|  |
| --- |
| Приложение № 34к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Организация туристских услуг в сфере выездного туризма»** |
| **Глоссарий** **Туроператор-фрахтователь** - туроператор, заключивший договор фрахтования (чартера) с воздушным перевозчиком (фрахтовщиком) о передаче в его пользование всей вместимости или части вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) с экипажем на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров и багажа в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующим использование воздушного пространства Республики Казахстан и деятельность авиации. **Договор чартера» (фрахтования воздушного судна)** предусматривает, что одна сторона «Фрахтовщик» обязуется предоставить другой стороне «Фрахтователю» за плату всю вместимость или часть вместимости одного или нескольких рейсов для перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты или для иных целей;**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 выездного 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 операторов79.12 Деятельность туристских операторов79.12.0 Деятельность туристских операторов |
| Краткое описание Профессионального стандарта:  | Организация и формирование выездных туристских продуктов с использованием чартерных рейсов.  |
| **2. Карточки професcий** |
| Перечень карточек профессий:  | Начальник отдела выездного туризма | 7-й уровень ОРК. |
| Туристический оператор-фрахтователь чартеров | 6-й уровень ОРК. |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Начальник отдела выездного туризма |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1420-0-015 Начальник службы оптовой и розничной торговли1420-0-016 Руководитель (в коммерческой деятельности)1420-0-017 Руководитель (управляющий) в торговле1420-0-018 Руководитель категорийного менеджмента |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 7 |
| Основная цель деятельности | Организация, планирование и контроль в сфере выездного туризма |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация работы выездных туров
2. Управление работой отдела выездного туризма
3. Анализ деятельности отдела
4. Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов
 |
| Трудовая функция 1: Организация работы выездных туров | **Задача 1:** **Разработка концепции выездного тура** | **Умения:**  |
| 1. Обеспечение поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.).
2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласовывает основные условия договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.
3. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг
4. Определение по согласованию с туроператором цену туристского продукта
 |
| **Знания:** |
| 1. Цикл обработки заказа на проведение мероприятия.
2. Структура концепции мероприятия.
3. Этикет делового общения.
 |
| **Задача 2:** **Планирование и обеспечение деятельности отдела** | **Умения:** |
| 1. Составление плана мероприятий отдела.
2. Принятие участия в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).
3. Подготовка инструктивных документов и проведение инструктажа менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов.
4. Организация и принятие участия в разработке техники и методики продаж туристских продуктов.
5. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам.
6. Подготовка проектов договоров и обеспечивает их заключение.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативная документация (стандарты, положения, регламенты и другое) в области разработки бюджета.
2. Показатели эффективности деятельности предприятия.
 |
| Трудовая функция 2: Управление работой отдела выездного 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 управления персоналом. |
| **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.
4. Анализ результатов реализации мероприятий и исполнения бюджета.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы эффективного общения.2. Этикет ведения деловой переписки.3. Основы менеджмента.4. Основы управления персоналом. |
| Трудовая функция 3:Анализ деятельности отдела | **Задача 1:****Проведение мониторинга и оценки деятельности выездного туризма** | **Умения:** |
| 1. Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, готовит предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.
2. Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе, обеспечение их представления руководству организации.
3. Анализ мотивации спроса на реализуемые выездные туристские продукты.
4. Организация изучения потребностей туристов.
5. Разработка концепции и программы внутреннего туристского продукта на основании результатов маркетинговых исследований.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основные концепции и организацию туристской индустрии.
2. Терминология, принятую в туристской индустрии.
3. Методики сбора, обработки и анализа информации.
4. Теория и методики маркетинга туристских продуктов.
5. Менеджмент туристской организации.
 |
| Трудовая функция 4:Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов | **Задача 1:****Повышение качества обслуживания**  | **Умения:** |
| 1. Обеспечение эффективной системы управления персоналом.
2. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.
3. Поддержка контакта с постоянными клиентами.
4. Управление доходностью направления.
5. Корректировка и обеспечение бесперебойный процесс 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. Основы менеджмента.
 |
| 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-фрахтователь чартеров  |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Магистратура или высшее образование и опытом работы в отрасли (6М или 5В уровень МСКО) | Специальность: Туризм | Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР-ФРАХТОВАТЕЛЬ ЧАРТЕРОВ** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Туристический оператор-фрахтователь чартеров |
| Другие возможные наименования профессии:  | 4221-0-008 Агент по туризму4221-0-009 Дежурный по пункту транспортно-экспедиционного агентства (филиала) на вокзале4221-0-010 Дежурный по транспортно-экспедиционному агентству (филиалу)4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)4221-0-012 Оператор по бронированию номеров4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)4221-0-014 Служащий по выдаче билетов (в путешествиях)4221-0-015 Служащий по туристической информации4221-0-016 Туристический агент |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 6  |
| Основная цель деятельности | Организация и проведение туристических услуг с использованием чартерных рейсов |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация туристской поездки и чартерных перевозок
2. Проведение чартерных перевозок
3. Контроль реализации чартерных рейсов
 |
| Трудовая функция 1: Организация туристской поездки и чартерных перевозок  | **Задача 1:** **Взаимодействие с фрахтователем по закупке чартерных рейсов**  | **Умения:**  |
| 1. Анализ и систематизирование информации по услугам фрахтователей.
2. Коммуникативные умения.
3. Прогнозирование спроса и потребностей в чартерных рейсах.
4. Выбор формы сотрудничества с фрахтователем.
5. Заключение договора фрахтования.
6. Составление программы тура.
7. Определение цен и осуществление оплаты на чартерные рейсы.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства и нормативные акты РК в сфере туризма.
2. Содержание и принципы работы с фрахтователем.
3. Методологические основы разработки туров.
 |
| Трудовая функция 2: Проведение чартерных перевозок  | **Задача 1:** **Взаимодействие с туроператорами, турагентами и туристами** | **Умения:** |
| 1. Реализация чартерных рейсов туроператорам, турагентам и туристам.
2. Бронирование чартерных мест или блоков.
3. Выстраивание коммуникации с туристами и туроператорами.
4. Предоставление пассажиру полной информации о перелете: дате, времени и терминале вылета и прилета, времени начала регистрации, перечне запрещенных к перевозке вещей, временную разницу в пункте назначения, схему аэропорта прибытия.
 |
| **Знания:**  |
| 1. Принципы функционирования и реализации чартерных рейсов.
2. Правила бронирования.
3. Английский язык.
4. Правила организации туристских поездок.
5. Психология общения.
 |
| Трудовая функция 3: Контроль реализации чартерных рейсов  | **Задача 1:** **Обеспечение своевременной и безопасносной реализации чартерных рейсов** | **Умения:** |
| 1. Соблюдение обязательств по договору с фрахтователем.
2. Контроль за реализацией чартерных рейсов.
3. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с фрахтователями и туристами.
4. Страхование рисков в процессе реализации чартерных рейсов
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранный язык.
2. Нормативная база РК, регламентирующая правила организации чартерных рейсов.
3. Схемы сотрудничества с фрахтователями и туроператорами.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 7 | Начальник отдела выездного туризма |
| 6 | Менеджер выездного туризма |
| 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+7 727 293 83 70 |
| Экспертиза предоставлена: | **1. Организация:** ТОО «Туран Азия LLP»**Эксперт:** Касенханова Г.К.**Контактные данные:** outgoing1@turanasia.kz , 8 (727) 2669595, 2663691**2. Организация:** ТОО «GLOBAL AIR»**Эксперт:** Гульден Оспанова**Контактные данные:** almaty@globalair-kz.com , 8 (727) 258 44 44**3. Организация:** ТОО МТК «Complete Service»**Эксперт:** Сарсенбаев А.Б.**Контактные данные:** tour@complete.kz , 8 (727) 390 70 70**4. Организация:** ТОО «Туристический центр «Золотой караван»**Эксперт:** Веймер А.Ф.**Контактные данные:** karavankz@mail.ru , 8 (7262) 56 83 77 **5. Организация:** ТОО «Premium Travel Company»**Эксперт:** Хохленко Е.А.**Контактные данные:** info@premiumtravel.kz , 8 (727) 267 36 37 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра:  | Июнь 2022 |