|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 29  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г. №262 | | | | |
| **Профессиональный стандарт: «Оформление миграционной документации»** | | | | |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:  **Анкета визовая** - опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением разрешения - визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством.  **Виза** - подтверждение сотрудником консульской службы того, что сотрудник в момент выдачи визы считает владельца паспорта или удостоверения личности подпадающим под категорию негражданина, которому разрешается въезд в страну в соответствии с ее законодательством.  **Консультант** - специалист в какой-нибудь области, работающий в государственном или частном учреждении в качестве лица, дающего советы, заключения по вопросам своей специальности.  **Менеджер** - наемный работник, занятый профессиональной организаторской деятельностью в органах управления предприятия, фирмы, учреждения, наделенный субъектом собственности определенными полномочиями.  **УМС -** Управление миграционной службы. | | | | |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** | | | | |
| Название Профессионального стандарта: | Оформление миграционной документации | | | |
| 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: | Предоставление всей необходимой информацию по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз, обеспечение приема и оформления документов туристов для их подачи в соответствии со сроками и требованиями в консульства и/или визовые центры, заполнение электронных форм для подачи документов туристов в консульства и/или визовые центры, осуществление записи туриста на сайтах визовых центров на процедуру дактилоскопии/собеседования/подачи документов, подготовка и передача туристу необходимого пакета документов для прохождения процедуры дактилоскопии/собеседования/подачи документов, обеспечение надежного хранения документов с момента их передачи в визовый отдел и до момента их выдачи туристу и/или его представителю, ведение установленной документации и подготовка отчета о проделанной работе руководству организации в установленные сроки. | | | |
| **2. Карточки професcий** | | | | |
| Перечень карточек профессий: | Начальник отдела визовых услуг | | 7 | |
| Супервайзер по визовым услугам | | 6 | |
| Менеджер / консультант по визовым услугам | | 4 | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВИЗОВЫХ УСЛУГ»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Начальник отдела визовых услуг | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | - | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 7 | | | |
| Основная цель деятельности | Оперативное управление деятельности визового отдела | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Организация работы визового отдела 2. Обеспечение объема продаж отдела | | |
| Трудовая функция 1:  Организация работы визового отдела | **Задача 1:**  **Организация и распределение работы между сотрудниками отдела** | **Умения:** | | |
| 1. Определение и наем необходимого количества сотрудников в отдел с учетом производственных задач, объемом работы. 2. Обеспечение сотрудников отдела необходимыми рабочими местами и оборудованием. 3. Распределение работы между сотрудниками в зависимости от квалификации сотрудников, объема работы отдела. 4. Отслеживание повышения профессиональных навыков и умений сотрудников. 5. Использование различных мотивационных техник и программ для стимулирования сотрудников повышать свой профессиональный уровень. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Навыки и умения управления персоналом. 2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников. 3. Этика делового общения. 4. Навыки делового общения. 5. Структура и функции отдела. | | |
| **Задача 2:**  **Обеспечение профессионального роста сотрудников и качества оказываемых услуг** | **Умения:** | | |
| 1. Отслеживание повышения профессиональных навыков и умений сотрудников. 2. Постоянная работа над качеством повышения уровня оказания трэвел услуг для корпоративных клиентов. 3. Работа с корпоративными клиентами проводить инструктаж по стандартам обслуживания корпоративных клиентов. 4. Работа с корпоративными клиентами по информированию сотрудников по трэвел-политикам корпоративных клиентов. 5. Участие во встречах с клиентами для получения обратной связи по качеству предоставляемых услуг сотрудниками отдела. 6. Оперативное реагирование на замечания клиентов о качестве оказываемых услуг сотрудниками отдела. 7. Отслеживание эффективности сотрудников отдела. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Навыки и умения управления персоналом. 2. Показатели эффективности деятельности отдела. 3. Мотивационные программы и техники. 4. Этика делового общения. 5. Навыки делового общения. | | |
| Трудовая функция 2:  Обеспечение объема продаж отдела | **Задача 1:**  **Повышение объема продаж** | **Умения:** | | |
| 1. Изучение требований клиентов в решении визовых и миграционных вопросов. 2. Разработка дополнительных услуг для привлечения клиентов. 3. Изучение потребительского спроса на визовые услуги. 4. Отслеживание изменений в законодательстве по миграционной политике страны. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по выдаче виз. 4. Этикет делового общения. 5. Письменные и устные навыки коммуникации. 6. Знание английского языка минимум на уровне Basic. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Организационные навыки  Отличные коммуникативные навыки  Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения  Умение оперативно решать вопросы | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Заместитель первого руководителя туристского предприятия | | |
| 6 | Супервайзер | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Магистратура или высшее образование и опыт работы в отрасли (6M уровень МСКО) | Специальность:  Туризм | | Квалификация: Магистр туризма или Менеджер туризма |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР / КОНСУЛЬТАНТ ПО ВИЗОВЫМ УСЛУГАМ»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Менеджер / консультант по визовым услугам | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 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  4221-0-017 Туристический оператор | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 4 | | | |
| Основная цель деятельности | Менеджер / консультант по визовым услугам ответственен за общий документооборот в области виз, загранпаспортов, страховок в компании и отслеживание изменений в правилах подачи и оформления документов. | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Консультация клиентов по визовым и миграционным вопросам  2. Содействие клиентам в решении миграционных и визовых вопросов | | |
| Трудовая функция 1:  Консультация клиентов по визовым и миграционным вопросам | **Задача 1:**  **Оказание консультационных услуг по выездным визам за рубеж** | **Умения:** | | |
| 1. Консультация клиента в устной и письменной форме о специфике получения виз в страну выезда. 2. Предоставление клиенту необходимый перечень документов для подачи документов в посольства и визовые центры. 3. Предоставление клиенту в письменной форме информацию по режиму работы посольств и визовых центров, стоимости консульских сборов, сроков подачи и рассмотрения виз. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по оформлению виз. 2. Этикет делового общения. 3. Письменные и устные коммуникативные навыки. 4. Структура деловых писем. 5. Знание английского языка минимум на уровне Basic. | | |
| **Задача 2:**  **Оказание консультационных услуг по визовой поддержке и правилам въезда в РК** | **Умения:** | | |
| 1. Консультация клиента по требованиям и перечню документов для обращения в УМС РК для получения визовой поддержки. 2. Предоставление информации по режиму работы УМС РК. 3. Оформление документов для оказания визовой поддержки по поручению и доверенности клиента. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК и МИД РК по визовым и миграционным правилам. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Этика делового общения. 4. Письменные и устные коммуникативные навыки. 5. Знание английского языка минимум на уровне Basic. | | |
| **Задача 3:**  **Консультационные услуги по регистрации иностранных граждан и уведомлению о прибытии иностранных граждан** | **Умения:** | | |
| 1. Консультация клиента по требованиям регистрации иностранных граждан в миграционной службе РК. 2. Консультация клиентов по правилам подачи уведомлений о прибытии иностранных граждан в РК, а также перечню документов для обращения в миграционную службу РК. 3. Предоставление клиенту в письменной форме информацию по режиму работы миграционных служб РК. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Этикет делового общения. 4. Письменные и устные навыки коммуникации. 5. Знание английского языка не ниже уровня Basic. | | |
| Трудовая функция 2:  Содействие клиентам в решении миграционных и визовых вопросов | **Задача 1:**  **Оформление миграционных и визовых документов** | **Умения:** | | |
| 1. Выяснение цели, дат и сроков поездки клиента. 2. Консультация клиента по особенностям заполнения анкет для обращения в посольства, консульства и визовые центры. 3. Оказание содействия в получении визовой поддержки: от имени и по доверенности клиента обращаться в УМС РК. 4. Постановка на очередь (через сайты) в посольства и визовые центры на подачу документов для получения виз в страны выезда по поручению и по доверенности клиентов. 5. Регистрация паспорта иностранных граждан в миграционном ЦОНе по поручению и по доверенности от клиентов. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по выдаче виз. 4. Умение работать с сайтами посольств. 5. Этикет делового общения. 6. Письменные и устные навыки коммуникации. 7. Знание английского языка не ниже уровня Basic. 8. Составление писем для обращения в государственные органы. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Внимательность к мельчайшим деталям  Концентрация  Умение работать с большим объемом информации  Дисциплинированность  Отличные коммуникативные навыки  Стрессоустойчивость  Умение оперативно решать вопросы  Вежливость | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 6 | Супервайзер | | |
| 4 | Менеджер по туризму | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО) | Специальность: Туризм (по отраслям) | | Квалификация: Менеджер |
| **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 | | | |