

Приложение № 34
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Организация туристских услуг в сфере выездного туризма»

Глоссарий

Туроператор-фрахтователь - туроператор, заключивший договор фрахтования (чартера) с воздушным перевозчиком (фрахтовщиком) о передаче в его пользование всей вместимости или части вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) с экипажем на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров и багажа в соответствии с законодательством Республики Казахстан, регулирующим использование воздушного пространства Республики Казахстан и деятельность авиации.

Договор чартера» (фрахтования воздушного судна) предусматривает, что одна сторона «Фрахтовщик» обязуется предоставить другой стороне «Фрахтователю» за плату всю вместимость или часть вместимости одного или нескольких рейсов для перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты или для иных целей;

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 выездного 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 операторов 79.12 Деятельность туристских операторов 79.12.0 Деятельность туристских операторов	
Краткое описание Профессионального стандарта:	Организация и формирование выездных туристских продуктов с использованием чартерных рейсов.	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Начальник отдела выездного туризма	7-й уровень ОРК.
	Туристический оператор-фрагтователь чартеров	6-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела выездного 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	Организация, планирование и контроль в сфере выездного туризма	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация работы выездных туров 2. Управление работой отдела выездного туризма 3. Анализ деятельности отдела 4. Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов
Трудовая функция 1: Организация работы выездных туров	Задача 1: Разработка концепции выездного тура	Умения:
		1. Обеспечение поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.). 2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласовывает основные условия договоров на

		<p>предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения.</p> <p>3. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг</p> <p>4. Определение по согласованию с туроператором цену туристского продукта</p>
		<p>Знания:</p> <p>1. Цикл обработки заказа на проведение мероприятия.</p> <p>2. Структура концепции мероприятия.</p> <p>3. Этикет делового общения.</p>
	<p>Задача 2: Планирование и обеспечение деятельности отдела</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Составление плана мероприятий отдела.</p> <p>2. Принятие участия в планировании мероприятий по продвижению туристских продуктов (выставок, рекламных кампаний, презентаций).</p> <p>3. Подготовка инструктивных документов и проведение инструктажа менеджеров и агентов по продаже туристских продуктов.</p> <p>4. Организация и принятие участия в разработке техники и методики продаж туристских продуктов.</p> <p>5. Организация работы по изучению требований туристов к туристским продуктам.</p> <p>6. Подготовка проектов договоров и обеспечивает их заключение.</p>
		<p>Знания:</p> <p>1. Нормативная документация (стандарты, положения, регламенты и другое) в области разработки бюджета.</p> <p>2. Показатели эффективности деятельности предприятия.</p>
<p>Трудовая функция 2: Управление работой отдела выездного туризма</p>	<p>Задача 1: Взаимодействие с персоналом отдела</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Распределение функций и обязанностей между сотрудниками.</p> <p>2. Ведение деловых совещаний и переговоров с персоналом.</p> <p>3. Обеспечение персонала необходимой документацией.</p> <p>4. Проведение инструктажа работников отдела с целью обеспечения качества продаваемых туристских продуктов и предоставляемых услуг.</p>
		<p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Культура корпоративного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы управления персоналом.
	Задача 2: Координация деятельности отдела	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение реализации поставленных задач отдела. 2. Контроль исполнения поставленных задач перед сотрудниками отдела в срок. 3. Внесение предложений по деятельности отдела. 4. Анализ результатов реализации мероприятий и исполнения бюджета. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы менеджмента. 4. Основы управления персоналом.
Трудовая функция 3: Анализ деятельности отдела	Задача 1: Проведение мониторинга и оценки деятельности выездного туризма	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания, готовит предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам. 2. Подготовка обзоров, отчетов о проделанной работе, обеспечение их представления руководству организации. 3. Анализ мотивации спроса на реализуемые выездные туристские продукты. 4. Организация изучения потребностей туристов. 5. Разработка концепции и программы внутреннего туристского продукта на основании результатов маркетинговых исследований. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные концепции и организацию туристской индустрии. 2. Терминология, принятую в туристской индустрии. 3. Методики сбора, обработки и анализа информации. 4. Теория и методики маркетинга туристских продуктов. 5. Менеджмент туристской организации.
Трудовая функция 4:	Задача 1:	Умения:

Контроль за реализацией и послепродажным обслуживанием туристских продуктов	Повышение качества обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение эффективной системы управления персоналом. 2. Принятие мер по устранению недостатков в обслуживании клиентов. 3. Поддержка контакта с постоянными клиентами. 4. Управление доходностью направления. 5. Корректировка и обеспечение бесперебойный процесс 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы психологии. 2. Теорию межличностного общения. 3. Основы конфликтологии. 4. Трудовое, гражданское законодательство. 5. Основы менеджмента. 	
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-фрагтователь чартеров	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Магистратура или высшее образование и опытом работы в отрасли (6М или 5В уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: ТУРИСТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР-ФРАХТОВАТЕЛЬ ЧАРТЕРОВ			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Туристический оператор-фрагтователь чартеров		
Другие возможные наименования	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-009 Дежурный по пункту транспортно-		

профессии:	экспедиционного агентства (филиала) на вокзале 4221-0-010 Дежурный по транспортно-экспедиционному агентству (филиалу) 4221-0-011 Оператор по бронированию билетов (авиа, жд и т.д.) 4221-0-012 Оператор по бронированию номеров 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	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности	Организация и проведение туристических услуг с использованием чартерных рейсов	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация туристской поездки и чартерных перевозок 2. Проведение чартерных перевозок 3. Контроль реализации чартерных рейсов
Трудовая функция 1: Организация туристской поездки и чартерных перевозок	Задача 1: Взаимодействие с фрахтователем по закупке чартерных рейсов	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ и систематизирование информации по услугам фрахтователей. 2. Коммуникативные умения. 3. Прогнозирование спроса и потребностей в чартерных рейсах. 4. Выбор формы сотрудничества с фрахтователем. 5. Заключение договора фрахтования. 6. Составление программы тура. 7. Определение цен и осуществление оплаты на чартерные рейсы.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства и нормативные акты РК в сфере туризма. 2. Содержание и принципы работы с фрахтователем. 3. Методологические основы разработки туров.
Трудовая функция 2: Проведение чартерных перевозок	Задача 1: Взаимодействие с туроператорами, турагентами и туристами	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Реализация чартерных рейсов туроператорам, турагентам и туристам. 2. Бронирование чартерных мест или блоков. 3. Выстраивание коммуникации с туристами и туроператорами. 4. Предоставление пассажиру полной информации о перелете: дате, времени и терминале вылета и прилета, времени начала

		регистрации, перечне запрещенных к перевозке вещей, временную разницу в пункте назначения, схему аэропорта прибытия.	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы функционирования и реализации чартерных рейсов. 2. Правила бронирования. 3. Английский язык. 4. Правила организации туристских поездок. 5. Психология общения. 	
Трудовая функция 3: Контроль реализации чартерных рейсов	Задача 1: Обеспечение своевременной и безопасной реализации чартерных рейсов	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение обязательств по договору с фрахтователем. 2. Контроль за реализацией чартерных рейсов. 3. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с фрахтователями и туристами. 4. Страхование рисков в процессе реализации чартерных рейсов 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Иностранный язык. 2. Нормативная база РК, регламентирующая правила организации чартерных рейсов. 3. Схемы сотрудничества с фрахтователями и туроператорами. 	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7	Начальник отдела выездного туризма	
	6	Менеджер выездного туризма	
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:	<p>1. Организация: ТОО «Туран Азия LLP» Эксперт: Касенханова Г.К. Контактные данные: outgoing1@turanasia.kz , 8 (727) 2669595, 2663691</p> <p>2. Организация: ТОО «GLOBAL AIR» Эксперт: Гульден Оспанова Контактные данные: almaty@globalair-kz.com , 8 (727) 258 44 44</p> <p>3. Организация: ТОО МТК «Complete Service» Эксперт: Сарсенбаев А.Б. Контактные данные: tour@complete.kz , 8 (727) 390 70 70</p> <p>4. Организация: ТОО «Туристический центр «Золотой караван» Эксперт: Веймер А.Ф. Контактные данные: karavankz@mail.ru , 8 (7262) 56 83 77</p> <p>5. Организация: ТОО «Premium Travel Company» Эксперт: Хохленко Е.А. Контактные данные: info@premiumtravel.kz , 8 (727) 267 36 37</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	Июнь 2022