|  |
| --- |
| Приложение № 31к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Управление развитием туристской индустрии в регионе / области»** |
| **Глоссарий** В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:**Туристская дестинация**- центр (территория, область, регион) со всевозможными удобствами, средствами обслуживания **и услугами для обеспечения всевозможных нужд туристов**; **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: | Управление развитием туристской индустрии в регионе / области |
| 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:  | Реализация государственной политики и осуществление координации в области туристской деятельности на территории соответствующей административно-территориальной единицы. |
| **2. Карточки професcий** |
| Перечень карточек профессий:  | Руководитель управления туризма и внешних связей |  8-й уровень ОРК |
| Руководитель туристского информационного центра | 7-й уровень ОРК |
| Менеджер по приему и обслуживанию туристов визит-центра | 4-й уровень ОРК |
| Менеджер туристского информационного центра | 4-й уровень ОРК |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «РУКОВОДИТЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМА И ВНЕШНИХ СВЯЗЕЙ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Руководитель управления туризма и внешних связей |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1223-0-001 Исполнительный руководитель внутреннего аудита1223-0-002 Руководитель отдела перспективного планирования1223-0-003 Руководитель по анализу и контролю качества предоставляемых услуг1223-0-004 Руководитель по информации для бизнеса1223-0-005 Руководитель по международным и корреспондентским отношениям (в банке)1223-0-006 Руководитель по оптимизации бизнес-процессов1223-0-007 Руководитель по стратегическому планированию1223-0-008 Руководитель по управлению капиталом |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 8 |
| Основная цель деятельности | Управление, планирование и организация туристской деятельности в рамках дестинации |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация и планирование туристской деятельности в регионе / области
2. Управление и координация внешнеэкономической туристской деятельности в регионе / области
3. Формирование кадровой политики управления
 |
| Трудовая функция 1: Организация и планирование туристской деятельности в регионе / области   | **Задача 1:** **Сбор и систематизация информации о туристской дестинации**  | **Умения:**  |
| 1. Сбор информации о перспективах и возможностях туристской дестинации.
2. Систематизация и подготовка аналитической информации по туристской деятельности дестинации.
3. Создание базы данных по туристским достопримечательностям и памятникам туристского региона.
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.
2. Законодательство в сфере туризма.
3. Делопроизводство.
4. География региона.
5. Правила работы с базами данных и компьютерными системами.
 |
| **Задача 2:** **Разработка планов туристской дестинации** | **Умения:** |
| 1. Проведение и планирование деятельности управления дестинацией.
2. Реализация в пределах своей компетенции основных направлений государственной политики в сфере туризма.
3. Разработка стратегии развития туристской деятельности дестинации.
4. Реализация программ развития туристского региона.
 |
| **Знания:**  |
| 1. Иностранный язык.
2. Порядок заключения договоров.
3. Основы стратегического планирования.
4. Законодательные акты и нормативы в сфере туризма РК.
 |
| **Задача 3:** **Развитие туристской деятинации** | **Умения:** |
| 1. Координинация деятельностьи по планированию и строительству объектов туристской индустрии.
2. Принятие участия в организации мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).
3. Оказывание субъектам туристской деятельности методической и консультативной помощи в вопросах, связанных с организацией туристской деятельности.
4. Развитие и поддержка предпринимательства в области туристской деятельности.
5. Разработка и внедрение мер по защите региональных туристских ресурсов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере туризма.
2. Основы менеджмента.
3. Основы маркетинга и рекламного дела.
4. Основы туризмологии.
 |
| Трудовая функция 2:Управление и координация внешнеэкономической туристской деятельности в регионе / области  | **Задача 1:** **Построение взаимоотношений со внешнеэкономичексими организациями в сфере туризма** | **Умения:** |
| 1. Организация и осуществление представительских встреч с международными организациями по вопросам туризма.
2. Анализ передового международного опыта развития туризма.
3. Обеспечение совместных международных проектов в сфере туризма.
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранный язык.
2. Основы международного туризма.
3. Основы психологии.
 |
| **Задача 2:****Разработка имиджа туристской дестинации на международном рынке** | 1. **Умения:**
 |
| 1. Создание имиджа и развитие бренда туристской дестинации.
2. Участие в программе продвижения туристской дестинации.
3. Обеспечение участия в международных ярмарках, выставках.
4. Разработка пиар-стратегии туристской дестинации и выстраивает отношения со СМИ.
 |
| 1. **Знания:**
 |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.
2. Международная классификация видов туризма.
3. Основы международного права.
4. Основы международного туризма.
5. Основы рекламного дела.
 |
| Трудовая функция 3:Формирование кадровой политики управления | **Задача 1:****Построение отношений с персоналом**  | 1. Распределение функций и обязанностей между сотрудниками.
2. Проведение деловых совещаний и переговоров с персоналом.
3. Обеспечиение персонала необходимой документацией.
4. Оказывание методической и консультационной помощи сотрудникам управления.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы управления персоналом.
2. Стандарты делопроизводства.
3. Требования к оформлению туристской документации.
4. Основы туристского менеджмента.
 |
| **Задача 2: Координация деятельности управления** | 1. Обеспечение реализации поставленных задач управления.
2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками управления в срок.
3. Внесение предложений по управленческой деятельности
4. Внесение коррективов в процессе управления деятельностью управления.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы эффективного общения.
2. Этикет ведения деловой переписки.
3. Основы менеджмента.
4. Основы управления персоналом.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 7 | Руководитель туристского информационного центра |
| 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: «РУКОВОДИТЕЛЬ ТУРИСТСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Руководитель туристского информационного центра |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1439-1-001 Руководитель туристического агентства |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 7  |
| Основная цель деятельности | Управление, организация, планирование и контроль за деятельностью информационного центра |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация работы туристского информационного центра
2. Консультирование и информирование туристов
3. Реализация информационно-рекламных мероприятий туристского региона
 |
| Трудовая функция 1: Организация работы туристского информационного центра | **Задача 1:** **Обеспечение туристского центра информационными ресурсами**  | **Умения:**  |
| 1. Осуществление поиска необходимых информационных ресурсов.
2. Сбор и анализ статистики по туризму в регионе.
3. Обеспечение информационного обслуживания туристов и жителей региона.
4. Формирование базы данных туристско-рекреационной тематики населения.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан сфере туризма.
2. Основы психологии.
3. Этика делового общения.
 |
| **Задача 2:****Координация работы с туроператорами и другими участниками туристского рынка** | **Умения:** |
| 1. Принятие участия в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).
2. Организация разработки стандартов и процедур предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам.
3. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам.
4. Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранный язык.
2. Основы маркетинга и менеджмента.
3. 3.Этикет делового общения.
 |
| Трудовая функция 2:Консультирование и информирование туристов | **Задача 1:** **Взаимодействие с туристами** | **Умения:** |
| 1. Консультация туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию Казахстана и иностранных государств.
2. Информирование об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.
3. Консультация туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания.
4. Консультация и проводение инструктажа по соблюдению правил безопасности в стране пребывания и правилах страхования туристов.
5. Консультация об условиях заключаемых договоров на оказание туристских услуг.
6. Предоставление информации туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о туристских услугах.
7. Консультация туристов о религиозных обрядах, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа.
 |
| **Знания:** |
| 1. Культура корпоративного общения.
2. Этикет ведения деловой переписки.
3. Основы культурологии.
4. Основы таможенного законодательства.
5. Законодательный акты РК в сфере туризма.
 |
| **Задача 2:** **Координация деятельности информационного туристского центра** | **Умения:** |
| 1. Обеспечение реализации поставленных задач центра.
2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками центра.
3. Внесение предложения по деятельности центра.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы эффективного общения.
2. Этикет ведения деловой переписки.
3. Основы менеджмента.
 |
| Трудовая функция 3:Реализация информационно-рекламных мероприятий туристского региона | **Задача 1:****Проведение****рекламно-информационной деятельности в сфере туризма региона** | **Умения:** |
| 1. Организация планирования мероприятий по продвижению туристского продукта, бренда региона.
2. Принятие участия в проведении мероприятий по продвижению туристской дестинации.
3. Распространение рекламных материалов (брошюры, буклеты, карты и т.п.).
4. Принятие участия в организации и проведении инфотуров.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основные концепции и организация туристской индустрии.
2. Основы рекламного дела.
3. Этикет делового общения.
4. Основы корпоративной культуры.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 8 | Руководитель управления туризма и внешних связей |
| 4 | Менеджер туристского информационного центра |
| 4 | Менеджер по приему и обслуживанию туристов визит-центра |
| 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: Магистратура или высшее образование с опытом работы в отрасли (6М или 5В уровень МСКО) | Специальность: Туризм | Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ПРИЕМУ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ТУРИСТОВ ВИЗИТ-ЦЕНТРА»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Менеджер по приему и обслуживанию туристов визит-центра |
| Другие возможные наименования профессии:  | 4221-0-001 Агент досмотра4221-0-002 Агент наземного обслуживания пассажиров4221-0-003 Агент по доставке заказанных билетов4221-0-004 Агент по заказам населения на перевозку4221-0-005 Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок4221-0-006 Агент по организации обслуживания почтово-грузовых авиаперевозок4221-0-007 Агент по приему заказов на билеты4221-0-008 Агент по туризму4221-0-009 Дежурный по пункту транспортно-экспедиционного агентства (филиала) на вокзале4221-0-010 Дежурный по транспортно-экспедиционному агентству (филиалу)4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)4221-0-012 Оператор по бронированию номеров4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)4221-0-014 Служащий по выдаче билетов (в путешествиях)4221-0-016 Туристический агент4221-0-017 Туристический оператор |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 4 |
| Основная цель деятельности | Обслуживание и консультирование туристов визит-центра |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация приема туристов визит-центра1. 2. Обеспечение обслуживания туристов визит-центра
 |
| Трудовая функция 1: Организация приема туристов визит-центра | **Задача 1:** **Взаимодействие с туристами при их посещении визит-центра** | **Умения:** |
| 1. Разрабатка процедур и схем приема, размещения и обслуживания гостей.
2. Осуществление инструктажа персонала по организации встречи и обслуживания туристов.
3. Контроль процедуры встречи гостей.
4. Координация работы специалистов по встрече и регистрации туристов.
5. Организация экскурсии для туристов.
6. Проводение бесед и тематических мероприятия.
7. Организация продажи сувенирной продукции.
8. Разработка и распространение карт и туристских брошюр.
 |
| **Знания:**  |
| 1. Основы психологии.
2. Теория межличностного общения.
3. Основы конфликтологии.
4. Трудовое, гражданское законодательство.
 |
| **Задача 2:** **Создание условий для обслуживания и проводов туристов** | **Умения:** |
| 1. Контроль работы персонала по обслуживанию туристов.
2. Создание в визит-центре приема и благоприятного микроклимата.
3. Обеспечениме присутствия всех специалистов по приему и обслуживанию туристов на стойке обслуживания при посадке и высадке туристов.
4. Координация работы персонала по организации отъездов и проводов туристов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы менеджмента.
2. Теория межличностного общения.
3. Основы конфликтологии.
4. Трудовое, гражданское законодательство.
 |
| Трудовая функция 2:Обеспечение обслуживания туристов визит-центра | **Задача 1:****Взаимоотношения с туристами** | **Умения:** |
| 1. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.
2. Поддержание контакта с туристами.
3. Корректировка и обеспечение бесперебойного процесса обслуживания туристов в информационно-консультационном плане.
4. Проводение инструктажа в случае необходимости туристов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Трудовое, гражданское законодательство.
2. Основы психологии.
3. Основы делового общения.
4. Иностранный язык.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Руководитель туристского информационного центра |
| 4 | Менеджер туристского информационного центра |
| 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  |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ТУРИСТСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Менеджер туристского информационного центра |
| Другие возможные наименования профессии:  | 4221-0-001 Агент досмотра4221-0-002 Агент наземного обслуживания пассажиров4221-0-003 Агент по доставке заказанных билетов4221-0-004 Агент по заказам населения на перевозку4221-0-005 Агент по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок4221-0-006 Агент по организации обслуживания почтово-грузовых авиаперевозок4221-0-007 Агент по приему заказов на билеты4221-0-008 Агент по туризму4221-0-009 Дежурный по пункту транспортно-экспедиционного агентства (филиала) на вокзале4221-0-010 Дежурный по транспортно-экспедиционному агентству (филиалу)4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)4221-0-012 Оператор по бронированию номеров4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)4221-0-014 Служащий по выдаче билетов (в путешествиях)4221-0-016 Туристический агент4221-0-017 Туристический оператор |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 4  |
| Основная цель деятельности | Предоставление туристам и местным жителям комплексной информации о туристских возможностях города / дестинации |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг города / области
2. Обслуживание туристов
3. Участие в продвижении туристского продукта города / области
 |
| Трудовая функция 1: Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг города / области | **Задача 1:** **Сбор и систематизация информационных материалов поставщиков туристских услуг** | **Умения:**  |
| 1. Сбор комплексной информации о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников.
2. Классификация собранной информации о туристских услугах и поставщиках.
3. Выстраивание коммуникации с поставщиками услуг.
 |
| **Знания:** |
| 1. Источники сбора информации.
2. Способы сбора и систематизации информации.
3. Основы эффективного общения.
 |
| **Задача 2:** **Ведение и системное обновление базы данных туристских услуг** | **Умения:** |
| 1. Управление информацией (поиск, сбор и систематизация информации из множественных источников).
2. Использование специализированных программных продуктов.
3. Работа на компьютере, с соблюдением правил техники безопасности.
 |
| **Знания:** |
| 1. Способы ведения и обновления базы данных.
2. Специализированные программные продукты.
3. Правила техники безопасности при работе на компьютере.
 |
| Трудовая функция 2: Обслуживание туристов | **Задача 1: Предоставление туристских услуг** | **Умения:** |
| 1. Подготовка подборки информационных материалов для туристов (карты, путеводители).
2. Предоставление туристам информации о туристских ресурсах и услугах города / области.
3. Предоставление туристам информации о правилах пребывания в РК.
4. Помощь туристу с бронированием туристских услуг (проживание, транспортное обеспечение, гида, экскурсии и т.д.).
5. Выстраивание коммуникации с туристами.
 |
| **Знания:** |
| 1. Туристские ресурсы и услуги города / области
2. Правила пребывания иностранных граждан в РК
3. Поставщики туристских услуг
4. Основы эффективного общения
5. Английский язык
 |
| Трудовая функция 3: Участие в продвижении туристского продукта города / области | **Задача 1:** **Участие в мероприятиях по продвижению туристских услуг** | **Умения:** |
| 1. Участие в профессиональных туристских выставках.
2. Выстраивание коммуникации с туристами и партнерами, в т.ч. на английском языке.
3. Анализ эффективности продвижения и объем продаж туристских услуг.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы эффективного общения.
2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг.
3. Английский язык.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Руководитель туристского информационного центра |
| 4 | Менеджер по приему и обслуживанию туристов визит-центра |
| 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 |