

Профессиональный стандарт: «Предоставление экскурсионных услуг»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) Экскурсионное бюро – организация, предоставляющая экскурсионные услуги

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

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

4) 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

5) 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

6) 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

7) 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

8) 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

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

10) Методические приемы – оптимальный способ выполнения определенных действий

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

12) 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

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

14) 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

15) 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

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

17) 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

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

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) –

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Предоставление экскурсионных услуг

5. Код профессионального стандарта: N79120006

6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

N Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания

79 Деятельность туристских агентств и операторов, бронирование и сопутствующая деятельность

79.1 Деятельность туристских агентств и операторов

79.12 Деятельность туристских операторов

79.12.0 Деятельность туристских операторов

7. Краткое описание профессионального стандарта: Сопровождение отдельных лиц или группы туристов в поездках, при осмотре достопримечательностей, проведение экскурсий различной тематики

8. Перечень карточек профессий:

1) Организатор путешествий (экскурсий) - 6 уровень ОРК

2) Гид (экскурсовод) - 4 уровень ОРК

3) Сопровождающий в путешествиях - 4 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Организатор путешествий (экскурсий)»:			
Код группы:	4221-0		
Код наименования занятия:	4221-0-013		
Наименование профессии:	Организатор путешествий (экскурсий)		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Анализ потребностей экскурсантов (туристов) и предоставление экскурсионных услуг		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	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 экскурсионных услугах	Навык 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:
		1. Источники сбора информации. 2. Способы сбора и систематизации информации о прибывающих группах туристов. 3. Основы эффективного общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Организация встречи групп, размещение туристов (для приезжающих туристов)	Навык 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. 4. Помощь туристу с бронированием туристских услуг (проживание, транспортное обеспечение, гида, экскурсии и т.д.). 5. Выстраивание коммуникации с туристами. 6. Проведение инструктажа по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций. 7. Изучение причин направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров. 8. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов. 9. Поддержка контакта с постоянными клиентами. 10. Организация использования различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании.

		Знания:
		1. Туристские ресурсы и услуги города / области. 2. Правила пребывания иностранных граждан в РК. 3. Поставщиков туристских услуг. 4. Основы эффективного общения. 5. Английский язык. 6. Законы и иные нормативные правовые акты РК в сфере туризма. 7. Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей переводчика	Навык 1: Предоставление комплексной информации по программе тура	Умения:
		1. Подготовка необходимой комплексной информации по программе тура. 2. Логически корректное проведение бесед по программе тура. 3. Выстраивание коммуникации с туристами, в т.ч. на английском языке.
		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг. 3. Иностранный язык.
	Возможность признания навыка:	-
Дополнительная трудовая функция 1: Участие в продвижении туристского продукта города / области	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:		
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	7	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма
	4	Гид (экскурсовод)
10. Карточка профессии «Гид (экскурсовод)»:		
Код группы:	5113-1	
Код наименования занятия:	5113-1-003	
Наименование профессии:	Гид (экскурсовод)	
Уровень квалификации по ОРК:	4	
подуровень квалификации по ОРК:		
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:		

Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	Гид (музей, художественная галерея, путешествие) Туристический гид Гид аквариума Гид зоопарка Гид океанариума Гид парка птиц Гид парка отдыха Гид-переводчик		
Основная цель деятельности:	Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование, подготовка и разработка экскурсий для различных групп населения 2. Проведение экскурсий по различным тематикам	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Планирование, подготовка и разработка экскурсий для различных групп населения	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 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.
		Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Проведение экскурсий по различным тематикам	Навык 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.	
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Взаимодействие с поставщиками услуг (сотрудники архивов, участники исторических событий, специалисты различных сфер деятельности)	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.		
Возможность признания навыка:	-		
Требования к личностным компетенциям:	Творческое мышление Умение анализировать и обобщить свои знания Умение быстро принимать решения		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	6	Организатор экскурсий	
	4	Сопровождающий в путешествиях	
11. Карточка профессии «Сопровождающий в путешествиях»:			
Код группы:	5190-9		
Код наименования занятия:	5190-9-005		
Наименование профессии:	Сопровождающий в путешествиях		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Туризм	Квалификация:

Требования к опыту работы:		
Связь с неформальным и информальным образованием:		
Другие возможные наименования профессии:		Партнер для сопровождения в места развлечения
Основная цель деятельности:		Осуществление контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	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
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при организации экскурсионного обслуживания	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 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.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Организация прохождения туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в		

зарубежную страну, а также выезде из нее	Навык 1: Содействие туристам в прохождении паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения	Умения: 1. Информирование туристской группы о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах 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 правилах пребывания в ней. 2. Правила ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. 3. Правила валютного и таможенного контроля
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:		
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	Гид (Экскурсовод)

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

12. Наименование государственного органа:
13. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»
Руководитель проекта:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Номер телефона: +7 (727) 293 83 70
14. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:
15. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -
16. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
17. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.
18. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.