|  |
| --- |
| Приложение № 29к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики 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 операторов79.12 Деятельность туристских операторов79.12.0 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 навыкиОтличные коммуникативные навыкиАналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решенияУмение 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 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 агент4221-0-017 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 деталямКонцентрацияУмение работать с большим объемом информации ДисциплинированностьОтличные коммуникативные навыкиСтрессоустойчивость Умение оперативно решать вопросыВежливость |
| 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 , 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 |