

Приложение № 33  
к приказу Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики 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	Организация туристских услуг в сфере въездного и внутреннего туризма
-------------------------------	--

стандарта:		
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:	Оказание туристских услуг, организация и проведение туров внутри страны для иностранных и внутренних туристов	
<b>2. Карточки профессий</b>		
Перечень карточек профессий:	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма	7-й уровень ОРК.
	Туристический оператор	6-й уровень ОРК.
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»</b>		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма	
Другие возможные наименования профессии:	1420-0-015 Начальник службы оптовой и розничной торговли 1420-0-016 Руководитель (в коммерческой деятельности) 1420-0-017 Руководитель (управляющий) в торговле 1420-0-018 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:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма</li> <li>2. Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма</li> <li>3. Анализ деятельности отдела</li> <li>4. Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов</li> </ol>
Трудовая функция 1: Организация работы отдела въездного и внутреннего туризма	<b>Задача 1:</b> <b>Взаимодействие с</b> <b>поставщиками</b> <b>туристских услуг</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпания и проч.).</li> <li>2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение</li> </ol>

		<p>их заключения.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Заключение договоров с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации туристских продуктов.</li> <li>4. Ведение переговоров с туроператорами.</li> <li>5. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг.</li> <li>6. Определение по согласованию с туроператором цену туристского продукта.</li> <li>7. Заключение договоров о реализации туристского продукта.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b> <b>Планирование и обеспечение деятельности отдела</b></p>	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан сфере туризма.</li> <li>2. Системы бронирования услуг.</li> <li>3. Технология формирования туристских продуктов.</li> <li>4. Психология продаж.</li> <li>5. Этика делового общения.</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).</li> <li>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.</li> <li>3. Организация и принятие участия в разработке техники и методики продаж туристских продуктов.</li> <li>4. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам.</li> <li>5. Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.</li> <li>6. Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).</li> </ol>

		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иностранный язык.</li> <li>2. Основы маркетинга и менеджмента.</li> <li>3. Стандарты делопроизводства.</li> <li>4. Требования к оформлению туристской документации.</li> <li>5. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.</li> </ol>
Трудовая функция 2: Управление работой отдела въездного и внутреннего туризма	<b>Задача 1: Взаимодействие с персоналом отдела</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Распределение функций и обязанностей между сотрудниками.</li> <li>2. Ведение деловых совещаний и переговоров с персоналом.</li> <li>3. Обеспечение персонала необходимой документацией.</li> <li>4. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура корпоративного общения.</li> <li>2. Этикет ведения деловой переписки.</li> <li>3. Основы делового этикета.</li> </ol>
	<b>Задача 2: Координация деятельности отдела</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение реализации поставленных задач отдела.</li> <li>2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками отдела в срок.</li> <li>3. Внесение предложений по деятельности отдела.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы эффективного общения.</li> <li>2. Этикет ведения деловой переписки.</li> <li>3. Основы менеджмента.</li> </ol>
Трудовая функция 3: Анализ деятельности отдела	<b>Задача 1: Проведение мониторинга и оценки деятельности въездного и внутреннего туризма</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, подготовка предложений по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.</li> <li>2. Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе, обеспечение их представления руководству организации.</li> <li>3. Анализ мотиваций спроса на реализуемые въездные и</li> </ol>

		<p>внутренние туристские продукты</p> <p>4. Организация изучения потребностей иностранных и внутренних туристов.</p> <p>5. Разработка концепции и программы внутреннего и въездного туристского продукта.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1. Основные концепции и организация туристской индустрии.</p> <p>2. Методики сбора, обработки и анализа информации.</p> <p>3. Теория и методики маркетинга туристских продуктов.</p> <p>4. Менеджмент туристской организации.</p>
<p>Трудовая функция 4: Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов</p>	<p><b>Задача 1: Повышение качества обслуживания туристов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Обеспечение эффективной системы управления персоналом и качеством обслуживания туристов.</p> <p>2. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов.</p> <p>3. Поддержка контакта с постоянными клиентами.</p> <p>4. Управление доходностью направления.</p> <p>5. Корректировка и обеспечение бесперебойным процессом продажи туров и сопутствующих услуг.</p> <p>6. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.</p> <p>7. Создание и использование в работе системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1. Основы психологии.</p> <p>2. Теорию межличностного общения.</p> <p>3. Основы конфликтологии.</p> <p>4. Трудовое, гражданское законодательство.</p> <p>5. Методы управления персоналом.</p>
	<p><b>Задача 2: Повышение эффективности продаж</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1. Контроль работы отдела, статистической отчетности, соблюдения трудовой дисциплины.</p> <p>2. Управление доходностью</p>

		<p>туристских продуктов.</p> <p>3. Внесение предложения руководству компании по повышению продаж.</p>	
		<b>Знания:</b>	
		<p>1. Организация финансово-экономической деятельности туристского предприятия.</p> <p>2. Правила формирования бухгалтерской отчетности.</p> <p>3. Трудовое, гражданское, административное законодательство.</p>	
Требования к личностным компетенциям	<p>Аналитическое мышление</p> <p>Стрессоустойчивость</p> <p>Умение быстро принимать решения</p>		
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
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР»</b>			
Код:	4221-0-017		
Код группы:	4221-0		
Профессия:	Туристический оператор		
Другие возможные наименования профессии:	<p>4221-0-008 Агент по туризму</p> <p>4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.)</p> <p>4221-0-012 Оператор по бронированию номеров</p> <p>4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий)</p> <p>4221-0-016 Туристический агент</p>		
Квалификационный уровень по ОРК:	6		
Основная цель деятельности	Организация, координация и проведение туроператорской деятельности		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<p>1. Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам</p> <p>2. Пакетирование и продажа туристского продукта компании</p> <p>3. Принятие участия в продвижении туристского продукта</p>	
Трудовая функция 1:	<b>Задача 1:</b>	<b>Умения:</b>	

<p>Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам</p>	<p><b>Сбор и систематизация информации о туроператорах, гостиницах и других партнерах</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сбор информации по поставщикам услуг, об имеющихся турах на рынке туруслуг.</li> <li>2. Систематизация туров по странам и регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности.</li> <li>3. Внесение информации в базу данных, регулярное ее обновление.</li> <li>4. Владение техникой составления, учета и хранения информации</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.</li> <li>2. Международная классификация видов туризма.</li> <li>3. Международная классификация видов деловых мероприятий.</li> <li>4. Основы эффективного общения.</li> <li>5. Законодательство в сфере туризма.</li> <li>6. Делопроизводство оформления заявок на различные виды услуг.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2: Пакетирование и продажа туристского продукта компании</p>	<p><b>Задача 1: Покупка внешних услуг</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбор оптимальных поставщиков из базы данных компании под конкретный тур, используя различные специализированные программные продукты.</li> <li>2. Оформление заявок на различные виды услуг, связанных с туром.</li> <li>3. Отправление заявок поставщику, используя различные виды связи.</li> <li>4. Контроль исполнения заявок в срок и в точном соответствии с условиями заявки.</li> <li>5. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых поставщиками.</li> <li>6. Внесение предложений по оптимизации перечня поставщиков.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иностранный язык на уровне чтения профессиональной литературы.</li> <li>2. Порядок заключения договоров о реализации туристских продуктов и оформления необходимых документов (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).</li> <li>3. География стран мира.</li> <li>4. Ассортимент, классификация, характеристика предлагаемых туристских продуктов.</li> <li>5. Правила работы с базами данных и</li> </ol>

		компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг.
	<b>Задача 2: Комплектация туров</b>	<b>Умения:</b> 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
		<b>Знания:</b> 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:	<b>Задача 1:</b>	<b>Умения:</b>



Принятие участия в продвижении туристского продукта	<b>Разработка концепции продвижения туристских услуг</b>	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.	
		<b>Знания:</b>	
		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
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» <b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b> Шайкенова Р.Р. <b>Контактные данные исполнителя:</b> <a href="mailto:kta@kaztour-association.com">kta@kaztour-association.com</a> +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	<b>1. Организация:</b> ТОО «Туран Азия LLP» <b>Эксперт:</b> Касенханова Г.К. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:outgoing1@turanasia.kz">outgoing1@turanasia.kz</a> , 8 (727) 2669595, 2663691 <b>2. Организация:</b> ТОО «GLOBAL AIR» <b>Эксперт:</b> Гульден Оспанова <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:almaty@globalair-kz.com">almaty@globalair-kz.com</a> , 8 (727) 258 44 44		

	<p><b>3. Организация:</b> ТОО МТК «Complete Service»  <b>Эксперт:</b> Сарсенбаев А.Б.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:tour@complete.kz">tour@complete.kz</a> , 8 (727) 390 70 70</p> <p><b>4. Организация:</b> ТОО «Туристический центр «Золотой караван»  <b>Эксперт:</b> Веймер А.Ф.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:karavankz@mail.ru">karavankz@mail.ru</a> , 8 (7262) 56 83 77</p> <p><b>5. Организация:</b> ТОО «Premium Travel Company»  <b>Эксперт:</b> Хохленко Е.А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@premiumtravel.kz">info@premiumtravel.kz</a> , 8 (727) 267 36 37</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022