|  |
| --- |
| Приложение № 33к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма»** |
| **Глоссарий** В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:**Въездной туризм** - путешествия в пределах Республики Казахстан лиц, не проживающих постоянно на ее территории;**Внутренний туризм** - путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории;**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: | Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма |
| 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:  | Оказание туристских услуг, организация и проведение туров внутри страны для иностранных и внутренних туристов |
| **2. Карточки професcий** |
| Перечень карточек профессий:  | Начальник отдела въездного и внутреннего туризма | 7-й уровень ОРК. |
| Туристический оператор | 6-й уровень ОРК. |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Начальник отдела въездного и внутреннего туризма |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1420-0-015 Начальник службы оптовой и розничной торговли1420-0-016 Руководитель (в коммерческой деятельности)1420-0-017 Руководитель (управляющий) в торговле1420-0-018 Руководитель категорийного менеджмента |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 7 |
| Основная цель деятельности | Управление и контроль за деятельностью внутреннего и въездного туризма  |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма
2. Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма
3. Анализ деятельности отдела
4. Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов
 |
| Трудовая функция 1: Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма | **Задача 1:** **Взаимодействие с поставщиками туристских услуг** | **Умения:**  |
| 1. Осуществление поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.).
2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.
3. Заключение договоров с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации туристских продуктов.
4. Ведение переговоров с туроператорами.
5. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг.
6. Определение по согласованию с туроператором цену туристского продукта.
7. Заключение договоров о реализации туристского продукта.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан сфере туризма.
2. Системы бронирования услуг.
3. Технология формирования туристских продуктов.
4. Психология продаж.
5. Этика делового общения.
 |
| **Задача 2:****Планирование и обеспечение деятельности отдела** | **Умения:** |
| 1. Планирование мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).
2. Организация разработки стандартов и процедур предоставления информации о туристских продуктах турагентам и туристам, подготовка инструктивных документов и проведение инструктажа менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов.
3. Организация и принятие участия в разработке техники и методики продаж туристских продуктов.
4. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам.
5. Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.
6. 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. Стандарты делопроизводства.
4. Требования к оформлению туристской документации.
5. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.
 |
| Трудовая функция 2: Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма  | **Задача 1:** **Взаимодействие с персоналом отдела** | **Умения:** |
| 1. Распределение функций и обязанностей между сотрудниками.
2. Ведение деловых совещаний и переговоров с персоналом.
3. Обеспечение персонала необходимой документацией.
4. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.
 |
| **Знания:** |
| 1. Культура корпоративного общения.
2. Этикет ведения деловой переписки.
3. Основы делового этикета.
 |
| **Задача 2:** **Координация деятельности отдела** | **Умения:** |
| 1. Обеспечение реализации поставленных задач отдела.
2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками отдела в срок.
3. Внесение предложений по деятельности отдела.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основы эффективного общения.
2. Этикет ведения деловой переписки.
3. Основы менеджмента.
 |
| Трудовая функция 3:Анализ деятельности отдела | **Задача 1:****Проведение мониторинга и оценки деятельности въездного и внутреннего туризма** | **Умения:** |
| 1. Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, подготовка предложений по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.
2. Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе, обеспечение их представления руководству организации.
3. Анализ мотиваций спроса на реализуемые въездные и внутренние туристские продукты
4. Организация изучения потребностей иностранных и внутренних туристов.
5. Разработка концепции и программы внутреннего и въездного туристского продукта.
 |
| **Знания:** |
| 1. Основные концепции и организация туристской индустрии.
2. Методики сбора, обработки и анализа информации.
3. Теория и методики маркетинга туристских продуктов.
4. Менеджмент туристской организации.
 |
| Трудовая функция 4:Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов | **Задача 1:****Повышение качества обслуживания туристов** | **Умения:** |
| 1. Обеспечение эффективной системы управления персоналом и качеством обслуживания туристов.
2. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.
3. Поддержка контакта с постоянными клиентами.
4. Управление доходностью направления.
5. Корректировка и обеспечение бесперебойным процессом продажи туров и сопутствующих услуг.
6. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.
7. Создание и использование в работе системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
 |
| **Знания:**  |
| 1. Основы психологии.
2. Теорию межличностного общения.
3. Основы конфликтологии.
4. Трудовое, гражданское законодательство.
5. Методы управления персоналом.
 |
| **Задача 2:****Повышение эффективности продаж** | **Умения:** |
| 1. Контроль работы отдела, статистической отчетности, соблюдения трудовой дисциплины.
2. Управление доходностью туристских продуктов.
3. Внесение предложения руководству компании по повышению продаж.
 |
| **Знания:** |
| 1. Организация финансово-экономической деятельности туристского предприятия.
2. Правила формирования бухгалтерской отчетности.
3. Трудовое, гражданское, административное законодательство.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 7 | Заместитель первого руководителя туристского предприятия |
| 6 |  Туроператор |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий |  |  |
| 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: «ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР»** |
| Код: | 4221-0-017  |
| Код группы: | 4221-0 |
| Профессия: | Туристический оператор |
| Другие возможные наименования профессии:  | 4221-0-008 Агент по туризму4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)4221-0-012 Оператор по бронированию номеров4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)4221-0-016 Туристический агент |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 6 |
| Основная цель деятельности | Организация, координация и проведение туроператорской деятельности  |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам
2. Пакетирование и продажа туристского продукта компании
3. Принятие участия в продвижении туристского продукта
 |
| Трудовая функция 1: Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам  | **Задача 1:** **Сбор и систематизация информации о туроператорах, гостиницах и других партнерах**  | **Умения:**  |
| 1. Сбор информации по поставщикам услуг, об имеющихся турах на рынке туруслуг.
2. Систематизация туров по странам и регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности.
3. Внесение информации в базу данных, регулярное ее обновление.
4. Владение техникой составления, учета и хранения информации
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.
2. Международная классификация видов туризма.
3. Международная классификация видов деловых мероприятий.
4. Основы эффективного общения.
5. Законодательство в сфере туризма.
6. Делопроизводство оформления заявок на различные виды услуг.
 |
| Трудовая функция 2: Пакетирование и продажа туристского продукта компании | **Задача 1:** **Покупка внешних услуг** | **Умения:** |
| 1. Выбор оптимальных поставщиков из базы данных компании под конкретный тур, используя различные специализированные программные продукты.
2. Оформление заявок на различные виды услуг, связанных с туром.
3. Отправление заявок поставщику, используя различные виды связи.
4. Контроль исполнения заявок в срок и в точном соответствии с условиями заявки.
5. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых поставщиками.
6. Внесение предложений по оптимизации перечня поставщиков.
 |
| **Знания:**  |
| 1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.
2. Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).
3. География стран мира.
4. Ассортимент, классификация, характеристика предлагаемых туристских продуктов.
5. Правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг.
 |
| **Задача 2:** **Комплектация туров** | **Умения:** |
| 1. Методы бронирования и подтверждения услуг (билетов, мест в гостиницах).
2. Координация выполнения обязательств по размещению, проживанию и питанию туристов; транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) и другим видам обслуживания;
3. Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями.
4. Подготовка, оформление и визирование документов, необходимых для заключения договоров на оказание туристских услуг
 |
| **Знания:** |
| 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере туризма.
2. Схемы работы с консульствами, с гостиницами, компаниями перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.) и иными организациями.
3. Иностранный язык.
4. Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).
5. Программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами и др..
6. Правила оформления коммерческой корреспонденции.
 |
| Трудовая функция 3:Принятие участия в продвижении туристского продукта | **Задача 1: Разработка концепции продвижения туристских услуг** | **Умения:** |
| 1. Распространение рекламной продукции о деятельности компании.
2. Внесение предложений по совершенствованию рекламной продукции компании.
3. Изучение рекламной продукции на рынке туристских услуг, в т.ч. конкурентов.
4. Участие в рекламных акциях компании.
5. Организация и реализация инфотуров.
 |
| **Знания:** |
| 1. Инструменты маркетинга и рекламного дела.
2. Правила продвижения туристских услуг.
3. Психология продаж.
4. Техники продаж.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 7 | Начальник отдела внутреннего и въездного туризма |
| 4 | Менеджер по туризму |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Высшее образование (5В уровень МСКО) | Специальность: Туризм | Квалификация: 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 |