МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 33924
от "04" сентября 2014

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

4 августа 2014 г. № 539н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

В соответствии с пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».

Министр М.А. Топилин

КОПИЯ ВЕРНА
Старший специалист 1 разряда Общего отдела Департамента управления делами О.А. Нефедова
04.06.20 14 г.

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «4» августа 2014 г. №539н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

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[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.30	Деятельность туристских агентств
(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 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	А	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	4221	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств)
ЕКС[3]	-	Агент по приему заказов на экскурсии
ОКСО[4]	100201	Туризм

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка заказов на экскурсии	Код	А/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

Другие характеристики	Основы делопроизводства Этика делового общения 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	В	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	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 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	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 100201	Туризм Туризм

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка экскурсий	Код	С/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	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
ЕКС	-	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 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

[1] Общероссийский классификатор занятий

[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

[3] ционный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих

[4] Общероссийский классификатор специальностей по образованию

gost.e-ecolog.ru