

Профессиональный стандарт: «Организация бронирования авиабилетов»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

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 бронирования авиабилетов
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции,	N - Деятельность в области административного и

раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	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 комплексных услуг, связанных с бронированием авиабилетов	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Начальник отдела бронирования авиабилетов	7-й уровень ОРК.
	Супервайзер	6-й уровень ОРК.
	Старший железнодорожный кассир	6-й уровень ОРК.
	Авиаагент	4-й уровень ОРК.
	Оператор по бронированию проездных документов (авиа-, жд)	4-й уровень ОРК.
	Оператор по бронированию проездных документов (авиа-, жд)	3-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ АВИАБИЛЕТОВ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела бронирования авиабилетов	
Другие возможные наименования профессии:	1234-1-001 Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов	
Квалификационный уровень по ОРК:	7	
Основная цель деятельности	Контроль и координация работы отдела бронирования и продажи авиабилетов	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечение полноценного функционирования отдела бронирования и продаж авиабилетов 2. Регулярная коммуникация с сотрудниками, их обучение и развитие
Трудовая функция 1: Обеспечение полноценного функционирования отдела бронирования и продаж авиабилетов	Задача 1: Координация, контроль и повышение эффективности работы авиаотдела	Умения:
		1. Разбор начетов и рекомендаций от авиакомпаний, анализ и резюме ошибок, доведение информации до агентов. 2. Анализ звонков, настройка ответов и улучшение работы по ответам на заявки. 3. Работа с претензиями, со сложными пассажирами, решение конфликтных ситуаций. 4. Обучение новых агентов, в том числе вопросы с 1С, работа с новыми программами.

		5. Обеспечение высоких стандартов качества обслуживания клиентов, включая скорость ответа на обращения, отсутствие ошибок агентов, превышение ожиданий клиентов. 6. Разработка технологии работы агента, контроль за ее соблюдением. 7. Эффективное взаимодействие с клиентами компании. Знания: 1. Знание бизнес-процесса бронирования и продажи авиабилетов. 2. Этикет делового общения. 3. Навыки управления персоналом 4. Знание нормативной документации (стандарты, положения, регламенты и другое) в области бронирования и продаж авиабилетов. 5. Постоянное совершенствование и развитие уровня профессиональных компетенций, включая регулярное посещение семинаров авиакомпаний, вебинаров и обучающих сессий, проводимых внутри компании.
Трудовая функция 2: Регулярная коммуникация с сотрудниками, их обучение и развитие	Задача 1: Обучение, мотивация сотрудников и контроль за выполнением поставленных планов: по выписке авиабилетов, доп. сервисов всех сотрудников авиаотдела	Умения
		1. Основы работы с персоналом. 2. Технологии работы агента, контроль за ее соблюдением. 3. Решение рабочих вопросов, конфликтных ситуаций. 4. Работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, их передача в соответствующие отделы.
		Знания: 1. Программы и системы бронирования. 2. Новые продукты на рынке авиауслуг.
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	Супервайзер
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 уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «АВИААГЕНТ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Авиаагент		
Другие возможные наименования профессии:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-014 Служащий по выдаче билетов (в путешествиях) 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор		
Квалификационный уровень по ОРК:	4		
Основная цель деятельности	Бронирование и продажа авиабилетов туристам		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление подбора наиболее оптимального варианта и тарифа перелета согласно потребностям клиента 2. Бронирование перелета или отеля в системах бронирования и иных ресурсах	
Трудовая функция1: Осуществление подбора наиболее оптимального варианта и тарифа перелета согласно потребностям клиента	Задача 1: Подбор наиболее оптимального варианта и тарифа перелета согласно потребностям клиента	Умения:	
		1. Коммуникативные умения на казахском, русском и английском языках. 2. Пользование системами бронирования авиа билетов. 3. Скоропечатание с использованием латинского алфавита.	
		Знания:	
		1. Порядок индивидуального и группового бронирования и применения тарифа и бонусных программ. 2. Перевозчики, представленные на рынке страны. 3. Понятие оптимального варианта перелета, перевозки пассажиров (цена, продолжительность, трансферы). 4. Виды тарифов и правила их применения. 5. Типы самолетов, классы обслуживания.	

		6. Иностранный и казахский языки в объеме, необходимом для подбора вариантов перелета. 7. Системы бронирования авиа билетов. 8. Виды бонусных программ. 9. Виды дополнительных услуг. 10. Специальные программные продукты.	
Трудовая функция 2: Бронирование перелета или отеля в системах бронирования и иных ресурсах	Задача 1: Предоставление услуг бронирования	Умения:	
		1. Работа в системах бронирования авиа билетов. 2. Коммуникативные умения на казахском, русском и английском и языках.	
		Знания:	
		1. Системы бронирования авиа билетов. 2. Правила перебронирования авиабилетов.	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Старший авиаагент	
	3	Оператор по бронированию проездных документов (авиа-, жд)	
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