|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 34  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 операторов 79.12 Деятельность туристских операторов  79.12.0 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 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 | 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 туризму  4221-0-009 Дежурный по пункту транспортно-экспедиционного агентства (филиала) на вокзале  4221-0-010 Дежурный по транспортно-экспедиционному агентству (филиалу)  4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)  4221-0-012 Оператор по бронированию номеров  4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)  4221-0-014 Служащий по выдаче билетов (в путешествиях)  4221-0-015 Служащий по туристической информации  4221-0-016 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](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: | Июнь 2022 | | | |