

Приложение № 35
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики 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 присуждения баллов в шести основных группах: корабль (возраст, водоизмещение и пр.), проживание/каюты, питание, развлечения, сервис, проведение круиза. Всего оценке подлежат 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 операторов 79.12 Деятельность туристских операторов 79.12.0 Деятельность туристских операторов	
Краткое описание Профессионального стандарта:	Предоставление туристских услуг по различным видам туризма	

2. Карточки профессий

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 туризму 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:	6	
Основная цель деятельности	Организация, разработка и проведение въездных и внутренних туров	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор информации об имеющихся въездных турах на рынке туристических услуг. 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор информации об внутренних турах на рынке Казахстана. 2. Систематизация туров по видам и регионам.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции внутреннего тура. 5. Составление программы маршрута. 6. Расчёт калькуляции тура..
		Знания:
<p>Трудовая функция 3: Организация въездных туров</p>	<p>Задача 1: Формирует и пакетировать въездной тур</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды туристских продуктов. 2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК. 3. Методики разработки концепции тура.
		Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы и правила организации въездных туров. 2. Объекты туризма в Республике Казахстан. 3. Методологические основы разработки маршрутов.
<p>Трудовая функция 4: Организация внутренних туров</p>	<p>Задача 1: Формирует и пакетировать внутренний тур</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 информации 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор		
Квалификационный	6		

уровень по ОРК:		
Основная цель деятельности	Организация, разработка и проведение выездных туров	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 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 пакетировать выездной тур	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>программ по маршруту.</p> <p>5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникационные навыки. 2. Предоставление информации в нужном объеме по вопросам безопасности туристов.
		<p>Знания:</p>

	маршруте	<ol style="list-style-type: none"> 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 агент 4221-0-017 Туристический оператор		
Квалификационный уровень по ОРК:	6		
Основная цель деятельности	Поиск, подбор, анализ, бронирование и продажа круизов.		

Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поиск и подборка круизных маршрутов по сезонам, по регионам плавания, по круизным компаниям. Работа в системах бронирования разных круизных компаний 2. Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту 3. Подбор и бронирование дополнительных бортовых услуг 4. 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 лайнеров в разных морских регионах, в разные сезоны.	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Государственный и английский языки в рабочем объеме. 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.
<p>Трудовая функция 2: Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту</p>	<p>Задача 1: Взаимодействие с туристами, удовлетворение их потребности в организации круизного путешествия «под ключ»</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и

		<p>трудовое законодательство РК.</p> <ol style="list-style-type: none"> Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. Государственный и английский языки в рабочем объеме. Основы психологии. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 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:
		<ol style="list-style-type: none"> Работать в системах бронирования круизов. Коммуникативные умения Принятие решений. Аналитические умения.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. Государственный и английский языки в рабочем объеме. Основы психологии. Правила внутреннего трудового распорядка в компании. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 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:
		<ol style="list-style-type: none"> Умение работать в системах бронирования круизов. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой. Коммуникативные умения. Принятие решений. Аналитические умения.
		Знания:

		<ol style="list-style-type: none"> 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 объеме. 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.
	<p>Задача 2: Оформление медицинской страховки для турпоездки</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 объеме. 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.
	<p>Задача 3:</p>	<p>Умения:</p>

	Оформление страховки от невыезда при покупке круиза	<ol style="list-style-type: none"> 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 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 информации 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор		

Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности	Консультация туристов в области предоставления медицинских услуг	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно отсортировать медицинскую документацию. 2. Составление запроса, отталкиваясь от первичной медицинской документации, предоставленной туристом.
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 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 / выездного 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		

	<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:	2022