|  |
| --- |
| Приложение № 36к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **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 темы 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 операторов79.12 Деятельность туристских операторов79.12.0 Деятельность туристских операторов |
| Краткое описание Профессионального стандарта:  | Сопровождение отдельных лиц или группы туристов в поездках, при осмотре достопримечательностей, проведение экскурсий различной тематики |
| **2. Карточки професcий** |
| 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 туризму4221-0-015 Служащий по туристической информации4221-0-016 Туристический агент4221-0-017 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 экскурсионных услугах | **Задача 1:** **Сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по встрече и проводам 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.
 |
| **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.
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.
 |
| Трудовая функция 3: Проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей переводчика | **Задача 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.
 |
| 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 мышлениеСтрессоустойчивостьУмение 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 гид5113-2-001 Гид аквариума5113-2-002 Гид зоопарка5113-2-003 Гид океанариума5113-2-004 Гид парка птиц5113-3-001 Гид парка отдыха5113-9-001 Гид-переводчик |
| КвалификационныйУровень 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.
 |
| **Задача 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.
 |
| Требования к личностным компетенциям | Творческое мышлениеСтрессоустойчивостьУмение анализировать и обобщить свои знанияУмение 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 прохождение 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 прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее  | **Задача 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
 |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышлениеСтрессоустойчивостьУмение 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 |