



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 64271

от 15 июля 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

10 июня 2021 г.

№ 394н

Москва

**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. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».
2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014 г., регистрационный № 33924);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2016 г. № 117н «О внесении изменения в профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 апреля 2016 г., регистрационный № 41775);

пункт 127 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «10» июня 2021 г. № 394н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Экскурсовод (гид)

162

Регистрационный номер

### Содержание

|   |    |
|---|----|
| I. Общие сведения .....   | 1  |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) ..... | 2  |
| III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....   | 3  |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг» .....                             | 3  |
| 3.2. Обобщенная трудовая функция «Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг» .....                                   | 5  |
| 3.3. Обобщенная трудовая функция «Проведение экскурсионных программ» .....  | 8  |
| 3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация процессов экскурсионной деятельности» .....   | 11 |
| IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта .....  | 15 |

### 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 <sup>1</sup> ) | (наименование)                                     | (код ОКЗ) | (наименование)            |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 79.90                     | Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность |
| (код ОКВЭД <sup>2</sup> ) | (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                                 |
|                             |  |                      | Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсий | A/02.4 | 4                                 |
| B                           | Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг       | 5                    | Организация экскурсий   | B/01.5 | 5                                 |
|                             |  |                      | Разработка экскурсионных программ обслуживания                                  | B/02.5 | 5                                 |
| C                           | Проведение экскурсионных программ                              | 6                    | Разработка экскурсий  | C/01.6 | 6                                 |
|                             |  |                      | Проведение экскурсий  | C/02.6 | 6                                 |
| D                           | Организация процессов экскурсионной деятельности               | 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  Код  Уровень квалификации

Происхождение обобщенной трудовой функции

|          |                                     |                           |   |  |
|----------|-------------------------------------|---------------------------|---|--|
| Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Займствовано 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 <sup>3</sup>            | -          | Агент по приему заказов на экскурсии                                 |
| ОКПДТР <sup>4</sup>         | 25379      | Организатор путешествий (экскурсий)                                  |
|                             | 27765      | Экскурсовод  |
| ОКСО <sup>5</sup>           | 5.43.02.10 | Туризм   |

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование  Код  Уровень (подуровень) квалификации

Происхождение трудовой функции

|          |                                     |                           |   |  |
|----------|-------------------------------------|---------------------------|---|--|
| Оригинал | <input checked="" type="checkbox"/> | Займствовано из оригинала |   |  |
|          |                                     | Код оригинала             | Регистрационный номер профессионального стандарта |  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| Трудовые действия      | Прием и оформление заказов на экскурсии  |
|                        | Консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа на экскурсионные услуги   |
|                        | Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами  |
| Необходимые умения     | Принимать заказы на экскурсионные услуги через веб-ресурсы, специализированные приложения, мессенджеры                         |
|                        | Осуществлять первичное консультирование клиентов в онлайн-среде по вопросам оказания экскурсионных услуг                       |
|                        | Проверять наличие реквизитов заказа на экскурсионные услуги, в том числе в специализированном программном обеспечении          |
|                        | Идентифицировать вид заказа на экскурсионные услуги  |
|                        | Использовать систему электронных путевок   |
|                        | Вносить данные о заказе на экскурсионные услуги и редактировать их в специализированном программном обеспечении                |
|                        | Корректировать сроки и условия выполнения заказов на экскурсионные услуги  |
| Необходимые знания     | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма   |
|                        | Нормативные правовые акты организации, 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   |
|                        | Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке  |
|                        | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии   |
|                        | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг |
|                        | Основы делопроизводства  |
| Этика делового общения |  |
| Другие характеристики  | -  |

### 3.1.2. Трудовая функция

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

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Анализ поступивших заказов на экскурсионные услуги                             |
|                   | Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги |
|                   | Контроль выполнения поступивших заказов на экскурсионные услуги                |

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | Ведение информационной базы, в том числе в облачной среде, о поступивших и выполненных заказах на экскурсионные услуги                                     |
|                        | Составление отчетности о поступивших и выполненных заказах на экскурсионные услуги   |
| Необходимые умения     | Выявлять потребности, предпочтения экскурсантов  |
|                        | Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии   |
|                        | Использовать технологию компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги   |
|                        | Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов на экскурсионные услуги   |
|                        | Выполнять действия по хранению и обработке персональных данных, в том числе в облачной среде   |
|                        | Использовать для осуществления коммуникаций мессенджеры, электронную почту   |
|                        | Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации и данных, необходимых для реализации заказов на проведение экскурсий |
| Необходимые знания     | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма   |
|                        | Нормативные правовые акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности   |
|                        | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро  |
|                        | Принципы работы маркетплейсов экскурсионных туров  |
|                        | 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   |
|                        | Принципы работы почтовых клиентов, мессенджеров  |
|                        | Принципы работы в облачной среде   |
|                        | Основы делопроизводства  |
| Этика делового общения |  |
| Другие характеристики  | -  |

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

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

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Займствовано 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 работы в экскурсионных организациях по выполнению вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг |
| 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  |
| ОКПДТР                      | 25379      | Организатор путешествий (экскурсий)                                  |
|                             | 20606      | Гид-переводчик   |
|                             | 27765      | Экскурсовод  |
| ОКСО                        | 5.43.02.10 | Туризм   |

#### 3.2.1. Трудовая функция

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

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

|  |  |
|--|--|
| Трудовые действия                                | Планирование экскурсионных маршрутов   |
|  | Обеспечение экскурсоводов информацией о новых планируемых маршрутах  |
|  | Формирование программ экскурсий  |
|  | Формирование групп с учетом совместных интересов экскурсантов (туристов)   |
|  | Бронирование номеров в гостиницах и иных средствах размещения  |
|  | Бронирование транспортных услуг для оказания экскурсионных услуг   |
|  | Организация питания экскурсионных групп  |
| Необходимые умения                               | Проводить оценку состояния экскурсионного рынка на современном этапе   |
|  | Определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах  |
|  | Проводить опросы посредством онлайн-инструментов   |
|  | Составлять программы обслуживания  |
|  | Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов   |
|  | Осуществлять взаимодействие с гостиницами и иными средствами размещения, организациями питания, транспортными компаниями при подготовке и проведении экскурсий |
|  | 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 |
|                        | Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации, данных, необходимых при организации экскурсий          |
| Необходимые знания     | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма  |
|                        | Нормативные правовые акты организации, 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   |
|                        | Принципы работы маркетплейсов, систем интернет-бронирований гостиничных услуг, транспортных услуг, услуг общественного питания                |
|                        | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии  |
|                        | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий для иностранных туристов                       |
|                        | Основы делопроизводства   |
| Этика делового общения |   |
| Основы психологии      |   |
| Другие характеристики  | -   |

### 3.2.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Разработка экскурсионных программ обслуживания | Код | В/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Разработка экскурсионных тем  |
|                    | Отбор и изучение экскурсионных объектов   |
|                    | Составление маршрута экскурсии  |
| Необходимые умения | Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов   |
|                    | Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии  |
|                    | Разрабатывать новые формы и методы для проведения экскурсий   |
|                    | Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии                                      |
|                    | Определять методические приемы проведения экскурсий   |
|                    | Использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ  |
|                    | Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности при проведении экскурсий |



|                        |  |
|------------------------|--|
| Необходимые знания     | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма                     |
|                        | Нормативные правовые акты организации, 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   |
|                        | Правила делопроизводства   |
| Этика делового общения |  |
| Другие характеристики  | -  |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

|              |                                   |     |   |                      |   |
|--------------|-----------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Проведение экскурсионных программ | Код | С | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|-----------------------------------|-----|---|----------------------|---|

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

|  |                    |
|--|--------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Экскурсовод<br>Гид |
|--|--------------------|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование – бакалавриат или<br>Среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года работы в экскурсионных организациях по организационному обеспечению оказания экскурсионных услуг при наличии среднего профессионального образования              |
| Особые условия допуска к работе        | -   |
| Другие характеристики                  | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации один раз в три года  |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование классификатора | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-----------------------------|-------|--|
| ОКЗ                         | 5113  | Гиды   |
| ЕКС                         | -     | Экскурсовод  |
| ОКПДТР                      | 25379 | Организатор путешествий (экскурсий)                                  |
|                             | 20606 | Гид-переводчик   |

|      |            |             |
|------|------------|-------------|
|      | 27765      | Экскурсовод |
| ОКСО | 5.43.02.10 | Туризм      |
|      | 5.43.03.02 | Туризм      |

### 3.3.1. Трудовая функция

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

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Трудовые действия  | Составление экскурсионных программ, маршрутов   |   |
|  | Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии  |   |
| Необходимые умения   | Комплектование «портфеля экскурсовода»  |   |
|  | Оформление экскурсионной документации   |   |
|  | Разрабатывать экскурсионные маршруты  |   |
|  | Объезжать (обходить) экскурсионные маршруты   |   |
|  | Определять цель и выбирать темы экскурсии   |   |
|  | Подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку   |   |
|  | Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности |   |
|  | Определять методические приемы, соответствующие экскурсионной программе   |   |
|  | Подбирать литературные источники по тематике экскурсии  |   |
|  | Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов  |   |
|  | Осуществлять контроль качества предоставления экскурсионных услуг   |   |
|  | Определять технику ведения экскурсии  |   |
|  | Корректировать экскурсионную программу в случае наступления непредвиденных обстоятельств  |   |
|  | Выбирать направления продвижения экскурсионных программ   |   |
|  | Использовать технологии дополненной и виртуальной реальности при разработке экскурсий   |   |
|  | Необходимые знания  | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма                      |
|  |   | Нормативные правовые акты организации 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   |   |   |
| Социальные основы туризма  |   |   |
| Деловой протокол и этикет  |   |   |
| Теория формирования потребностей и межличностного общения  |   |   |
| Основы психологии  |   |   |
| Иностранный язык в объеме, необходимом для разработки материалов для проведения экскурсий на иностранном языке |   |   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах                                   |
|                       | Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах  |
|                       | Правила оказания гостиничных услуг   |
|                       | Правила оказания услуг общественного питания   |
|                       | Правила оформления коммерческой документации экскурсионной организации   |
|                       | Стандарты делопроизводства в экскурсионной организации   |
|                       | 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 | -  |

### 3.3.2. Трудовая функция

|              |                      |     |        |                                   |   |
|--------------|----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Проведение экскурсий | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|----------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Обеспечение проведения экскурсий  |
|                    | 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 при проведении экскурсий                                |
|                    | Взаимодействовать со спасательными службами   |
|                    | Оказывать первую помощь пострадавшим  |
| Необходимые знания | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма              |
|                    | Нормативные правовые акты организации сферы, устанавливающие правила проведения экскурсий |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Туристские ресурсы Российской Федерации  |
|                       | Приципы организации и методики проведения экскурсий  |
|                       | Историко-культурные и географические достопримечательности региона   |
|                       | Деловой протокол и этикет  |
|                       | Теория формирования потребностей и межличностного общения  |
|                       | Основы психологии  |
|                       | Иностранный язык в объеме, необходимом для перевода и оказания экскурсионных услуг на туристских маршрутах |
|                       | 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 | -  |

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

|              |  |     |   |                      |   |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Организация процессов экскурсионной деятельности | Код | D | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

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

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

|  |  |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование – бакалавриат<br>или<br>Высшее образование – магистратура                 |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет по оказанию экскурсионных услуг при наличии 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    | 1210       | Руководители учреждений, организаций и предприятий |
| ЕКС    | -          | Директор (управляющий) экскурсионным бюро          |
| ОКПДТР | 25379      | Организатор путешествий (экскурсий)                |
|        | 20606      | Гид-переводчик                                     |
|        | 27765      | Экскурсовод  |
| ОКСО   | 5.43.03.02 | Туризм   |
|        | 5.43.04.02 | 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                                |
|                       | Пользоваться специализированным программным обеспечением по экскурсионной деятельности                           |
| Необходимые знания    | Законодательные и иные нормативные 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   |
| Другие характеристики | -  |

### 3.4.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг | Код | D/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение  
трудоустройственной 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 экскурсионной организации 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 по оказанию экскурсионных услуг  |
|   | 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                                       |  |
| Необходимые знания  | Законодательные и иные нормативные 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 | - |
|-----------------------|---|

### 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |                                     |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|   |   |
|---|---|
| Трудовые действия                               | Разработка штатного расписания экскурсионной организации  |
|   | Разработка сметы расходов экскурсионной организации экскурсионной организации   |
|   | Обеспечение правил внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации   |
|   | Организация соблюдения требований по охране труда сотрудниками экскурсионной организации  |
| 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 нормативные 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                           | -   |

## IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта

### 4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |                        |
|--|------------------------|
| АРО «Федерация Рестораторов и Отельеров», город Москва |                        |
| Президент  | Бухаров Игорь Олегович |

### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

|   |   |
|---|---|
| 1 | ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва |
|---|---|

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.