

Приложение № 29
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Оформление миграционной документации»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Анкета визовая - опросный лист, заполняемый лицом, обращающимся в иностранное дипломатическое представительство за получением разрешения - визы на въезд на территорию данного государства. Количество и содержание вопросов визовой анкеты определяются каждым государством.

Виза - подтверждение сотрудником консульской службы того, что сотрудник в момент выдачи визы считает владельца паспорта или удостоверения личности подпадающим под категорию негражданина, которому разрешается въезд в страну в соответствии с ее законодательством.

Консультант - специалист в какой-нибудь области, работающий в государственном или частном учреждении в качестве лица, дающего советы, заключения по вопросам своей специальности.

Менеджер - наемный работник, занятый профессиональной организаторской деятельностью в органах управления предприятия, фирмы, учреждения, наделенный субъектом собственности определенными полномочиями.

УМС - Управление миграционной службы.

1. Паспорт Профессионального стандарта

Название Профессионального стандарта:	Оформление миграционной документации
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	<p>Н - Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания</p> <p>79 Деятельность туроператоров, турагентов и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма</p> <p>79.1 Деятельность туристских агентств и операторов</p> <p>79.12 Деятельность туристских операторов</p> <p>79.12.0 Деятельность туристских операторов</p>
Краткое описание Профессионального стандарта:	<p>Предоставление всей необходимой информации по вопросам визового и безвизового въезда на территорию государств, получения транзитных виз, обеспечение приема и оформления документов туристов для их подачи в соответствии со сроками и требованиями в консульства и/или визовые центры, заполнение электронных форм для подачи документов туристов в консульства и/или визовые центры, осуществление записи туриста на сайтах визовых центров на процедуру дактилоскопии/собеседования/подачи документов, подготовка и передача туристу необходимого пакета документов для</p>

	прохождения процедуры дактилоскопии/собеседования/подачи документов, обеспечение надежного хранения документов с момента их передачи в визовый отдел и до момента их выдачи туристу и/или его представителю, ведение установленной документации и подготовка отчета о проделанной работе руководству организации в установленные сроки.	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Начальник отдела визовых услуг	7
	Супервайзер по визовым услугам	6
	Менеджер / консультант по визовым услугам	4
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВИЗОВЫХ УСЛУГ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела визовых услуг	
Другие возможные наименования профессии:	-	
Квалификационный уровень по ОРК:	7	
Основная цель деятельности	Оперативное управление деятельности визового отдела	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы визового отдела 2. Обеспечение объема продаж отдела
Трудовая функция 1: Организация работы визового отдела	Задача 1: Организация и распределение работы между сотрудниками отдела	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение и наем необходимого количества сотрудников в отдел с учетом производственных задач, объемом работы. 2. Обеспечение сотрудников отдела необходимыми рабочими местами и оборудованием. 3. Распределение работы между сотрудниками в зависимости от квалификации сотрудников, объема работы отдела. 4. Отслеживание повышения профессиональных навыков и умений сотрудников. 5. Использование различных мотивационных техник и программ для стимулирования сотрудников повышать свой профессиональный уровень.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки и умения управления персоналом. 2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников. 3. Этика делового общения. 4. Навыки делового общения.

		5. Структура и функции отдела.
	Задача 2: Обеспечение профессионального роста сотрудников и качества оказываемых услуг	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Отслеживание повышения профессиональных навыков и умений сотрудников. 2. Постоянная работа над качеством повышения уровня оказания трэвел услуг для корпоративных клиентов. 3. Работа с корпоративными клиентами проводить инструктаж по стандартам обслуживания корпоративных клиентов. 4. Работа с корпоративными клиентами по информированию сотрудников по трэвел-политикам корпоративных клиентов. 5. Участие во встречах с клиентами для получения обратной связи по качеству предоставляемых услуг сотрудниками отдела. 6. Оперативное реагирование на замечания клиентов о качестве оказываемых услуг сотрудниками отдела. 7. Отслеживание эффективности сотрудников отдела. Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Навыки и умения управления персоналом. 2. Показатели эффективности деятельности отдела. 3. Мотивационные программы и техники. 4. Этика делового общения. 5. Навыки делового общения.
Трудовая функция 2: Обеспечение объема продаж отдела	Задача 1: Повышение объема продаж	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение требований клиентов в решении визовых и миграционных вопросов. 2. Разработка дополнительных услуг для привлечения клиентов. 3. Изучение потребительского спроса на визовые услуги. 4. Отслеживание изменений в законодательстве по миграционной политике страны.

		Знания:	
		1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по выдаче виз. 4. Этикет делового общения. 5. Письменные и устные навыки коммуникации. 6. Знание английского языка минимум на уровне Basic.	
Требования к личностным компетенциям	Организационные навыки Отличные коммуникативные навыки Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Умение оперативно решать вопросы		
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 и опыт работы в отрасли (6М уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: Магистр туризма или Менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР / КОНСУЛЬТАНТ ПО ВИЗОВЫМ УСЛУГАМ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер / консультант по визовым услугам		
Другие возможные наименования профессии:	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 4221-0-017 Туристический оператор		
Квалификационный уровень по ОРК:	4		
Основная цель	Менеджер / консультант по визовым услугам ответственен за		

деятельности	общий документооборот в области виз, загранпаспортов, страховок в компании и отслеживание изменений в правилах подачи и оформления документов.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультация клиентов по визовым и миграционным вопросам 2. Содействие клиентам в решении миграционных и визовых вопросов
Трудовая функция 1: Консультация клиентов по визовым и миграционным вопросам	Задача 1: Оказание консультационных услуг по выездным визам за рубеж	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультация клиента в устной и письменной форме о специфике получения виз в страну выезда. 2. Предоставление клиенту необходимый перечень документов для подачи документов в посольства и визовые центры. 3. Предоставление клиенту в письменной форме информацию по режиму работы посольств и визовых центров, стоимости консульских сборов, сроков подачи и рассмотрения виз.
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по оформлению виз. 2. Этикет делового общения. 3. Письменные и устные коммуникативные навыки. 4. Структура деловых писем. 5. Знание английского языка минимум на уровне Basic.
	Задача 2: Оказание консультационных услуг по визовой поддержке и правилам въезда в РК	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультация клиента по требованиям и перечню документов для обращения в УМС РК для получения визовой поддержки. 2. Предоставление информации по режиму работы УМС РК. 3. Оформление документов для оказания визовой поддержки по поручению и доверенности клиента.
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК и МИД РК по визовым и миграционным правилам. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Этика делового общения. 4. Письменные и устные коммуникативные навыки. 5. Знание английского языка минимум

	<p>Задача 3: Консультационные услуги по регистрации иностранных граждан и уведомлению о прибытии иностранных граждан</p>	<p>на уровне Basic.</p> <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Консультация клиента по требованиям регистрации иностранных граждан в миграционной службе РК. 2. Консультация клиентов по правилам подачи уведомлений о прибытии иностранных граждан в РК, а также перечню документов для обращения в миграционную службу РК. 3. Предоставление клиенту в письменной форме информацию по режиму работы миграционных служб РК. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Этикет делового общения. 4. Письменные и устные навыки коммуникации. 5. Знание английского языка не ниже уровня Basic.
<p>Трудовая функция 2: Содействие клиентам в решении миграционных и визовых вопросов</p>	<p>Задача 1: Оформление миграционных и визовых документов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выяснение цели, дат и сроков поездки клиента. 2. Консультация клиента по особенностям заполнения анкет для обращения в посольства, консульства и визовые центры. 3. Оказание содействия в получении визовой поддержки: от имени и по доверенности клиента обращаться в УМС РК. 4. Постановка на очередь (через сайты) в посольства и визовые центры на подачу документов для получения виз в страны выезда по поручению и по доверенности клиентов. 5. Регистрация паспорта иностранных граждан в миграционном ЦОНе по поручению и по доверенности от клиентов. <p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Постановления кабинета министров и приказы МВД РК, МИД РК по визовым и миграционным законодательствам РК. 2. Правила въезда и выезда иностранных граждан в РК. 3. Правила и требования консульств и посольств иностранных государств по выдаче виз. 4. Умение работать с сайтами посольств. 5. Этикет делового общения. 6. Письменные и устные навыки коммуникации. 7. Знание английского языка не ниже уровня Basic. 8. Составление писем для обращения в государственные органы. 	
Требования к личностным компетенциям	<p>Внимательность к мельчайшим деталям Концентрация Умение работать с большим объемом информации Дисциплинированность Отличные коммуникативные навыки Стрессоустойчивость Умение оперативно решать вопросы Вежливость</p>		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Супервайзер	
	4	Менеджер по туризму	
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:	<p>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</p>		
Экспертиза предоставлена:	<p>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</p>		

	<p>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:	2022