

Профессиональный стандарт: «Предоставление экскурсионных услуг»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Жест в экскурсии – это средство показа на экскурсии, телодвижение экскурсовода, сопровождающее или заменяющее речь. Жест делает показ выразительным и направленным;

Индивидуальный текст экскурсии – один из двух текстов экскурсии, который составляется экскурсоводом на основе контрольного текста, но с учетом последовательности показа объектов на маршруте и индивидуальных особенностей самого экскурсовода;

Карточка (паспорт) объекта – карточка, в которую заносятся основные сведения об объекте;

Контрольный текст экскурсии – технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам. На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов;

Логический переход – установление связей между экскурсионными объектами или подтемами экскурсии на основе экскурсионного материала. Логические переходы объединяют рассказ и показ в единое целое, придавая экскурсии целостность и законченность;

Маршрут экскурсионный – наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы;

Методика (в широком смысле) – совокупность способов целесообразного проведения той или иной работы, решения какой-либо задачи, достижения поставленной цели; (в узком смысле) – совокупность конкретных методических приемов проведения лекции, беседы, экскурсий на определенную тему и для определенной группы;

Методика экскурсионная – сумма методических приемов подготовки и проведения экскурсий разных видов, на разные темы и для разных групп людей;

Методические приемы – оптимальный способ выполнения определенных действий;

Объект экскурсионный – зрительная основа экскурсии, обеспечивающая полное восприятие материала и наиболее глубокое раскрытие темы экскурсии;

Показ на экскурсии – многоплановый процесс извлечения зрительной информации из экскурсионных объектов. Портфель экскурсовода – комплект информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе экскурсии;

Приемы показа – приемы, организующие наблюдение объектов и позволяющее извлечь максимум зрительной информации из объекта. Приемы рассказа – это приемы, позволяющие сделать экскурсионный рассказ более интересным, содержательным;

Приемы рассказа должны вызывать у экскурсантов зрительные ассоциации. Рассказ в экскурсии – условно принятое в экскурсионном деле название устной части экскурсии, которое выражается в рассказе экскурсовода об объектах показа, в ответах на вопросы и реплики экскурсантов;

Техника ведения экскурсии – действия экскурсовода и экскурсантов, связанные с вопросами организации в ходе экскурсии;

Технологическая карта экскурсии (методическая разработка) – технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте. Включает пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии (продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора, и пр.), основные творческие задачи экскурсовода на каждом этапе.

Тур – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;

Туристская агентская деятельность (турагентская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором;

Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан;

Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью;

Туристская услуга – результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих;

Экскурсант – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч. и без ночевки в посещаемой стране;

Экскурсионная услуга – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий;

Экскурсия – посещение достопримечательных чем-либо объектов (памятники культуры, музеи, предприятия и т.д.), форма и метод приобретения знаний. Проводится под руководством специалиста-экскурсовода;

Экскурсионное бюро – организация, предоставляющая экскурсионные услуги

1. Паспорт Профессионального стандарта

Название Профессионального стандарта:	Предоставление экскурсионных услуг
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	N - Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания 79 Деятельность туроператоров, турагентов и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма 79.1 Деятельность туристских агентств и операторов 79.12 Деятельность туристских операторов 79.12.0 Деятельность туристских операторов

Краткое описание Профессионального стандарта:	Сопровождение отдельных лиц или группы туристов в поездках, при осмотре достопримечательностей, проведение экскурсий различной тематики	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Организатор экскурсий	6-й уровень ОРК
	Экскурсовод-методист	6-й уровень ОРК
	Гид (экскурсовод)	4 уровень ОРК
	Сопровождающий в путешествиях	4-й уровень ОРК
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ОРГАНИЗАТОР ЭКСКУРСИЙ»		
Код:	4221-0-013	
Кодгруппы:	4221-0	
Профессия:	Организатор экскурсий	
Другие возможные наименования профессии:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-015 Служащий по туристической информации 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности	Анализ потребностей экскурсантов (туристов) и предоставление экскурсионных услуг.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по прибытию и отъезду туристских групп и анализ потребностей экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах 2. Организация встречи групп, размещение туристов (для приезжающих туристов) 3. Проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей переводчика
	Дополнительные трудовые функции:	1. Участие в продвижении туристского продукта города / области
Трудовая функция 1: Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по прибытию и отъезду туристских групп и анализ потребностей экскурсантов (туристов) в	Задача 1: Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по встрече и проходам индивидуальных туристов или туристских групп	Умения: 1. Сбор комплексной информации о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников. 2. Анализ и классификация собранной информации о туристских услугах и поставщиках. 3. Выстраивание коммуникации с поставщиками услуг.
		Знания:

экскурсионных услугах		1. Источники сбора информации. 2. Способы сбора и систематизации информации о прибывающих группах туристов. 3. Основы эффективного общения.
	Задача 2: Ведение и системное обновление базы данных туристских услуг	Умения:
		1. Управление информацией (поиск, сбор и систематизация информации из множественных источников). 2. Использование специализированных программных продуктов. 3. Работа на компьютере, с соблюдением правил техники безопасности. 4. Разработка новых форм и методов проведения экскурсий. 5. Определение ключевых позиций программ экскурсий, особых потребностей отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов. 6. Планирование экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные. 7. Разработка программ экскурсий, организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии.
		Знания:
		1. Способы ведения и обновления базы данных. 2. Правила техники безопасности при работе на компьютере. 3. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров. 4. Современные информационные технологии в сфере туризма.
Трудовая функция 2: Организация встречи групп, размещение туристов (для приезжающих туристов)	Задача 1: Оказание экскурсионных услуг	Умения: 1. Подготовка подборки информационных материалов для туристов (карты, путеводители). 2. Предоставление туристам информации о туристских ресурсах и услугах города / области. 3. Предоставление туристам

		информации о правилах пребывания в РК. - Помощь туристу с бронированием туристских услуг (проживание, транспортное обеспечение, гида, экскурсии и т.д.). - Выстраивание коммуникации с туристами. - Проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций. - Изучение причин направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. - Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов. - Поддержка контакта с постоянными клиентами. - Организация использования различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании. Знания: - Туристские ресурсы и услуги города / области. - Правила пребывания иностранных граждан в РК. - Поставщиков туристских услуг. - Основы эффективного общения. - Английский язык. - Законы и иные нормативные правовые акты РК в сфере туризма. - Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.
Трудовая функция 3: Проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей	Задача 1: Предоставление комплексной информации по программе тура	Умения: - Подготовка необходимой комплексной информации по программе тура. - Логически корректное проведение бесед по программе тура. - Выстраивание коммуникации с туристами, в т.ч. на английском языке. Знания:

переводчика		1. Основы эффективного общения. 2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг. 3. Иностранный язык.	
Дополнительная трудовая функция 1: Участие в продвижении туристского продукта города / области	Задача 1: Организация участия в мероприятиях по продвижению туристских услуг	Умения: 1. Участие в профессиональных туристских выставках. 2. Выстраивание коммуникации с туристами и партнерами, в т.ч. на английском языке. 3. Анализ эффективности продвижения и объема продаж туристских услуг.	
		Знания: 1. Основы эффективного общения. 2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг. 3. Иностранный язык.	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма	
	4	Гид (экскурсовод)	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Высшее образование (5В уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: Менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ГИД (ЭКСКУРСОВОД)»			
Код:	5113-1-003		
Код группы:	5113-1		
Профессия:	Гид (экскурсовод)		
Другие возможные наименования профессии:	5113-1-001 Гид (музей, художественная галерея, путешествие) 5113-1-002 Туристический гид 5113-2-001 Гид аквариума 5113-2-002 Гид зоопарка 5113-2-003 Гид океанариума 5113-2-004 Гид парка птиц 5113-3-001 Гид парка отдыха 5113-9-001 Гид-переводчик		
Квалификационный Уровень по ОРК:	4		
Основная цель деятельности	Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.		

Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование, подготовка и разработка экскурсий для различных групп населения 2. Проведение экскурсий по различным тематикам
Трудовая функция 1: Планирование, подготовка и разработка экскурсий для различных групп населения	Задача 1: Планирование экскурсий	Умения:
		1. Анализ экскурсий и предложений на туристском рынке РК (в своем регионе). 2. Планирование новых направлений и тем экскурсий.
		Знания:
		1. Туристский рынок РК (экскурсионное направление) 2. Исторические материалы и документы. 3. Материалы архивов, статистических данных, иных документов и материалов, содержащих сведения об объектах экскурсий.
	Задача 2: Подготовка и разработка экскурсий	Умения:
		1. Разработка новых тем, экскурсий. 2. Подбор необходимого фактического материала и его изучение. 3. Подготовка индивидуальных текстов экскурсий, публичных выступлений. 4. Составление методической разработки экскурсии 5. Изучение маршрута разрабатываемой (новой) экскурсии. 6. Участие в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров.
		Знания:
		1. Нормативная документация (стандарты, положения, регламенты и другое) в области туристского бизнеса. 2. Разработка техники экскурсионного рассказа, публичных выступлений, ответов на вопросы.
Трудовая функция 2: Проведение экскурсий по различным тематикам	Задача 1: Взаимодействие с клиентами	Умения: 1. Предоставление услуг по экскурсионному обслуживанию. 2. Обеспечение качества предоставляемых услуг.

		Знания: 1. Культура корпоративного общения. 2. Владение хорошей дикцией и грамотной речью. 3. Знание традиций, норм и правил поведения, принятые в районе путешествия. 4. Проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций. 5. Организация бережного отношения экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. 6. Правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных). 7. Правила оказания первой помощи. 8. Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.
		Умения: 1. Выбор оптимальных поставщиков для организации и проведения экскурсий 2. Отправка заявки поставщику, используя различные виды связи 3. Контроль исполнения заявок срок и в точном соответствии с условиями заявки 4. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых поставщиками 5. Внесение предложений по оптимизации перечня поставщиков
		Знания: 1. Рынок поставщиков для организации и проведения экскурсий 2. Теорию межличностного общения. 3. Деловой протокол и этикет.
		Задача 2: Взаимодействие с поставщиками услуг (сотрудники архивов, участники исторических событий, специалисты различных сфер деятельности)
Требования к личностным компетенциям	Творческое мышление Стрессоустойчивость Умение анализировать и обобщать свои знания Умение быстро принимать решения	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Организатор экскурсий
	4	Сопровождающий в путешествиях
Связь с ЕТКС или КС	-	-

или другими справочниками профессий		
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность : Туризм (по отраслям) Квалификация: Менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СОПРОВОЖДАЮЩИЙ В ПУТЕШЕСТВИЯХ»		
Код:	5190-9-005	
Код группы:	5190-9	
Профессия:	Сопровождающий в путешествиях	
Другие возможные наименования профессии:	5190-9-002 Партнер для сопровождения в места развлечения	
Квалификационный уровень по ОРК:	4	
Основная цель деятельности	Осуществление контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при организации экскурсионного обслуживания 2. Организация прохождения туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее
Трудовая функция 1: Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при организации экскурсионного обслуживания	Задача 1: Подготовка к организации экскурсионного обслуживания	Умения:
		1. Сбор и анализ информации о туристских ресурсах и поставщиках. 2. Классификация собранной информации о туристских услугах и поставщиках. 3. Корректировка программы путешествия и условий обслуживания туристской группы, в случае непредвиденных обстоятельств. 4. Выстраивание коммуникации с туристами и поставщиками услуг.
		Знания:
		1. Знание правил въезда в страну (место) временного пребывания и правил пребывания в ней. 2. Программы путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия.

		3. Условия договоров на оказание туристских услуг. 4. Схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями. 5. Язык страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английский язык. 6. Знание обычаев местного населения и религиозных обрядов, святынь, памятников природы, истории, культуры и других объектов туристского показа. 7. Знание состояния окружающей природной среды, санитарно-эпидемиологической обстановки. 8. Знание условий обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов. 9. Знание правил оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания. 10. Знание условий получения неотложной медицинской помощи. 11. Основы эффективного общения.
	Задача 2: Содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий	Умения: 1. Принятие участия в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы. 2. Выстраивание коммуникации с туристами и поставщиками услуг.
		Знания: 1. Туристские ресурсы и услуги города / области. 2. Поставщики туристских услуг. 3. Основы эффективного общения. 4. Иностранный язык.
	Задача 3: Контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной	Умения: 1. Сотрудничество с партнерами, с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями. 2. Пользование языком страны, по которой проходит маршрут путешествия. 3. Пользование теорией межличностного общения. 4. Осуществлять промежуточный и итоговый контроль обслуживания туристской группы.

		Знания:
		1. Отличное знание программы маршрута путешествия. 2. Условий договоров на оказание туристских услуг. 3. Правил оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия. 4. Языка страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английского языка. 5. Теории межличностного общения.
	Задача 4: Разрешение конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов	Умения:
		1. Пользоваться законодательной базой страны путешествия. 2. Уметь разрешать конфликтные ситуации с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.
		Знания:
		1. Законодательной базы страны путешествия. 2. Языка страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английского языка.
	Задача 5: Организация возвращения туристской группы на отправную базу	Умения:
		1. Информирование туристской группы о правилах выезда из страны (место) временного пребывания. 2. Информирование туристской группы о правилах вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. 3. Информирование туристской группы о валютном и таможенном контроле.
		Знания:
		1. Правил выезда из страны (место) временного пребывания. 2. Правил вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. 3. Правил валютного и таможенного контроля.
Трудовая функция 2: Организация прохождения	Задача 1: Содействие туристам в	Умения:
		1. Информирование туристской группы о правилах въезда в страну

туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее	прохождении паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения	(место) временного пребывания и правила пребывания в ней. 2. Информирование туристской группы о правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. 3. Информирование туристской группы о валютном и таможенном контроле.	
		Знания:	
		1. Правила въезда в страну (место) временного пребывания и правила пребывания в ней. 2. Правила ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. 3. Правила валютного и таможенного контроля	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Гид (Экскурсовод)	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: Туризм (по отраслям)	Квалификация: Менеджер
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р. Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	1. Организация: ТОО «Туран Азия LLP» Эксперт: Касенханова Г.К. Контактные данные: outgoing1@turanasia.kz , 8 (727) 2669595, 2663691 2. Организация: ТОО «GLOBAL AIR» Эксперт: Гульден Оспанова Контактные данные: almaty@globalair-kz.com , 8 (727) 258 44 44 3. Организация: ТОО МТК «Complete Service» Эксперт: Сарсенбаев А.Б.		

	Контактные данные: tour@complete.kz , 8 (727) 390 70 70 4. Организация: ТОО «Туристический центр «Золотой караван» Эксперт: Веймер А.Ф. Контактные данные: karavankz@mail.ru , 8 (7262) 56 83 77 5. Организация: ТОО «Premium Travel Company» Эксперт: Хохленко Е.А. Контактные данные: info@premiumtravel.kz , 8 (727) 267 36 37
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022