

Должностная инструкция

экскурсовода

1. Общие положения

1. Экскурсовод подчиняется руководителю экскурсионного бюро.
2. Экскурсовода нанимает и увольняет руководитель экскурсионного бюро.
3. Кандидат на эту позицию обязан иметь:
 - профильное высшее либо средне-специальное образование;
 - трудовой опыт в сфере сопровождения туристических групп от года.
4. При отсутствии экскурсовода (болезнь, повышение квалификации и т.д.) его обязанности приказом руководителя экскурсионного бюро передаются другому профильному специалисту.
5. Экскурсовод должен знать и понимать:
 - законы и правила, регулирующие его деятельность;
 - основные маршруты для туристов и их особенности;
 - параметры обслуживания туристов на пеших, транспортных и комбинированных маршрутах;
 - правила публичных выступлений;
 - основы составления экскурсионных программ;
 - интересные для туристов исторические и культурные достопримечательности;
 - правила и методы организации экскурсий;
 - важные для туристов особенности местного населения;
 - правила взаимоотношений с туристами;
 - нормы, регулирующие порядок осмотра туристами достопримечательностей;
 - правила своих действий при ЧС с туристами;
 - правила заполнения документации;
 - нормы трудовой дисциплины, внешнего вида и охраны труда, обязательные к соблюдению сотрудниками экскурсионного бюро;
 - графики работы заведений, доступных к посещению экскурсионными группами.
6. Экскурсовод в работе ориентируется на:
 - внутреннюю документацию бюро;
 - профессиональные стандарты;
 - соответствующие нормативы и законы;
 - положения этого документа.

2. Функции

Экскурсовод отвечает за решение следующих задач:

1. Проведение экскурсий в соответствии с утверждёнными программами.
2. Участие в разработке новых экскурсионных программ.
3. Проведение для туристов предварительных инструктажей.
4. Помощь туристам при заполнении ими соответствующих документов.
5. Изучение исторических и информационных материалов, востребованных при проведении им экскурсий.

6. Отслеживание активности и методов конкурирующих экскурсоводов.
7. Наблюдение за корректностью поведения туристов.
8. Корректировка проведения экскурсий в случае непредвиденных обстоятельств.
9. Консультирование туристов по вопросам в своей сфере компетенции.
10. Информирование представителей соответствующих служб при возникновении ЧС с туристами.
11. Соблюдение в работе обязательных для сотрудников бюро стандартов в области безопасности, внешнего вида и пр.
12. Организация своевременного приезда и отъезда туристических групп.
13. Заполнение необходимых документов в соответствии с правилами бюро.
14. Предложение дополнительных услуг, предлагаемых бюро и его партнерами.

3. Ответственность

Экскурсовод отвечает за:

1. Некачественное исполнение своих трудовых обязанностей — в соответствии с параметрами, указанными в документации бюро и трудовом законодательстве.
2. Совершенным им нарушения действующего законодательства — в соответствии с положениями, данными в трудовом, административном или уголовном праве.
3. Материальный ущерб, полученный из-за него работодателем, — в размерах, указанных в трудовом законодательстве.

4. Права

Экскурсовод наделен следующими возможностями:

1. Предлагать мероприятия по совершенствованию трудовых процедур.
2. Получать от других работников бюро информацию, нужную для выполнения своей работы.
3. Требовать от руководства бюро создания условий, нужных для выполнения своих трудовых обязанностей.
4. Участвовать в собраниях персонала, на которых обсуждаются вопросы, относящиеся к его сфере ответственности.
5. Получать от бюро доплаты при перевыполнении плановых показателей эффективности (KPI).
6. Получать от бюро частичную компенсацию служебных расходов в порядке, данном в соответствующих документах.