ЕКСД - Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н

Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность

Должности специалистов

Переводчик (в сфере туризма)

Гид-переводчик (в сфере туризма)

Экскурсовод

Организатор экскурсий

**Экскурсовод**

**Должностные обязанности.** Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет "портфель экскурсовода", собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб "скорой помощи", спасателей. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

**Должен знать:** законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма, нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий, историю, культуру и географию региона, объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры, экспозиции музеев и культурных центров, принципы организации и методики проведения экскурсий, иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке, деловой протокол и этикет, теорию межличностного общения, технику публичных выступлений, основы психологии, правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных), правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте, правила оказания первой помощи, схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций, правила оформления документов и составления отчетов, основы экономики и управления, организации труда, основы трудового и миграционного законодательства, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Экскурсовод I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода II категории не менее 3 лет.

Экскурсовод II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода не менее 3 лет.

Экскурсовод: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы.

**Гид-переводчик**

Должностные обязанности. Осуществляет деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания. Сопровождает экскурсии пояснениями и рассказами на иностранном языке. Обеспечивает переводы протокольных мероприятий. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций и др. Осуществляет перевод во время проведения экскурсий, бесед, встреч, а также путевой информации и т.д. Оказывает экскурсантам (туристам) организационные услуги. Информирует экскурсантов (туристов) о правилах пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Оказывает содействие иностранным туристам при прохождении паспортно-визового и таможенного контроля. Участвует в разработке новых форм и методов ведения экскурсионно-информационной работы. Изучает опыт других гидов-переводчиков, участвует в работе конференций, семинаров и т.д. Применяет дифференцированный подход при работе с различными категориями иностранных туристов. Собирает и изучает исторические материалы, архивные документы, статистические и другие данные об экскурсионных объектах, культуре, традициях. Участвует в разработке и освоении новых тем экскурсий, составлении информационных тематических материалов. Вносит предложения по разработке новых экскурсионных и туристских маршрутов. Принимает меры по обеспечению безопасности экскурсантов (туристов). При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь и сообщает об этом руководству туристской организации и страховой компании, организует вызов служб скорой помощи, спасателей. Координирует действия экскурсантов (туристов) в случаях чрезвычайных ситуаций, оказывает первую помощь, применяет меры по устранению паники, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Оформляет в установленном порядке экскурсионные путевки и иную необходимую документацию на иностранном языке. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых услуг, вносит предложения по их совершенствованию.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма, нормативные документы организаций в сфере туризма, иностранный язык, систему координации переводов, терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии на русском и иностранных языках, терминологические стандарты, грамматику и стилистику русского и иностранного языка, принципы и методики проведения экскурсий, деловой протокол и этикет, теорию межличностного общения, технику публичных выступлений, основы психологии, правила оказания первой помощи, схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций, правила оформления документов и составления отчетов, основы миграционного и трудового законодательства, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Гид-переводчик I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) и стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика II категории не менее 3 лет.

Гид-переводчик II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика не менее 2 лет.

Гид-переводчик: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) без предъявления требований к стажу работы

**Переводчик (в сфере туризма)**

Должностные обязанности. Осуществляет перевод научной, технической, общественно-политической, экономической и специальной литературы, касающейся сферы туризма, патентных описаний, нормативно-технической и товаросопроводительной документации, переписки с зарубежными туристскими организациями, а также материалов конференций, совещаний, семинаров и т.п. Выполняет устные и письменные, полные и сокращенные переводы, обеспечивая при этом соответствие переводов лексическому, стилистическому и смысловому содержанию оригиналов, соблюдение установленных требований в отношении научных и технических терминов и определений. Осуществляет редактирование переводов. Подготавливает аннотации и рефераты иностранной литературы и научно-технической документации. Участвует в составлении тематических обзоров, касающихся сферы туризма, по зарубежным материалам. Ведет работу по унификации терминов, совершенствованию понятий и определений по тематике переводов в сфере туризма, экскурсионного дела. Ведет учет и систематизацию выполненных переводов, аннотаций, рефератов.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма, специализацию деятельности экскурсионного бюро, иностранный язык, методику перевода, систему координации переводов, терминологию по тематике переводов на русском и иностранных языках, терминологические стандарты в туристской и экскурсионной деятельности, основы литературного редактирования, грамматику и стилистику русского и иностранного языка, основы экономики и управления, организации труда, основы трудового законодательства, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации.

Переводчик 1 категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности переводчика II категории не менее 3 лет.

Переводчик II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело), стаж работы в сфере туризма в должности переводчика не менее 3 лет.

Переводчик: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, туризм и экскурсионное дело) без предъявления требований к стажу работы

**Организатор экскурсий**

Должностные обязанности. Определяет и удовлетворяет потребности экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах. Общается с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей, ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий: пешеходных экскурсий в музеи, парковые ансамбли, сады и др., обзорных и тематических автобусных экскурсий, экскурсий по рекам, каналам и пр. Анализирует программы экскурсий. Определяет ключевые позиции программы экскурсии, особые потребности отдельных экскурсионных (туристских) групп или индивидуальных туристов. Планирует экскурсии: стандартные обзорные, по местным достопримечательностям, по музеям или культурным центрам, загородные, специальные. Разрабатывает программы экскурсий, организует протокольные мероприятия в начале и при завершении экскурсии, разрабатывает методики осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии. Получает и сверяет необходимые документы. Обеспечивает своевременное и качественное доведение до экскурсоводов (туристов) информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Организует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании, проводит инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывает физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта. Обеспечивает сопровождение экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ, предоставляет полную информацию об экскурсии, инструктирует экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа. Контролирует: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий. В процессе экскурсионного обслуживания поддерживает связь с главным офисом экскурсионного бюро для решения текущих организационных вопросов. Обеспечивает безопасность экскурсантов (туристов): проводит инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принимает меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии, осуществляет контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами. Организует возвращение экскурсантов (туристов) с экскурсии, организует возврат личных вещей, проводит протокольные мероприятия при завершении экскурсии. Взаимодействует с заинтересованными организациями региона в создании и дальнейшем развитии экскурсионной деятельности. Организует работу с жалобами экскурсантов (туристов) (принимает и анализирует сведения, содержащиеся в жалобах, принимает меры по жалобам, ведет установленную отчетность).

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма, нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий, принципы организации и методики проведения экскурсий, историко-культурные и географические достопримечательности региона, социальные основы туризма, деловой протокол и этикет, теорию формирования потребностей и межличностного общения, основы психологии, иностранный язык, правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах, правила оформления коммерческой документации, стандарты делопроизводства, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров, современные информационные технологии в сфере туризма, правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности "Туризм" и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет либо высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 1 года.