|  |
| --- |
| Приложение № 39к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Управление туристским предприятием»** |
| **Глоссарий** В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:**Директор -** Руководитель предприятия, учреждения или среднего учебного заведения**Заместитель директора** - должностное лицо, помогающее высшему руководителю какой-либо организации**Управление туризмом** - деятельность по руководству определенными процессами в сфере туризма в соответствии с заранее разработанной программой, направленная на достижение определенной цели, принимающая организационные формы.  |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** |
| Название Профессионального стандарта: | Управление туристским предприятием |
| 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 операторов79.11 Деятельность туристских агентств79.11.0 Деятельность туристских агентств  |
| Краткое описание Профессионального стандарта:  | Целенаправленное воздействие на трудовой коллектив туристской организации, обеспечивающее повышение эффективности ее работы, оптимизацию хозяйственного механизма в целях получения максимально возможного результата. |
| **2. Карточки професcий** |
| Перечень карточек профессий:  | Первый руководитель туристского предприятия | 8-й уровень ОРК |
| Заместитель первого руководителя туристского предприятия | 7-й уровень ОРК |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ПЕРВЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»** |
| Код: | 1439-1-001  |
| Код группы: | 1439-1 |
| Профессия: | Первый руководитель туристского предприятия |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1439-9-002 Директор выставочного центра1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах) |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 8 |
| Основная цель деятельности | Стратегическое планирование организация деятельности туристского предприятия |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Стратегическое планирование туристской организации
2. Генеральное руководство туристской организацией
 |
| Трудовая функция 1: Стратегическое планирование туристской организации | **Задача 1:** **Определение политики и стратегии развития туристской организации** | **Умения:**  |
| 1. Определение долгосрочной стратегии, основных идеалов, целей и задач развития туристской организации.
2. Создание стратегических хозяйственных подразделений в организации.
3. Обоснование и уточнение основных целей проведения маркетинговых исследований рынка;
4. Осуществление ситуационного анализа и выбор направления экономического роста организации.
5. Разработка основной стратегии маркетинга.
6. Выбор тактики и уточненное планирование способов и средств для достижения поставленных задач.
7. Контроль и оценка основных результатов, корректировка выбранной стратегии и способов ее реализации.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность туристской отрасли.
2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
3. Этика делового общения.
4. Основы психологии.
5. Теория межличностного общения.
6. Стандарты делопроизводства.
7. Схемы мотивации сотрудников.
8. Принципы построения организационной структуры организации.
9. Основы технологии организации труда и управления.
10. Основы маркетинга и менеджмента.
11. Принципы управления персоналом.
12. Основы организации деятельности туристской организации.
13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
 |
| Трудовая функция 2: Генеральное руководство туристской организацией | **Задача 1:** **Управление деятельностью туристской организации** | **Умения:**  |
| 1. Формирование наиболее приемлемой организационной структуры в соответствии со стратегией деятельности компании.
2. Реализация планов и их преобразование в производственные обязанности для среднего и низшего звена служащих и других работников компании.
3. Стимулирование качественного выполнения работы.
4. Обеспечение надлежащего выполнения работы всеми элементами организационной структуры.
5. Надлежащее осуществление координации деятельности организации.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность.
2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.
3. Этика делового общения.
4. Основы психологии.
5. Теория межличностного общения.
6. Стандарты делопроизводства.
7. Схемы мотивации сотрудников.
8. Принципы построения организационной структуры компании.
9. Основы технологии организации труда и управления.
10. Основы маркетинга и менеджмента.
11. Принципы управления персоналом.
12. Основы организации деятельности туристской организации.
13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышлениеСтрессоустойчивостьУмение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 7 | Заместитель первого руководителя туристского предприятия |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м | Директор (генеральный директор, исполнительный директор,президент, председатель правления, управляющий) организации |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Докторантура PhD или DBA, ученая степень доктора PhD или DBA, степень доктора PhD по профилю, кандидата наук, доктора наук или высшее профессиональное образование и практический опыт по специальности, либо управленческий опыт работы (7D или 6М или 5В уровень МСКО) | Специальность: Туризм | Квалификация: доктор PhD / DBA или магистр туризма или менеджер туризма |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПЕРВОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Заместитель первого руководителя туристского предприятия |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1439-9-001 Директор (заведующий) зала (выставочного, демонстрационного и др.)1439-9-002 Директор выставочного центра1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах) |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 7 |
| Основная цель деятельности | Организация работы туристского предприятия |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации
2. Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации
 |
| Трудовая функция 1: Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации | **Задача 1:** **Организация рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации**  | **Умения:**  |
| 1. Планирование и разработка стандартов работы туристской организации.
2. Планирование системы мотивации сотрудников.
3. Планирование и разработка организационной структуры.
4. Планирование показателей регулирования рабочих процессов департаментов.
5. Организация обучения, переподготовки и аттестации сотрудников организации.
6. Организация рабочих процессов департаментов.
7. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации.
8. Осуществление контроля показателей деятельности организации.
9. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений.
10. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг.
11. Организация и проведение производственных совещаний.
12. Согласование задач и плановых показателей с первым руководителем организации.
13. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ.
14. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность.
2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства.
3. Этика делового общения.
4. Основы психологии.
5. Теория межличностного общения.
6. Стандарты делопроизводства.
7. Схемы мотивации сотрудников.
8. Принципы построения организационной структуры организации.
9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников.
10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации.
11. Основы технологии организации труда и управления.
12. Основы маркетинга и менеджмента
13. Принципы управления персоналом.
14. Знание функциональной структуры организации.
15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.
16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
 |
| Трудовая функция 2: Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации | **Задача 1:** **Согласование задач и плановых показателей с руководителем турфирмы** | **Умения:** |
| 1. Планирование и разработка стандартов работы организации.
2. Планирование системы мотивации сотрудников.
3. Планирование и разработка организационной структуры компании.
4. Организация обучения сотрудников организации.
5. Организация рабочих процессов департаментов и их взаимодействие.
6. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации.
7. Осуществление контроля показателей деятельности организации.
8. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений.
9. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг.
10. Организация и проведение производственных совещаний.
11. Согласование задач и плановых показателей с руководителем организации.
12. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ
13. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность.
2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства.
3. Этика делового общения.
4. Основы психологии.
5. Теория межличностного общения.
6. Стандарты делопроизводства.
7. Схемы мотивации сотрудников.
8. Принципы построения организационной структуры организации.
9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников.
10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации.
11. Основы технологии организации труда и управления.
12. Основы маркетинга и менеджмента
13. Принципы управления персоналом.
14. Знание функциональной структуры организации.
15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office
16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышлениеСтрессоустойчивостьУмение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 8 | Первый руководитель туристского предприятия |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м  | Заместитель директора по общим вопросам (административный директор) |
| 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 |
| **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:  | 2022 |