|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 33  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г. №262 | | | | | |
| **Профессиональный стандарт: «Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма»** | | | | | |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:  **Въездной туризм** - путешествия в пределах Республики Казахстан лиц, не проживающих постоянно на ее территории;  **Внутренний туризм** - путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории;  **Тур** – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков;  **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 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;  **Туристский ваучер** – документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты;  **Туристская путевка** – документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг;  **Туристские услуги** – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков), и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки;  **Договор на туристское обслуживание** – соглашение между лицом, осуществляющим туристскую деятельность, и туристом по возмездному оказанию туристских услуг;  **Туристский маршрут** – путь следования туриста, представляющий собой перечень всех географических пунктов, объектов посещения, намеченных для прохождения, осмотра (в ходе путешествия) в познавательных, спортивных, эстетических либо иных целях;  **Туристский продукт** – совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия. | | | | | |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** | | | | | |
| Название Профессионального стандарта: | Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма | | | | |
| 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: | Оказание туристских услуг, организация и проведение туров внутри страны для иностранных и внутренних туристов | | | | |
| **2. Карточки професcий** | | | | | |
| Перечень карточек профессий: | Начальник отдела въездного и внутреннего туризма | | | 7-й уровень ОРК. | |
| Туристический оператор | | | 6-й уровень ОРК. | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»** | | | | | |
| Код: | - | | | | |
| Код группы: | - | | | | |
| Профессия: | Начальник отдела въездного и внутреннего туризма | | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 1420-0-015 Начальник службы оптовой и розничной торговли  1420-0-016 Руководитель (в коммерческой деятельности)  1420-0-017 Руководитель (управляющий) в торговле  1420-0-018 Руководитель категорийного менеджмента | | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 7 | | | | |
| Основная цель деятельности | Управление и контроль за деятельностью внутреннего и въездного туризма | | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | | 1. Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма 2. Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма 3. Анализ деятельности отдела 4. Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов | | |
| Трудовая функция 1: Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма | **Задача 1:**  **Взаимодействие с поставщиками туристских услуг** | | **Умения:** | | |
| 1. Осуществление поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.). 2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. 3. Заключение договоров с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации туристских продуктов. 4. Ведение переговоров с туроператорами. 5. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг. 6. Определение по согласованию с туроператором цену туристского продукта. 7. Заключение договоров о реализации туристского продукта. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан сфере туризма. 2. Системы бронирования услуг. 3. Технология формирования туристских продуктов. 4. Психология продаж. 5. Этика делового общения. | | |
| **Задача 2:**  **Планирование и обеспечение деятельности отдела** | | **Умения:** | | |
| 1. Планирование мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций). 2. Организация разработки стандартов и процедур предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам, подготовка инструктивных документов и проведение инструктажа менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов. 3. Организация и принятие участия в разработке техники и методики продаж туристских продуктов. 4. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам. 5. Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. 6. Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.). | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Иностранный язык. 2. Основы маркетинга и менеджмента. 3. Стандарты делопроизводства. 4. Требования к оформлению туристской документации. 5. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров. | | |
| Трудовая функция 2: Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма | **Задача 1:**  **Взаимодействие с персоналом отдела** | | **Умения:** | | |
| 1. Распределение функций и обязанностей между сотрудниками. 2. Ведение деловых совещаний и переговоров с персоналом. 3. Обеспечение персонала необходимой документацией. 4. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Культура корпоративного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы делового этикета. | | |
| **Задача 2:**  **Координация деятельности отдела** | | **Умения:** | | |
| 1. Обеспечение реализации поставленных задач отдела. 2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками отдела в срок. 3. Внесение предложений по деятельности отдела. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы менеджмента. | | |
| Трудовая функция 3:  Анализ деятельности отдела | **Задача 1:**  **Проведение мониторинга и оценки деятельности въездного и внутреннего туризма** | | **Умения:** | | |
| 1. Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, подготовка предложений по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам. 2. Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе, обеспечение их представления руководству организации. 3. Анализ мотиваций спроса на реализуемые въездные и внутренние туристские продукты 4. Организация изучения потребностей иностранных и внутренних туристов. 5. Разработка концепции и программы внутреннего и въездного туристского продукта. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основные концепции и организация туристской индустрии. 2. Методики сбора, обработки и анализа информации. 3. Теория и методики маркетинга туристских продуктов. 4. Менеджмент туристской организации. | | |
| Трудовая функция 4:  Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов | **Задача 1:**  **Повышение качества обслуживания туристов** | | **Умения:** | | |
| 1. Обеспечение эффективной системы управления персоналом и качеством обслуживания туристов. 2. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов. 3. Поддержка контакта с постоянными клиентами. 4. Управление доходностью направления. 5. Корректировка и обеспечение бесперебойным процессом продажи туров и сопутствующих услуг. 6. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг. 7. Создание и использование в работе системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы психологии. 2. Теорию межличностного общения. 3. Основы конфликтологии. 4. Трудовое, гражданское законодательство. 5. Методы управления персоналом. | | |
| **Задача 2:**  **Повышение эффективности продаж** | | **Умения:** | | |
| 1. Контроль работы отдела, статистической отчетности, соблюдения трудовой дисциплины. 2. Управление доходностью туристских продуктов. 3. Внесение предложения руководству компании по повышению продаж. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Организация финансово-экономической деятельности туристского предприятия. 2. Правила формирования бухгалтерской отчетности. 3. Трудовое, гражданское, административное законодательство. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Заместитель первого руководителя туристского предприятия | | | |
| 6 | Туроператор | | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий |  |  | | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования: Магистратура или высшее образование с опытом работы в отрасли (6М или 5В уровень МСКО) | Специальность:  Туризм | | | Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР»** | | | | | |
| Код: | 4221-0-017 | | | | |
| Код группы: | 4221-0 | | | | |
| Профессия: | Туристический оператор | | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 4221-0-008 Агент по туризму  4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)  4221-0-012 Оператор по бронированию номеров  4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)  4221-0-016 Туристический агент | | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | | | | |
| Основная цель деятельности | Организация, координация и проведение туроператорской деятельности | | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам 2. Пакетирование и продажа туристского продукта компании 3. Принятие участия в продвижении туристского продукта | | | |
| Трудовая функция 1:  Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам | **Задача 1:**  **Сбор и систематизация информации о туроператорах, гостиницах и других партнерах** | **Умения:** | | | |
| 1. Сбор информации по поставщикам услуг, об имеющихся турах на рынке туруслуг. 2. Систематизация туров по странам и регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности. 3. Внесение информации в базу данных, регулярное ее обновление. 4. Владение техникой составления, учета и хранения информации | | | |
| **Знания:** | | | |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы. 2. Международная классификация видов туризма. 3. Международная классификация видов деловых мероприятий. 4. Основы эффективного общения. 5. Законодательство в сфере туризма. 6. Делопроизводство оформления заявок на различные виды услуг. | | | |
| Трудовая функция 2:  Пакетирование и продажа туристского продукта компании | **Задача 1:**  **Покупка внешних услуг** | **Умения:** | | | |
| 1. Выбор оптимальных поставщиков из базы данных компании под конкретный тур, используя различные специализированные программные продукты. 2. Оформление заявок на различные виды услуг, связанных с туром. 3. Отправление заявок поставщику, используя различные виды связи. 4. Контроль исполнения заявок в срок и в точном соответствии с условиями заявки. 5. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых поставщиками. 6. Внесение предложений по оптимизации перечня поставщиков. | | | |
| **Знания:** | | | |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы. 2. Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.). 3. География стран мира. 4. Ассортимент, классификация, характеристика предлагаемых туристских продуктов. 5. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг. | | | |
| **Задача 2:**  **Комплектация туров** | **Умения:** | | | |
| 1. Методы бронирования и подтверждения услуг (билетов, мест в гостиницах). 2. Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) и другим видам обслуживания; 3. Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями. 4. Подготовка, оформление и визирование документов, необходимых для заключения договоров на оказание туристских услуг | | | |
| **Знания:** | | | |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере туризма. 2. Схемы работы с консульствами, с гостиницами, компаниями перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями. 3. Иностранный язык. 4. Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.). 5. Программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами и др.. 6. Правила оформления коммерческой корреспонденции. | | | |
| Трудовая функция 3:  Принятие участия в продвижении туристского продукта | **Задача 1: Разработка концепции продвижения туристских услуг** | **Умения:** | | | |
| 1. Распространение рекламной продукции о деятельности компании. 2. Внесение предложений по совершенствованию рекламной продукции компании. 3. Изучение рекламной продукции на рынке туристских услуг, в т.ч. конкурентов. 4. Участие в рекламных акциях компании. 5. Организация и реализация инфотуров. | | | |
| **Знания:** | | | |
| 1. Инструменты маркетинга и рекламного дела. 2. Правила продвижения туристских услуг. 3. Психология продаж. 4. Техники продаж. | | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Начальник отдела внутреннего и въездного туризма | | | |
| 4 | Менеджер по туризму | | | |
| 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 |
| **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](mailto: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, 2019 год | | | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 | | | | |