

Профессиограмма турагента, экскурсовода

Название специальности и квалификация: 2-89 01 01 Туризм и гостеприимство
Турагент. Экскурсовод

Тип профессии: «Человек – Человек», «Человек – Художественный образ», «Человек – техника»

Общая характеристика профессии

Место работы: предприятия сферы туризма (фирмы, агентства, бюро), санаторно-оздоровительные, гостиничные комплексы различных организационно-правовых форм.

Должностные обязанности (функции):

Турагент

- проведение маркетинговых исследований популярности туристических маршрутов;
- разработка и организация групповых и индивидуальных путешествий;
- поиск и установление необходимых контактов с принимающей стороной;
- подбор предложений о путешествиях, оформление договоров;
- продажа билетов, бронирование мест в отелях, оформление виз, страховок и т.п.;
- организация рекламной кампании.

Экскурсовод

- сопровождение группы экскурсантов в поездках;
- разработка тематики экскурсий, маршрутов, подготовка материалов, составление текстов экскурсий;
- проведение экскурсий по достопримечательным местам, выставкам, экспозициям, музеям, заповедникам, архитектурным сооружениям, садово-парковым ансамблям и т.д.

Спрос на профессию: востребованность на рынке труда, творческий характер труда.

Условия труда: турагент работает в помещениях предприятий туристической индустрии. Большую часть рабочего времени проводит за компьютером, общается с клиентами или по телефону, или непосредственно на рабочем месте; экскурсовод большую часть рабочего времени проводит на открытом воздухе или в переездах, в том числе и в ночное время (в соответствии с туристическим маршрутом).

Содержание труда: сферой профессиональной деятельности турагента, экскурсовода является деятельность в организациях, осуществляющих туристическую и экскурсионную деятельность (фирмы, агентства, бюро).

Основные требования к физическому состоянию организма работающего: необходимо иметь высокую устойчивость к стрессам, умение контролировать свое поведение и эмоции, выносливость и отсутствие хронических заболеваний.

Турагент, экскурсовод должен обладать способностью к сосредоточению, устойчивым вниманием, четким зрительным восприятием, оперативной, долговременной и моторной памятью.

Требования к индивидуальным особенностям специалиста: для успешного овладения профессией человек должен обладать развитыми организаторскими и коммуникативными способностями, умениями расположить к себе, доминировать в общении, управлять людьми и управлять собой, быстро ориентироваться в ситуации, снимать конфликты; иметь приятные манеры и профессионально значимые личностные качества (уверенность, пунктуальность, сила воли, активность, общительность, обязательность, требовательность в сочетании с доброжелательностью).

Необходимы общая культура и эрудированность, грамотная и внятная речь, хорошо поставленный голос, творческое воображение.

Медицинские противопоказания: нервные и психические заболевания; нарушение функций опорно-двигательного аппарата, желудочно-кишечного тракта; заболевания сердечно-сосудистой и дыхательной систем; гипертоническая болезнь; устойчивые нарушения зрения, слуха и речи; хронические инфекционные кожно-венерические заболевания; вредные привычки

Допрофессиональное образование: необходимы знания по истории, географии, русскому, белорусскому и иностранному языкам, широкий кругозор в области культуры.

Профессиональные компетенции

Квалифицированный турагент должен знать:

- нормативные правовые акты Республики Беларусь, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- направления развития национального и международного туризма;
- особенности психологии деловых отношений, служебного такта, их специфику в конкретной сфере деятельности;
- правила устного общения и письменной речи, позволяющие осуществлять языковую коммуникацию.

Квалифицированный турагент должен уметь:

- разрабатывать туры и осуществлять их продвижение и реализацию;
- оформлять технологическую документацию, связанную с проектированием, формированием и реализацией туров;
- обеспечивать взаимодействие с поставщиками туристических услуг (турагентствами, транспортными организациями, гостиницами и т.д.);
- консультировать потребителей по вопросам предоставления туристических услуг;
- осуществлять профессиональное общение на иностранном языке;
- устанавливать взаимопонимание и психологический контакт в профессиональном общении.

Квалифицированный экскурсовод должен знать:

- основные этапы разработки, организации и проведения экскурсии;
- новейшую информацию о наиболее известных памятниках и мемориальных комплексах;
- основные этапы разработки, организации и проведения экскурсий;
- общие требования к экскурсиям и условиям экскурсионного обслуживания;
- требования, предъявляемые к экскурсоводу;
- направления развития национального и международного туризма;
- особенности психологии деловых отношений, служебного такта, их специфику в конкретной сфере деятельности.

Квалифицированный экскурсовод должен уметь:

- разрабатывать экскурсии различной тематики;
- составлять тексты экскурсий;
- интересно и содержательно вести показ и рассказ о памятниках, используя различные методические приемы;
- осуществлять профессиональное общение на иностранном языке;
- руководить экскурсионной группой;
- создавать условия благоприятного морально-психологического климата в экскурсионной группе в различных ситуациях.

Пути получения профессии: специальность можно получить в колледже, вузе.

Возможность (перспективы) карьерного роста:

Менеджер по туризму

Специалист по туризму

Логистик

Администратор гостиницы

Руководитель туристической компании

Главный специалист отдела образования, спорта и туризма исполкома

Названия учебных заведений, где можно продолжить образование:

Учреждение образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова»

Учреждение образования «Полоцкий государственный университет»

Учреждение образования «Белорусский государственный университет физической культуры»

Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

Учреждение образования «Полесский государственный университет»

Учреждение образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»

Родственные профессии: менеджер по туризму, администратор, экскурсовод музея, историк, филолог, искусствовед, краевед