

Приложение № 1
к приказу Заместителя
Председателя Правления
Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от _____ № _____

Профессиональный стандарт: «Управление дестинацией»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Дестинация – место назначения туристского путешествия (туристской поездки, тура, экскурсии), место посещения (территория, местность, город, населенный пункт, туристский центр) гражданами, не проживающими постоянно в данной местности и не относящимися к категории местного населения;

ООПТ – особоохраняемые природные 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 стандарта:	Управление дестинацией	
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	
Краткое описание Профессионального стандарта:	Управление дестинацией представляет собой комплекс мер, направленных на развитие и продвижение туристских направлений, организацию и проведение мероприятий, маркетинг и рекламу, участие в специализированных выставках и ярмарках, организацию туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов).	

2. Карточки профессий

Перечень карточек профессий:	Организатор мероприятий	5-й уровень ОРК
	Менеджер экологического туризма	4-й уровень ОРК
	Менеджер туристского информационного центра	4-й уровень ОРК
	Менеджер по продвижению туристских услуг	4-й уровень ОРК

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: МЕНЕДЖЕР ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ТУРИЗМА

Код:	-
Код группы:	-
Профессия:	Менеджер экологического туризма

Другие возможные наименования профессии:	Менеджер туризма	
Квалификационный уровень по ОРК:	4	
Основная цель деятельности	Разработка и проведение экологических туров	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка экологических туров 2. Проведение экологических туров 3. Обеспечение безопасности туристов
	Дополнительные трудовые функции:	-
Трудовая функция 1: Разработка экологических туров	Задача 1: Сбор комплексной информации о природных и экологических данных маршрута: ландшафт (геоморфология), геология, фауна, флора, состояние экологии, природоохранная работа и составление программы маршрута	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать и систематизировать информацию 2. Коммуникативные умения. 3. Создавать концепцию интересного тура (творческие умения). 4. Составлять программу маршрута. 5. Производить калькуляцию тура.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Объекты экотуризма Республики Казахстан, особенно на территориях ООПТ, в том числе ключевые виды фауны и флоры. 2. Содержание и принципы работы ООПТ. 3. Методологические основы разработки туров
Трудовая функция 2: Проведение экологических туров	Задача 1: Взаимодействие с группой туристов	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения (увлекать, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов на природе, наладить отношения с обслуживающим персоналом из

		<p>ООПТ и местных сообществ, создать партнерские отношения между туристами и обслуживающим персоналом)</p> <p>2. Приемы проведения тура на природе (преодолеть трудные участки маршрута, переправиться через речки, разбивать лагерь, готовить на природе, установить экотуалет и другие санитарные приемы утилизировать органический мусор и вывезти остальной мусор, адекватно вести себя с группой при встрече с дикими животными)</p> <p>3. Адаптироваться к изменяющейся ситуации</p> <p>4. Реагировать на природные условия вплоть до катаклизмов</p>
		<p>Знания:</p> <p>1. Принципы устойчивости и правила экологически правильного поведения на природе</p> <p>2. Объекты экотуризма в Республике Казахстан и особенно на территориях ООПТ, в том числе ключевые виды фауны и флоры</p> <p>3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута</p> <p>4. Методологические и психологические основы проведения туров</p> <p>5. Психология общения</p>
<p>Трудовая функция 3: Обеспечение безопасности туристов на маршруте</p>	<p>Задача 1: Проведение инструктажа и обеспечение безопасности</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Коммуникативные умения</p> <p>2. Принятие решений</p> <p>3. Аналитические умения</p> <p>Знания:</p>

	туристов на маршруте	1. Основы техники безопасности для туристско-экскурсионной деятельности 2. Правила поведения в заповедных зонах 3. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии 4. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях 5. Текущее состояние инфраструктуры экскурсионных экообъектов 6. Порядок действий при ЧС	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	8	Руководитель туристского предприятия	
	7	Заместитель директора туристского предприятия	
	6	Начальник отдела туризма	
	5	Менеджер по туризму	
	4	Туристический агент	
	3	Оператор по бронированию проездных билетов	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: 0511000 - Туризм (по отраслям)	Квалификация: 051104 3 - Менеджер
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: ОРГАНИЗАТОР МЕРОПРИЯТИЙ			
Код:	3332-0-006		
Код группы:	3332-0		
Профессия:	Организатор мероприятий		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный	5		

уровень по ОРК:		
Основная цель деятельности	Организация и проведение мероприятий	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование организации деловых мероприятий
		2. Проведение деловых мероприятий
Трудовая функция 1: Планирование организации деловых мероприятий	Задача 1: Разработка концепции мероприятий	Умения:
		1. Обрабатывать заказ клиента на проведение мероприятия
		2. Составлять концепцию мероприятия
	Задача 2: Составление бюджета мероприятия	3. Выстраивать коммуникации с клиентами
		Знания:
		1. Цикл обработки заказа на проведение мероприятия
Задача 3: Формирование и продажа спонсорских пакетов	2. Структура концепции мероприятия	
	3. Этикет делового общения	
	Умения:	
		1. Составлять план мероприятий
		2. Формировать бюджет расходов
		3. Контролировать реализацию мероприятий и исполнения бюджета
		4. Анализировать результаты реализации мероприятий и исполнения бюджета
		Знания:
		1. Нормативная документация (стандарты, положения, регламенты и другое) в области разработки бюджета;
		2. Показатели эффективности деятельности предприятия;
		Умения:
		1. Разрабатывать программу мероприятия
		2. Формировать бюджет мероприятия
		3. Осуществлять поиск потенциальных спонсоров
		4. Выстраивать коммуникации со

		<p>спонсорами</p> <p>5. Продавать спонсорские пакеты</p> <p>Знания:</p> <p>1. Правила разработки программы мероприятия</p> <p>2. Компоненты бюджета</p> <p>3. Техники привлечения спонсоров</p> <p>4. Алгоритм продажи спонсорских пакетов</p> <p>5. Основы эффективного общения</p>
	<p>Задача 4: Бронирование услуг для организации мероприятий</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Оформлять заявку на бронирование услуг проживания, питания, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятия</p> <p>2. Получать подтверждение бронирования услуг</p> <p>3. Выстраивать коммуникации с поставщиками услуг и клиентами</p> <p>4. Вести деловую переписку</p> <p>Знания:</p> <p>1. Правила бронирования услуг проживания, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятия</p> <p>2. Этикет делового общения</p> <p>3. Этикет ведения деловой переписки</p>
<p>Трудовая функция 2: Проведение деловых мероприятий</p>	<p>Задача 1: Взаимодействие с корпоративными клиентами</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Предоставлять услуги по проведению конференций</p> <p>2. Обеспечивать качество предоставляемых услуг</p> <p>Знания:</p> <p>1. Культура корпоративного общения</p> <p>2. Этикет ведения деловой переписки</p> <p>3. Виды конференц-услуг</p>
	<p>Задача 2:</p>	<p>Умения:</p>

	<p>Взаимодействие с поставщиками услуг</p>	<p>1. Выбирать оптимальных поставщиков для организации и проведения мероприятий 2. Отправлять заявки поставщику, используя различные виды связи 3. Контролировать исполнение заявок срок и в точном соответствии с условиями заявки 4. Осуществлять анализ качества услуг, предоставляемых поставщиками 5. Вносить предложения по оптимизации перечня поставщиков</p>	
		<p>Знания:</p> <p>1. Рынок поставщиков для организации и проведения мероприятий 2. Технология отправки заявок поставщику 3. Методы анализа качества услуг поставщиков 4. Основы эффективного общения 5. Этикет ведения деловой переписки</p>	
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения</p>		
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК</p>	8	Руководитель туристского предприятия	
	7	Заместитель директора туристского предприятия	
	6	Начальник отдела туризма	
	5	Менеджер по туризму	
	4	Туристический агент	
	3	Оператор по бронированию проездных билетов	
<p>Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий</p>	-	-	
<p>Связь с системой образования и</p>	<p>Уровень образования:</p>	<p>Специальность: 0511000 -</p>	<p>Квалификация: 051104 3 -</p>

квалификации	ТиПО (4 уровень МСКО)	Туризм (по отраслям)	Менеджер
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по продвижению туристских услуг		
Другие возможные наименования профессии:	Менеджер по продвижению		
Квалификационный уровень по ОРК:	4		
Основная цель деятельности	Мониторинг и анализ продаж туристских услуг, проведение комплекса мероприятий по продвижению туристских услуг		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять мониторинг и анализ продаж туристских услуг	
		2. Распространять рекламную продукцию о деятельности компании и предоставляемых услугах	
		3. Проводить мероприятия по продвижению туристских услуг	
Трудовая функция 1: Осуществлять мониторинг и анализ продаж туристских услуг	Задача 1: Проводить мониторинг и анализ продаж услуг	Умения:	
		1. Определять ключевые показатели продаж 2. Анализировать проблемы 3. Устранять проблемы	
	Задача 2: Повышать эффективность продаж	Знания:	
		1. Ключевые показатели продаж 2. Типы анализа 3. Процессы мониторинга, контроля и устранения проблем	
		Умения:	
		1. Изучать рекламную продукцию на рынке туристских услуг, в т.ч. конкурентов 2. Вносить предложения руководству компании по повышению продаж 3. Выстраивать коммуникации с туристами	
		Знания:	

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к рекламной продукции 2. Методы повышения продаж 3. Основы эффективного общения
<p>Трудовая функция 2: Распространять рекламную продукцию о деятельности компании и предоставляемых услугах</p>	<p>Задача 1: Повышать имидж и узнаваемость компании на рынке</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить предложения по совершенствованию рекламной продукции компании 2. Осуществлять поиск рынка сбыта туристских услуг 3. Осуществлять поиск различных мероприятий с целью распространения рекламной продукции компании 4. Проводить презентации туристских услуг компании 5. Участвовать в профессиональных туристских выставках 6. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к рекламной продукции 2. Рынки сбыта туристских услуг 3. Методы распространения рекламной продукции 4. Основы эффективного общения 5. Требования к проведению презентаций туристских услуг 6. Правила участия в туристских выставках
<p>Трудовая функция 3: Проводить мероприятия по продвижению туристских услуг</p>	<p>Задача 1: Увеличивать объем продаж</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами 2. Презентовать туруслуги и турпродукт компании 3. Принимать участие в выставках 4. Принимать решения 5. Анализировать объем продаж
		<p>Знания:</p>

		1. Основы эффективного общения 2. Технологии продаж	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	8	Руководитель туристского предприятия	
	7	Заместитель директора туристского предприятия	
	6	Начальник отдела туризма	
	5	Менеджер по туризму	
	4	Менеджер ТИЦ	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: 0511000 - Туризм (по отраслям)	Квалификация: 051104 3 - Менеджер
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: МЕНЕДЖЕР ТУРИСТСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер туристского информационного центра		
Другие возможные наименования профессии:	Консультант по туризму		
Квалификационный уровень по ОРК:	4		
Основная цель деятельности	Предоставление туристам и местным жителям комплексной информации о туристских возможностях города / дестинации		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг	
		2. Обслуживание туристов	
		3. Участие в продвижении туристского продукта города / области	
Трудовая функция	Задача 1:	Умения:	

1: Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг города / области	Сбор и систематизация информационных материалов поставщиков туристских услуг	1. Собирать комплексную информацию о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников 2. Классифицировать собранную информацию о туристских услугах и поставщиках 3. Выстраивать коммуникации с поставщиками услуг
		Знания: 1. Источники сбора информации 2. Способы сбора и систематизации информации 3. Основы эффективного общения
	Задача 2: Ведение и системное обновление базы данных туристских услуг	Умения: 1. Управлять информацией (поиск, сбор и систематизация информации из множественных источников) 2. Использовать специализированные программные продукты 3. Работать на компьютере, соблюдая правила техники безопасности
		Знания: 1. Способы ведения и обновления базы данных 2. Специализированные программные продукты 3. Правила техники безопасности при работе на компьютере
Трудовая функция 2: Обслуживание туристов	Задача 1: Предоставление туристских услуг	Умения: 1. Готовить подборки информационных материалов для туристов (карты, путеводители) 2. Предоставлять туристам информацию о туристских ресурсах и услугах города / области 3. Предоставлять туристам информацию о правилах пребывания в РК 4. Помочь туристу забронировать

		<p>туристские услуги (проживание, транспортное обеспечение, гида, экскурсии и т.д.)</p> <p>5. Выстраивать коммуникации с туристами</p> <p>Знания:</p> <p>1. Туристские ресурсы и услуги города / области</p> <p>2. Правила пребывания иностранных граждан в РК</p> <p>3. Поставщики туристских услуг</p> <p>4. Основы эффективного общения</p> <p>5. Английский язык</p>
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Участие в продвижении туристского продукта города / области</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Участие в мероприятиях по продвижению туристских услуг</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Участвовать в профессиональных туристских выставках</p> <p>2. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами, в т.ч. на английском языке</p> <p>3. Анализировать эффективность продвижения и объем продаж туристских услуг</p> <p>Знания:</p> <p>1. Основы эффективного общения</p> <p>2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг</p> <p>3. Английский язык</p>
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Аналитическое мышление</p> <p>Стрессоустойчивость</p> <p>Умение быстро принимать решения</p>	
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК</p>	8	Руководитель туристского предприятия
	7	Заместитель директора туристского предприятия
	6	Начальник отдела туризма
	5	Менеджер по туризму
	4	Менеджер экологического туризма
<p>Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий</p>	-	-

Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: 0511000 - Туризм (по отраслям)	Квалификация: 051104 3 - Менеджер
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	<p style="text-align: center;">Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, эксперт-разработчик Адилбекова Ф.А. – Эксперт-разработчик Даулетбакова А.А. – Эксперт-разработчик Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70</p>		
Экспертиза предоставлена:	<p style="text-align: center;">ОЮЛ «Евразийская ассоциация туризма» Президент Карабаева Рысты Калиевна info@eurasian-tourism.com +7 7172 443146</p>		
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2018 год		
Дата ориентировочного пересмотра:	Июнь 2021		