

Приложение № 48 к приказу исполняющего обязанности Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» № 224 от 06.12.2022г.

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 темы 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:

- 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 «Органи	изатор путешествий (экскурс	сий)»:
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 экскур	сантов (туристов) и предост	гавление экскурсионных услуг
	Описание тру,	довых 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 (д 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 области	туристского продукта города /
Трудовая функция 1:	Навык 1:	Умения:	
Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по прибытию и отъезду туристских групп и анализ потребностей экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах	Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по встрече и проводам индивидуальных туристов или туристских групп	туристских услугах и пост	из различных источников. ия собранной информации о

		Знания:
		Источники сбора информации. Способы сбора и систематизации информации о прибывающих группах туристов. Основы эффективного общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Ведение и системное	Умения:
	обновление базы данных туристских услуг	 Управление информацией (поиск, сбор и систематизация информации из множественных источников). Использование специализированных программных продуктов. Работа на компьютере, с соблюдением правил техники безопасности. Разработка новых форм и методов проведения экскурсий. Определение ключевых позиций программ экскурсий, особых потребностей отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов. Планирование экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные. Разработка программ экскурсий, организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии. Знания: Способы ведения и обновления базы данных.
		Спосооы ведения и обновления базы данных. Правила техники безопасности при работе на компьютере. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров. 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:
		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.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3:	Навык 1: Предоставление комплексной информации по программе тура	Умения:
Проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей переводчика		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:
		Основы эффективного общения. Технологии продвижения и продаж туристских услуг. Иностранный язык.
	Возможность признания навыка:	-
Дополнительная трудовая	Навык 1: Организация участия в мероприятиях по продвижению туристских услуг	Умения:
функция 1: Участие в продвижении туристского продукта города / области		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	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
профессиями в рамках ОРК:	•	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма
	10. Каптануа таа фааз	Гид (экскурсовод)
Vol. soveri ··		ии «Гид (экскурсовод)»:
Код группы: Код наименования занятия:	5113-1 5113-1-003	
Наименования занятия:	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 предоставл	ению экскурсионных туристи	ических услуг.
	Описание тру,	довых функций	
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование, подготовка и разработка экскурсий дразличных групп населения 2. Проведение экскурсий по различным тематикам	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1:	Навык 1:	Умения:	
Планирование, подготовка и разработка экскурсий для различных групп населения	Планирование экскурсий	1. Анализ экскурсий и пред рынке РК (в своем регионе 2. Планирование новых на	
		Знания:	
		1. Туристский рынок РК (эк 2. Исторические материал 3. Материалы архивов, ста документов и материалов, объектах экскурсий.	атистических данных, иных
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Подготовка и разработка экскурсий	Умения:	
		изучение. 3. Подготовка индивидуаль публичных выступлений. 4. Составление методичес 5. Изучение маршрута разракскурсии.	рактического материала и его вышх текстов экскурсий, кой разработки экскурсии рабатываемой (новой) ических секций и творческих
		Знания:	
	Возможность признания - навыка:		
Трудовая функция 2:	Навык 1: Взаимодействие с клиентами	Умения:	
Проведение экскурсий по различным тематикам		1. Предоставление услуг п обслуживанию. 2. Обеспечение качества п	

		Знания:	
		1. Культура корпоративного 2. Владение хорошей дикци 3. Знание традиций, норм и принятые в районе путешес 4. Проведение инструктажа предосторожности при осмодостопримечательностей, 35. Организация бережного с (туристов) к санитарно-эколокружающей среды на мары 6. Правила работы с экскур маршрутах (пеших, транспогородских и загородных). 7. Правила оказания первой 8. Схему действий при наст ситуаций.	ией и грамотной речью. правил поведения, ствия. по соблюдению мер отре экспозиций. отношения экскурсантов погическому состоянию шруте. осантами (туристами) на ортных и комбинированных,
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Взаимодействие с	Умения:	
	поставщиками услуг (сотрудники архивов, участники исторических событий, специалисты различных сфер деятельности)	1. Выбор оптимальных пост проведения экскурсий 2. Отправка заявки поставш виды связи 3. Контроль исполнения зая соответствии с условиями з 4. Осуществление анализа предоставляемых поставщи 5. Внесение предложений п поставщиков	явок срок и в точном ваявки качества услуг, иками
		Знания:	
		1. Рынок поставщиков для с экскурсий 2. Теорию межличностного 3. Деловой протокол и этикс	общения.
	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	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
профессиями в рамках ОРК:		Организатор экскурсий	
	4	Сопровождающий в путешес	СТВИЯХ
1	1. Карточка профессии «Сопр		
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 ETKC, 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 тру	довых функций
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при организации экскурсионного обслуживания 2. Организация прохождение 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:	Навык 1:	Умения:
Подготовка, сопровождение, Гобслуживание и	Возможность признания	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.
	навыка:	
	Навык 2: Содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий	Умения:
		Принятие участия в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы. Выстраивание коммуникации с туристами и поставщиками услуг.

	Знания:
	 Туристские ресурсы и услуги города / области. Поставщики туристских услуг. Основы эффективного общения. Иностранный язык.
Возможность признания навыка:	-
Навык 3:	Умения:
Контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной	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:	Умения:
Разрешение конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов	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:	Умения:
Организация возвращения туристской группы на отправную базу	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:
	 Правил выезда из страны (место) временного пребывания. Правил вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др. Правил валютного и таможенного контроля.
Возможность признания навыка:	-

Трудовая функция 2: Организация прохождение 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	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
профессиями в рамках ОРК:	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.