|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 36  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 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 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 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 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 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. | | |
| **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 мышление  Стрессоустойчивость  Умение анализировать и обобщить 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 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 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](mailto:outgoing1@turanasia.kz) , 8 (727) 2669595, 2663691  **2. Организация:** ТОО «GLOBAL AIR»  **Эксперт:** Гульден Оспанова  **Контактные данные:** [almaty@globalair-kz.com](mailto:almaty@globalair-kz.com) , 8 (727) 258 44 44  **3. Организация:** ТОО МТК «Complete Service»  **Эксперт:** Сарсенбаев А.Б.  **Контактные данные:** [tour@complete.kz](mailto:tour@complete.kz) , 8 (727) 390 70 70  **4. Организация:** ТОО «Туристический центр «Золотой караван»  **Эксперт:** Веймер А.Ф.  **Контактные данные:** [karavankz@mail.ru](mailto:karavankz@mail.ru) , 8 (7262) 56 83 77  **5. Организация:** ТОО «Premium Travel Company»  **Эксперт:** Хохленко Е.А.  **Контактные данные:** [info@premiumtravel.kz](mailto:info@premiumtravel.kz) , 8 (727) 267 36 37 | | | | | |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019год | | | | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 | | | | | |