|

| | |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению | Профессиональное обучение - программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Отсутствие ограничений на занятие трудовой деятельностью в сфере туризма и гостеприимства Ассистент экскурсовода (гида) выполняет трудовые действия только совместно с аттестованным экскурсоводом (гидом) и под его контролем |

Дополнительные характеристики

| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-----------------------------|------|--|
| ОКЗ | 4221 | Служащие бюро путешествий |

3.1.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг | Код | A/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|---------------|----------|---|--------------|--|--|
| Происхождение | Оригинал | X | Заимствовано | | |
|---------------|----------|---|--------------|--|--|

трудоустрой функции

| | | | |
|--|--------------|--|--|
| | из оригинала | | |
|--|--------------|--|--|

Код
 оригинала
 Регистрационный
 номер
 профессионального
 стандарта

| | |
|-----------------------|--|
| Трудовые действия | Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг |
| | Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами |
| | Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов "портфеля экскурсовода" |
| | Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии |
| | Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа |
| Необходимые умения | Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг |
| | Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро |
| | Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| | Теоретические основы экскурсионной деятельности |
| | Этика и культура межличностного общения |
| | Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания | Код | A/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|--|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта | | | | |

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера |
| | Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии |
| | Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения |
| | Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья |
| | Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро |
| | Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах |
| | Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи |
| Необходимые умения | Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) |
| | Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро |
| | Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |

| | |
|-----------------------|---|
| | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| | Теоретические основы экскурсионной деятельности |
| | Этика и культура межличностного общения |
| | Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг | Код | В | Уровень квалификации | 4 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | 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 | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-----------------------------|------------|--|
| ОКЗ | 4221 | Служащие бюро путешествий |
| ЕКС | - | Агент по приему заказов на экскурсии |
| ОКПДТР <3> | 25379 | Организатор путешествий (экскурсий) |
| ОКСО <4> | 5.43.02.10 | Туризм |

3.2.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Прием и обработка заказов на экскурсии | Код | В/01.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|-------------------------------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|-------------------------------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги |
| | Получение, учет и оформление заказов на экскурсии |
| | Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами |
| | Поддержание контактов с туристскими информационными центрами |
| Необходимые умения | Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг |
| | Принимать заказы на экскурсионные услуги |
| | Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги |

| | |
|-----------------------|--|
| | Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения |
| | Использовать систему электронных путевок |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты |
| | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| | Основы делопроизводства |
| | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| | Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке |
| | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| | Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги |
| | Этика межкультурного и делового общения |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии | Код | В/02.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
| | | | | | |

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|-----------------------|--|
| Трудовые действия | Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги |
| | Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги |
| | Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги |
| | Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги |
| | Поддержание контактов с туристскими информационными центрами |
| Необходимые умения | Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) |
| | Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги |
| | Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги |
| | Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты |
| | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| | Основы делопроизводства |
| | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| | Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг |
| | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| | Порядок контроля реализации заказов на экскурсии |
| | Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| | Этика делового общения |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг | Код | С | Уровень квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | 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 |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг в экскурсионных организациях |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации |

Дополнительные характеристики

| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-----------------------------|-------|--|
| ОКЗ | 4221 | Служащие бюро путешествий |
| ЕКС | - | Организатор экскурсий |
| | - | Переводчик (в сфере туризма) |
| ОКПДТР | 25379 | Организатор путешествий (экскурсий) |
| | 27765 | Экскурсовод |

| | | |
|------|------------|--------|
| ОКСО | 5.43.02.10 | Туризм |
|------|------------|--------|

3.3.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация экскурсий | Код | С/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|-----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий |
| | Организация питания туристов (экскурсантов) |
| | Организация посещения объектов экскурсионного показа |
| | Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий |
| | Поддержание контактов с туристскими информационными центрами |
| Необходимые умения | Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг |
| | Составлять программы экскурсионного обслуживания |
| | Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания |
| | Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания |
| | Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания |
| | Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма, экскурсионного |

| | |
|------------------------|---|
| | дела и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты |
| | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| | Основы делопроизводства |
| | Принципы работы маркетплейсов, систем бронирования, используемых при организации экскурсий |
| | Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания |
| | Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания |
| | Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий |
| | Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания |
| Этика делового общения | |
| Другие характеристики | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий |

3.3.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Разработка программ экскурсионного обслуживания | Код | C/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Определение и уточнение тематики программ экскурсионного обслуживания |
| | Отбор и изучение экскурсионных объектов |

| | |
|-----------------------|--|
| | Отбор объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания |
| | Формирование программ экскурсионного обслуживания |
| | Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) |
| | Поддержание контактов с туристскими информационными центрами |
| Необходимые умения | Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг |
| | Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания |
| | Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации |
| | Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты |
| | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| | Основы делопроизводства |
| | Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания |
| | Формы и методы проведения экскурсий |
| | Этика делового общения |
| Другие характеристики | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по разработке программ экскурсионного обслуживания |

3.4. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Оказание экскурсионных услуг | Код | D | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|------------------------------|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---------------|----------|-------------------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| Происхождение | Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---------------|----------|-------------------------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|

| | | | | |
|--------------------------------|--|--------------|------------------|--|
| обобщенной трудовой функции | | из оригинала | | |
| | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

| | |
|---|-------------------------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Экскурсовод (гид) Гид-переводчик |
|---|-------------------------------------|

| | |
|---|---|
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или Среднее профессиональное образование (непрофильное) - программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика или Высшее образование - бакалавриат или Высшее образование (непрофильное) - бакалавриат и дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | Прохождение аттестации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о туристской деятельности <5> |
| Другие характеристики | Свободно владеть иностранным языком (для гида-переводчика) <5> Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации один раз в пять лет |

Дополнительные характеристики

| Наименование | Код | Наименование базовой группы, должности |
|--------------|-----|--|
|--------------|-----|--|

| классификатора | | (профессии) или специальности |
|----------------|------------|----------------------------------|
| ОКЗ | 5113 | Гиды |
| ЕКС | - | Экскурсовод |
| | - | Гид-переводчик (в сфере туризма) |
| | 20606 | Гид-переводчик |
| | 27765 | Экскурсовод |
| ОКСО | 5.43.02.10 | Туризм |
| | 5.43.03.02 | Туризм |

3.4.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Разработка экскурсий | Код | D/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Составление маршрута и текста экскурсии |
| | Отбор объектов для показа во время экскурсии |
| | Отбор информационных материалов для проведения экскурсии |
| | Определение методических приемов проведения экскурсии |
| | Объезд (обход) маршрута экскурсии |
| | Оформление экскурсионной документации |
| Необходимые умения | Определять тему и составлять маршрут экскурсии |
| | Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий |

| | |
|--------------------|--|
| | Составлять методическую разработку экскурсии |
| | Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию |
| | Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации |
| | Локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий |
| | Основы туристской индустрии |
| | Туристские ресурсы Российской Федерации |
| | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| | Методика разработки и проведения экскурсий |
| | Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий |
| | Другие характеристики |

3.4.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии | Код | D/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|--|
| Трудовые действия | Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии |
| | Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения |
| | Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья |
| | Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии |
| | Оперативное информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания |
| | Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание |
| | Оформление экскурсионной документации |
| Необходимые умения | Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание |
| | Применять технику публичных выступлений |
| | Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий |
| | Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии |
| | Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) |
| | Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии |
| | Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации |

| | |
|-----------------------|---|
| | Туристские ресурсы Российской Федерации |
| | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| | Правила оформления документации |
| | Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий |
| | Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий |
| | Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания |
| | Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| | Иностранный язык в объеме, необходимом для сопровождения туристов (экскурсантов) на маршрутах экскурсий |
| | Этика межличностного и делового общения |
| Другие характеристики | - |

3.4.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа | Код | D/03.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

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

| | |
|--------------------|--|
| | Рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций |
| | Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий |
| | Предоставление путевой информации по маршруту экскурсии |
| | Контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии |
| | Осуществление коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии |
| Необходимые умения | Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание |
| | Применять технику публичных выступлений |
| | Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов |
| | Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания |
| | Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии |
| | Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств |
| | Использовать технические средства при проведении экскурсий |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации |
| | Туристские ресурсы Российской Федерации |
| | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| | Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий |
| | Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания |
| | Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, |

| | |
|-----------------------|---|
| | порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| | Иностранный язык в объеме, необходимом для оказания экскурсионных услуг |
| | Этика межличностного общения |
| Другие характеристики | - |

3.5. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Организация экскурсионной деятельности | Код | Е | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

| | | | | | |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|---|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Директор экскурсионного бюро Управляющий экскурсионным бюро |
|--|--|

| | |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат или Высшее образование - магистратура |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет по оказанию экскурсионных услуг при наличии высшего образования уровня бакалавриата |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации |

Дополнительные характеристики

| Наименование классификатора | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-----------------------------|------------|--|
| ОКЗ | 1120 | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕКС | - | Директор (управляющий) экскурсионным бюро |
| ОКПДТР | 21495 | Директор (начальник, управляющий) предприятия |
| | 25379 | Организатор путешествий (экскурсий) |
| ОКСО | 5.43.03.02 | Туризм |
| | 5.43.04.02 | Туризм |

3.5.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации | Код | Е/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 (подразделения) |
| | Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации (подразделения) |
| | Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации (подразделения) |
| Необходимые умения | Осуществлять планирование деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации (подразделения) |

| | |
|------------------------------------|---|
| | Пользоваться специализированным программным обеспечением |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации |
| | Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности |
| | Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации |
| | Основы экономики, организации труда и управления |
| | Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения) |
| | Основы делопроизводства |
| | Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Культура межличностного и делового общения |
| Основы психологии и конфликтологии | |
| Другие характеристики | - |

3.5.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг | Код | Е/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 экскурсионной организации (подразделения) |
| | Утверждение текущих и перспективных планов работы экскурсионной организации (подразделения) и контроль их выполнения |
| | Прогнозирование и планирование объемов реализации услуг |
| | Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации (подразделения) и руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг |
| | Организация работы по разработке программ и технологических документов маршрутов экскурсий |
| | Организация работы по выявлению проблем в деятельности экскурсионной организации (подразделения), рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению конфликтными ситуациями и их разрешению |
| Необходимые умения | Организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений |
| | Руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации (подразделения) |
| | Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения) |
| | Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионной организации (подразделения) |
| | Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионной организации (подразделения) |
| | Осуществлять контроль за маркетинговой деятельностью экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организовывать и проводить деловые переговоры |
| | Определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации (подразделения) |
| | Контролировать качество экскурсионного обслуживания и выполнение условий договоров по оказанию экскурсионных услуг |

| | |
|------------------------------------|---|
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации |
| | Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности |
| | Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации |
| | Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организация труда |
| | Экономика экскурсионной организации |
| | Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Культура межличностного и делового общения |
| Основы психологии, этики, эстетики | |
| Другие характеристики | - |

3.5.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации | Код | Е/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

| | | | | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | | |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Разработка штатного расписания экскурсионной организации (подразделения) |
| | Разработка сметы расходов экскурсионной организации (подразделения) |
| | Обеспечение выполнения правил внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организация соблюдения требований охраны труда сотрудниками экскурсионной организации (подразделения) |
| Необходимые умения | Принимать меры по укомплектованию экскурсионной организации (подразделения) квалифицированными кадрами |
| | Создавать условия для поощрения работников экскурсионной организации (подразделения), эффективного использования их знаний и опыта |
| | Способствовать повышению квалификации работников экскурсионной организации (подразделения) |
| | Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда |
| | Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины |
| | Обеспечивать соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации |
| | Локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности |
| | Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации |
| | Специализация и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения) |
| | Организация труда |
| | Экономика экскурсионной организации |
| | Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |

| | |
|-----------------------|--|
| | Организация маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения) |
| | Культура межличностного и делового общения |
| | Основы психологии, этики, эстетики |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация - разработчик

| | |
|---|-----------------------------|
| Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы "Московский государственный университет спорта и туризма", город Москва | |
| Ректор | Масягина Наталья Васильевна |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

| | |
|---|---|
| 1 | Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (АГПЭиТМ), город |
| 1 | Ассоциация туристских кафедр высших учебных заведений Приволжского федерального округа, город Казань, Республика Татарстан |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей Садовое кольцо", город Москва |
| 4 | Комитет по туризму города Москвы, город Москва |
| 5 | Региональная общественная организация "Содружество профессиональных гидов-переводчиков и экскурсоводов Санкт-Петербурга", город Санкт-Петербург |
| 6 | Совет по профессиональным квалификациям в сфере гостеприимства, город Москва |
| 7 | ФГБОУ ВО "Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова", город Москва |

<1> Общероссийский классификатор занятий.

<2> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

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

<4> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

<5> Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. N 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 17, ст. 2879).
