



ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Организация экскурсионных услуг»

2026 г.

Наименование компетенции: «Организация экскурсионных услуг»

Описание компетенции.

Профессии экскурсионной сферы – ассистент экскурсовода, организатор экскурсий, агент по приему заказа на экскурсию, менеджер по формированию экскурсионных групп, экскурсовод - одновременно увлекательны и ответственны. Нужно уметь общаться с туристами, обладать энциклопедическими знаниями, разбираться в истории достопримечательностей, исторических событиях, в искусстве. Специалисты экскурсионной сферы сопровождают туристов на маршрутах, рассказывают о потенциале туристских дестинаций, разрабатывают авторские экскурсии, обеспечивают безопасность туристов на маршруте. Они должны обладать грамотной речью, хорошей дикцией, чувством юмора, артистизмом, коммуникабельностью, отличными менеджерскими качествами, стрессоустойчивостью и умением быстро находить решение в форс-мажорных обстоятельствах. Необходимо уметь удерживать внимание людей, увлекать их интересной информацией. Хороший специалист постоянно пополняет свои знания, изучает историю, культуру и искусство, а если он работает с иностранными туристами, то совершенствует иностранные языки.

Профессии экскурсионной сферы востребованы рынком, так как на сегодняшний день экскурсионная отрасль в России претерпевает огромные изменения: меняется законодательство, формируются требования к профессиональному багажу экскурсовода, возникают новые профессии, связанные с экскурсионными услугами (экскурсионный блогер, организатор виртуальных туров, режиссер экскурсионного опыта и др.).

Компетенция «Организация экскурсионных услуг» определяет содержание, методы и формы экскурсионного обслуживания, особенности работы с различными аудиториями. Цель компетенции - создание единых стандартов экскурсионного обслуживания, развитие профессионализма специалистов экскурсионной сферы, совершенствование многообразных форм экскурсионной деятельности.

Функционал современного сотрудника экскурсионного бюро носит интегративный характер, имеет ряд сходств с функционалом смежных профессий и должностей в системе российских классификаторов.

Основные трудовые функции специалистов по организации экскурсионных услуг заключаются в следующем:

- формирование заказа на экскурсионное обслуживание в соответствии с запросом туриста;

- организация сопровождения туристов и предоставление им информативных сведений об истории достопримечательностей;
- поиск и углубленное изучение исторических сведений;
- разработка экскурсий, программ и выбор маршрутов экскурсий;
- координация действий туристов во время чрезвычайных ситуаций;
- заполнение необходимой документации по экскурсионному обслуживанию;
- выполнение работы переводчика при обслуживании иностранных туристов;
- контроль за действиями участников экскурсии вплоть до ее завершения и др.

Экскурсионная деятельность становится всё более зависимой от информационных технологий. Они широко, интенсивно и эффективно используются во всех направлениях: внедрение различных аудио- и видеоформатов, оборудование для аудиогидов, искусственный интеллект, виртуальные экспозиции, моделирование реальности и т.п. Экскурсионный туризм - один из основных видов туризма, который на сегодняшний день активно обогащается за счет информационно-компьютерных технологий, виртуальная экскурсия становится одной из популярных туристических услуг, а искусственный интеллект может дать любой визуальный ряд достопримечательностей.

Специалисты играют важную роль в формировании туристского потенциала страны. Помимо квалификационных характеристик должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность, важны умения перспективно мыслить, создавать новые рыночные продукты, применять инновационные технологии в экскурсионной деятельности, развивать проекты в межпредметных и межотраслевых областях. Все это находит место в новых видах профессиональной деятельности экскурсионной направленности: игрофикатор туристического опыта, режиссер индивидуальных туров, коуч по межкультурной коммуникации для экскурсоводов, куратор виртуального музея, разработчик мобильных арт-гидов.

Нормативные правовые акты

Компетенция «Организация экскурсионных услуг» сформирована на основании следующих документов:

- **ФГОС СПО**
 - 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержден Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

– 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам), утвержден приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 11.11.2022 № 970.

– 43.02.10 Туризм, утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 №474.

- **Профессиональный стандарт**

– 04.005 Экскурсовод (гид), утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

- **ЕТКС**

1. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2019. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» (раздел утв. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н).

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (раздел утв. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н).

3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (зарегистрирован в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681).

- **ГОСТ**

1. ГОСТ Р 50681-2010. - Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)

2. ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N1561-ст)

3. ГОСТ Р 57519-2017. - Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма. (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 июля 2017 г. N 643-ст). Приложение А.

4. ГОСТ Р 52887-2018. - Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.07.2018 N 444-ст). п.5.8.

5. ГОСТ Р 58526-2019. - Контроль качества услуг детям в организациях отдыха и оздоровления (. утв. и введен в действие Приказом

Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2019 г. N 645-ст). п.5.8.

6. ГОСТ Р 54604-2022. Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. (утв. Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1704-ст).

7. ГОСТ Р 53522-2022. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 г. N 1701-ст)

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

| № п/п | Виды деятельности/трудовые функции |
|-------|--|
| 1 | Прием и обработка заказа на экскурсию |
| 2 | Организация экскурсий |
| 3 | Разработка экскурсионных продуктов |
| 4 | Проведение экскурсий |
| 5 | Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах |
| 6 | Решение проблемной ситуации в профессиональной деятельности |