|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 39  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики 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 операторов 79.12 Деятельность туристских операторов  79.12.0 Деятельность туристских операторов  79.11 Деятельность туристских агентств  79.11.0 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 центра  1439-9-028 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 мышление  Стрессоустойчивость  Умение 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 центра  1439-9-028 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 мышление  Стрессоустойчивость  Умение 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](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 | | | | |