|  |
| --- |
| Приложение № 35к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики 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 операторов79.12 Деятельность туристских операторов79.12.0 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 туризму4221-0-013 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:  | 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 информации4221-0-016 Туристический агент4221-0-017 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 агент4221-0-017 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 информации4221-0-016 Туристический агент4221-0-017 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 , 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 |