|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 35  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г. №262 | | | | |
| **Профессиональный стандарт: «Предоставление туристских услуг»** | | | | |
| **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;  **Выездной туризм** - путешествие граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих в Республике Казахстан, в другую страну;  **Круиз** – морское путешествие. В настоящее время понятие расширилось, туристические фирмы стали предлагать морские круизы, речные круизы и круизы на поездах.  **Круиз - тур** – комплекс услуг для туриста, состоящий из самого круизного путешествия, береговых экскурсий, отелей на берегу до – и после- круиза, авиаперелета к месту начала и от места окончания круиза.  **Круизная компания** – коммерческие предприятия, владеющие круизными судами, занимающиеся организацией и реализацией круизных маршрутов  **Регионы плавания** – морские регионы, где, в зависимости от сезонности ходят круизные лайнеры, по запланированным и согласованным ранее маршрутам.  **Классы круизных компаний** - Базовым критерием оценки класса лайнеров служат рейтинги нескольких авторитетных путеводителей, из которых самым уважаемым считается ежегодное издание Berlitz Complete Guide to Cruising and Cruise Ships – «Полный справочник по круизам и круизным кораблям».  Система классов от Berlitz признается самой совершенной из всех существующих на рынке. Berlitz в мире круизов значит примерно то же, что знаменитый путеводитель Michelin в мире ресторанного бизнеса.  На сегодняшний день специалисты Berlitz оценивают порядка 280 круизных судов от более чем 60 круизных операторов.  Система классификации Berlitz определяет класс судна путем присуждение баллов в шести основных группах: корабль (возраст, водоизмещение и пр.), проживание/каюты, питание, развлечения, сервис, проведение круиза. Всего оценке подлежит порядка 400 опций на лайнере.  **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: | Предоставление туристских услуг | | | |
| 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 туристских услуг по различным видам туризма | | | |
| **2. Карточки професcий** | | | | |
| Перечень карточек профессий: | Менеджер въездного и внутреннего туризма | | 6-й уровень ОРК. | |
| Менеджер выездного туризма | | 6-й уровень ОРК. | |
| Менеджер по продажам круизов | | 6-й уровень ОРК. | |
| Менеджер по медицинскому туризму | | 6-й уровень ОРК. | |
| Менеджер по туризму | | 5-й уровень ОРК. | |
| Туристический агент | | 4-й уровень ОРК. | |
| Менеджер экотуризма | | 4-й уровень ОРК. | |
| Менеджер по продвижению туристских услуг | | 4-й уровень ОРК. | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Менеджер въездного и внутреннего туризма | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 4221-0-008 Агент по туризму  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: | 6 | | | |
| Основная цель деятельности | Организация, разработка и проведение въездных и внутренних туров | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Разработка въездных туров 2. Разработка внутренних туров 3. Организация въездных туров 4. Организация внутренних туров 5. Проведение въездных туров 6. Проведение внутренних туров 7. Обеспечение безопасности туристов на маршруте | | |
| Трудовая функция 1:  Разработка въездных туров | **Задача 1:**  **Сбор информации и создание базы данных по въездным турам, туроператорам и другим партнерам.** | **Умения:** | | |
| 1. Сбор информации об имеющихся въездных турах на рынке туруслуг. 2. Систематизация туров по регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности. 3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции въездного тура. 5. Составление программы маршрута. 6. Производство калькуляции себестоимости тура. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы. 2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК. 3. Методика разработки концепции тура. | | |
| Трудовая функция 2:  Разработка внутренних туров | **Задача 1:**  **Сбор информации и создание базы данных по внутренним турам** | **Умения:** | | |
| 1. Сбор информации об внутренних турах на рынке Казахстана. 2. Систематизация туров по видам и регионам. 3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции внутреннего тура. 5. Составление программы маршрута. 6. Расчёт калькуляции тура.. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Виды туристских продуктов. 2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК. 3. Методики разработки концепции тура. | | |
| Трудовая функция 3:  Организация въездных туров | **Задача 1:**  **Формирует и пакетирует въездной тур** | **Умения:** | | |
| 1. Планирование въездного тура по времени, месту и срокам поездки. 2. Составление маршрута тура. 3. Организация трансфера, размещения и питания туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг. 4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы и правила организации въездных туров. 2. Объекты туризма в Республике Казахстан. 3. Методологические основы разработки маршрутов. | | |
| Трудовая функция 4:  Организация внутренних туров | **Задача 1:**  **Формирует и пакетирует внутренний тур** | **Умения:** | | |
| 1. Планирование внутреннего тура по времени, месту и срокам поездки. 2. Составление маршрута тура. 3. Организация трансфера, размещение и питание туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг. 4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы и правила организации внутренних туров. 2. Объекты туризма в Республике Казахстан 3. Методологические основы разработки маршрутов | | |
| Трудовая функция 5:  Проведение въездных туров | **Задача 1:**  **Взаимодействие с группой иностранных туристов** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов). 2. Приемы проведения тура для иностранных туристов. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. 4. Контроль качества предоставляемых услуг. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Правила поведения во время тура. 2. Объекты туризма в Республики Казахстан и их особенности. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 4. Методологические и психологические основы проведения туров. 5. Психология общения. | | |
| Трудовая функция 6:  Проведение внутренних туров | **Задача 1:**  **Взаимодействие с группой туристов** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов). 2. Приемы проведения тура для туристов. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. 4. Контроль качества предоставляемых услуг. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Правила поведения во время тура. 2. Объекты туризма в Республики Казахстан и их особенности. 3. Методологические и психологические основы проведения туров. 4. Психология общения. | | |
| Трудовая функция 7:  Обеспечение безопасности туристов на маршруте | **Задача 1:**  **Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на маршруте** | **Умения:** | | |
| 1. Правила поведения на туристском маршруте. 2. Объекты туризма в РК и их особенности. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 4. Методологические и психологические основы проведения туров. 5. Психология общения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы техники безопасности на туристских маршрутах. 2. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии. 3. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Начальник отдела въездного и внутреннего туризма | | |
| 4 | Туристический агент | | |
| 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 |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Менеджер выездного туризма | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 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: | 6 | | | |
| Основная цель деятельности | Организация, разработка и проведение выездных туров | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Разработка выездных туров 2. Организация выездных туров 3. Проведение выездных туров 4. Обеспечение безопасности туристов на маршруте | | |
| Трудовая функция 1:  Разработка выездных туров | **Задача 1:**  **Сбор информации и создание базы данных по выездным турам, туроператорам и другим партнерам.** | **Умения:** | | |
| 1. Выбор и систематизация информации об имеющихся выездных турах на международных туристских рынках. 2. Систематизация туров по странам и регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности. 3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции и программы выездного тура. 5. Составление программы маршрута. 6. Производство калькуляции тура. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы. 2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК. 3. Методика разработки концепции тура. 4. Международные нормативные и законодательные акты в сфере туризма. 5. Особенности и правила поведения в странах посещения. | | |
| Трудовая функция 2:  Организация выездных туров | **Задача 1:**  **Формирует и пакетирует въездной тур** | **Умения:** | | |
| 1. Планирование выездного тура по времени, стране, месту и срокам поездки. 2. Составление маршрута выездного тура. 3. Ведение переговоров с иностранным туроператором (другими контрагентами) по организации трансфера, размещения и питания туристов. 4. Обеспечение помощью иностранных контрагентов, подбор объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Принципы и правила организации выездных туров. 2. Объекты туризма на международных рынках. 3. Методологические основы разработки маршрутов. 4. Поставщиков и видов турпродуктов на международных рынках. 5. Требования к качеству услуг, предоставляемых поставщиками. 6. Английский язык (чтение профессиональной литературы, разговорный). | | |
| Трудовая функция 3:  Проведение выездных туров | **Задача 1:**  **Взаимодействие с туристами** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов). 2. Приемы проведения тура для туристов в конкретной стране. 3. Адаптироваться к изменяющейся ситуации. 4. Контролировать качество предоставляемых услуг в стране посещения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Правила поведения во время тура. 2. Объекты туризма в зарубежных странах. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 4. Методологические и психологические основы проведения туров. 5. Психология общения. | | |
| Трудовая функция 4:  Обеспечение безопасности туристов на маршруте | **Задача 1:**  **Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на маршруте** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникационные навыки. 2. Предоставление информации в нужном объеме по вопросам безопасности туристов. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Основы техники безопасности на туристских маршрутах. 2. Нормативная база страны посещения, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии. 3. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях. 4. Перечень служб, с которыми необходимо устанавливать контакт в случае возникновения различных нестандартных ситуаций. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Начальник отдела выездного туризма | | |
| 4 | Туристический агент | | |
| 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 |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖЕ КРУИЗОВ»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Менеджер по продаже круизов | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 4221-0-016 Туристический агент  4221-0-017 Туристический оператор | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | | | |
| Основная цель деятельности | Поиск, подбор, анализ, бронирование и продажа круизов. | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Поиск и подборка круизных маршрутов по сезонам, по регионам плавания, по круизным компаниям.   Работа в системах бронирования разных круизных компаний   1. Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту 2. Подбор и бронирование дополнительных бортовых услуг 3. Анализ визового оформления под круиз, подбор информации по визовому оформлению, медицинскому страхованию туриста, страхованию от невыезда | | |
| Трудовая функция 1:  Поиск и подборка круизных маршрутов по сезонам, по регионам плавания, по круизным компаниям. Работа в системах бронирования разных круизных компаний. | **Задача 1:**  **Сбор комплексной информации местонахождении тех или иных лайнерах в разных морских регионах, в разные сезоны.** | **Умения:** | | |
| 1. Работа с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом и электронной почтой. 2. Анализ и систематизирование информации. 3. Коммуникативные навыки. 4. Создание концепции интересного маршрута (творческие умения в комбинации круиз+береговые экскурсии и дополнительные активности). 5. Составление программы маршрута. 6. Калькуляция круиз - тура. 7. Классификация информации о круизных компаниях, особенностях классов, технических характеристиках судов, особенностях кают, размещения круизных пассажиров. 8. Умение анализировать сезонность круизной навигации, особенности круизной географии разных круизных компаний. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| Трудовая функция 2:  Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту | **Задача 1:**  **Взаимодействие с туристами, удовлетворение их потребности в организации круизного путешествия «под ключ»** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникативные умения - увлекать, заинтересовать клиентов, обеспечить правильный последовательный процесс бронирования и согласования с клиентами. 2. Знание различных систем бронирования круизов, кают, авиабилетов, отелей, трансферов, экскурсий. 3. Составление и бронирование круиз-тура «под ключ», включая все необходимые услуги для туриста: авиаперелет, визовое сопровождение, страхование медицинское и от невыезда, трансферы, береговые экскурсии, проживание в отелях до – и после круиза. 4. Информирование клиентов о правилах бронирования и условиях штрафов в случае аннуляции круизов, уметь правильно заключить Договор на продажу морского / речного круиза. 5. Предоставление клиенту Памятки о правилах поведения на корабле, дополнительный рекламный материал об особенностях маршрута, каюты, лайнера, круизной компании. 6. Информирование клиента о дополнительных возможностях для отдыха и досуга на лайнерах различных круизных компаний. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| Трудовая функция 3:  Подбор и бронирование дополнительных бортовых услуг | **Задача 1:**  **Информирование туриста о возможных дополнительных услугах на борту, подбор и бронирование дополнительных услуг, по согласованию с туристом.** | **Умения:** | | |
| 1. Работать в системах бронирования круизов. 2. Коммуникативные умения 3. Принятие решений.   4. Аналитические умения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| Трудовая функция 4:  Анализ визового оформления под круиз, подбор информации по визовому оформлению, медицинскому страхованию туриста, страхованию от невыезда | **Задача 1:**  **Определение необходимости оформления визы для круизного путешествия** | **Умения:** | | |
| 1. Умение работать в системах бронирования круизов. 2. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой. 3. Коммуникативные умения. 4. Принятие решений. 5. Аналитические умения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| **Задача 2:**  **Оформление медицинской страховки для турпоездки** | **Умения:** | | |
| 1. Умение работать в системах бронирования круизов, системах выписки медицинских страховых документов для туриста. 2. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой. 3. Коммуникативные умения. 4. Принятие решений. 5. Аналитические умения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| **Задача 3:**  **Оформление страховки от невыезда при покупке круиза** | **Умения:** | | |
| 1. Умение работать в системах бронирования круизов, системах выписки медицинских страховых документов для туриста. 2. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой. 3. Коммуникативные умения. 4. Принятие решений. 5. Аналитические умения. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. 2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 3. Государственный и английский языки в рабочем объёме. 4. Основы психологии. 5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. 6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление.  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Начальник отдела выездного туризма | | |
| 4 | Туристический агент | | |
| 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 |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ»** | | | | |
| Код: | - | | | |
| Код группы: | - | | | |
| Профессия: | Менеджер по медицинскому туризму | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 4221-0-015 Служащий по туристической информации  4221-0-016 Туристический агент  4221-0-017 Туристический оператор | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | | | |
| Основная цель деятельности | Консультация туристов в области предоставления медицинских услуг | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Отбор и изучение первичной медицинской документации 2. Проведение медицинских туров | | |
| Трудовая функция 1:  Отбор и изучение первичной медицинской документации | **Задача 1:**  **Сбор и сортировка первичной медицинской документации** | **Умения:** | | |
| 1. Дифференцирование обращений туриста по основным патологиям. 2. Анализ полученной медицинской информации от туриста. 3. Поиск лечебного учреждения оптимальное для конкретного запроса. 4. Составление обращения в лечебное учреждение анализируя полученные данные от пациента 5. Трансформация и конвертирование предоставленных данных от пациента в нужный формат для чтения. 6. Предоставление туристу заключение от лечебного учреждения (от профильного медицинского работника). | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Классификация заболеваний в медицине по основным категориям. 2. Виды лечебных учреждений и их функциональных возможностей в РК и за рубежом. 3. Программное обеспечение для считывания электронных заключений диагностики. 4. Компьютерная грамотность и создание различных форматов в сети. | | |
| **Задача 2**  **Составление запроса в лечебное учреждение** | **Умения:** | | |
| 1. Правильно отсортировать медицинскую документацию. 2. Составление запроса, отталкиваясь от первичной медицинской документации, предоставленной туристом. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Классификации по основным патологиям. 2. О возможностях и специфики медицинских организаций или сан курортов. | | |
| Трудовая функция 2:  Проведение медицинских туров | **Задача 1:**  **Взаимодействие с туристом** | **Умения:** | | |
| 1. Коммуникативные умения (увлекать, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение туристов в медицинской организации, наладить отношения с обслуживающим персоналом медицинской организации, создать партнерские отношения между туристами и обслуживающим персоналом). 2. Приемы проведения совмещения туров оздоровления и отдыха на природе. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. | | |
| **Знания:** | | |
| 1. Объекты по оказанию санаторно- курортного лечения. 2. Объекты по изготовлению и продаже аппаратуры санитарно-гигиеничного направления. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы. 4. Психология общения. | | |
| Требования к личностным компетенциям | Аналитическое мышление  Стрессоустойчивость  Умение быстро принимать решения | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | Начальник отдела выездного туризма / въездного внутреннего туризма | | |
| 4 | Туристический агент | | |
| 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](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 | | | |