

Приложение № 39
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Управление туристским предприятием»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Директор - Руководитель предприятия, учреждения или среднего учебного заведения

Заместитель директора - должностное лицо, помогающее высшему руководителю какой-либо организации

Управление туризмом - деятельность по руководству определенными процессами в сфере туризма в соответствии с заранее разработанной программой, направленная на достижение определенной цели, принимающая организационные формы.

1. Паспорт Профессионального стандарта

Название Профессионального стандарта:	Управление туристским предприятием
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 79.11 Деятельность туристских агентств 79.11.0 Деятельность туристских агентств
Краткое описание Профессионального стандарта:	Целенаправленное воздействие на трудовой коллектив туристской организации, обеспечивающее повышение эффективности ее работы, оптимизацию хозяйственного механизма в целях получения максимально возможного результата.

2. Карточки профессий

Перечень карточек профессий:	Первый руководитель туристского предприятия	8-й уровень ОРК
	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	7-й уровень ОРК

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ПЕРВЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

Код:	1439-1-001
Код группы:	1439-1
Профессия:	Первый руководитель туристского предприятия
Другие возможные	1439-9-002 Директор выставочного центра

наименования профессии:	1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах))	
Квалификационный уровень по ОРК:	8	
Основная цель деятельности	Стратегическое планирование организация деятельности туристского предприятия	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегическое планирование туристской организации 2. Генеральное руководство туристской организацией
Трудовая функция 1: Стратегическое планирование туристской организации	Задача 1: Определение политики и стратегии развития туристской организации	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение долгосрочной стратегии, основных идеалов, целей и задач развития туристской организации. 2. Создание стратегических хозяйственных подразделений в организации. 3. Обоснование и уточнение основных целей проведения маркетинговых исследований рынка; 4. Осуществление ситуационного анализа и выбор направления экономического роста организации. 5. Разработка основной стратегии маркетинга. 6. Выбор тактики и уточненное планирование способов и средств для достижения поставленных задач. 7. Контроль и оценка основных результатов, корректировка выбранной стратегии и способов ее реализации.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность туристской отрасли. 2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др. 3. Этика делового общения. 4. Основы психологии. 5. Теория межличностного общения. 6. Стандарты делопроизводства. 7. Схемы мотивации сотрудников. 8. Принципы построения организационной структуры

		<p>организации.</p> <p>9. Основы технологии организации труда и управления.</p> <p>10. Основы маркетинга и менеджмента.</p> <p>11. Принципы управления персоналом.</p> <p>12. Основы организации деятельности туристской организации.</p> <p>13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.</p> <p>14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.</p>
<p>Трудовая функция 2: Генеральное руководство туристской организацией</p>	<p>Задача 1: Управление деятельностью туристской организации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование наиболее приемлемой организационной структуры в соответствии со стратегией деятельности компании. 2. Реализация планов и их преобразование в производственные обязанности для среднего и низшего звена служащих и других работников компании. 3. Стимулирование качественного выполнения работы. 4. Обеспечение надлежащего выполнения работы всеми элементами организационной структуры. 5. Надлежащее осуществление координации деятельности организации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность. 2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др. 3. Этика делового общения. 4. Основы психологии. 5. Теория межличностного общения. 6. Стандарты делопроизводства. 7. Схемы мотивации сотрудников. 8. Принципы построения организационной структуры компании. 9. Основы технологии организации труда и управления.

		10. Основы маркетинга и менеджмента. 11. Принципы управления персоналом. 12. Основы организации деятельности туристской организации. 13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office. 14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м	Директор (генеральный директор, исполнительный директор, президент, председатель правления, управляющий) организации	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Докторантура PhD или DBA, ученая степень доктора PhD или DBA, степень доктора PhD по профилю, кандидата наук, доктора наук или высшее профессиональное образование и практический опыт по специальности, либо управленческий опыт работы (7D или 6M или 5B уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: доктор PhD / DBA или магистр туризма или менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПЕРВОГО РУКОВОДИТЕЛЯ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Заместитель первого руководителя туристского предприятия		
Другие возможные наименования профессии:	1439-9-001 Директор (заведующий) зала (выставочного, демонстрационного и др.) 1439-9-002 Директор выставочного центра 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах))		
Квалификационный уровень по ОРК:	7		
Основная цель	Организация работы туристского предприятия		

деятельности		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации 2. Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации
Трудовая функция 1: Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации	Задача 1: Организация рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование и разработка стандартов работы туристской организации. 2. Планирование системы мотивации сотрудников. 3. Планирование и разработка организационной структуры. 4. Планирование показателей регулирования рабочих процессов департаментов. 5. Организация обучения, переподготовки и аттестации сотрудников организации. 6. Организация рабочих процессов департаментов. 7. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации. 8. Осуществление контроля показателей деятельности организации. 9. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений. 10. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг. 11. Организация и проведение производственных совещаний. 12. Согласование задач и плановых показателей с первым руководителем организации. 13. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ. 14. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций.
		Знания:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность. 2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства. 3. Этика делового общения. 4. Основы психологии. 5. Теория межличностного общения. 6. Стандарты делопроизводства. 7. Схемы мотивации сотрудников. 8. Принципы построения организационной структуры организации. 9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников. 10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации. 11. Основы технологии организации труда и управления. 12. Основы маркетинга и менеджмента 13. Принципы управления персоналом. 14. Знание функциональной структуры организации. 15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office. 16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
<p>Трудовая функция 2: Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации</p>	<p>Задача 1: Согласование задач и плановых показателей с руководителем турфирмы</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование и разработка стандартов работы организации. 2. Планирование системы мотивации сотрудников. 3. Планирование и разработка организационной структуры компании. 4. Организация обучения сотрудников организации. 5. Организация рабочих процессов департаментов и их взаимодействие. 6. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации. 7. Осуществление контроля показателей деятельности

		<p>организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений. 9. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг. 10. Организация и проведение производственных совещаний. 11. Согласование задач и плановых показателей с руководителем организации. 12. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ 13. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность. 2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства. 3. Этика делового общения. 4. Основы психологии. 5. Теория межличностного общения. 6. Стандарты делопроизводства. 7. Схемы мотивации сотрудников. 8. Принципы построения организационной структуры организации. 9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников. 10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации. 11. Основы технологии организации труда и управления. 12. Основы маркетинга и менеджмента 13. Принципы управления персоналом. 14. Знание функциональной структуры организации. 15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office 16. Правила и нормы охраны труда,

		техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.	
Требования к личностным компетенциям	Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	8	Первый руководитель туристского предприятия	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м		Заместитель директора по общим вопросам (административный директор)
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
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 2. Организация: ТОО «GLOBAL AIR» Эксперт: Гульден Оспанова Контактные данные: almaty@globalair-kz.com , 8 (727) 258 44 44 3. Организация: ТОО МТК «Complete Service» Эксперт: Сарсенбаев А.Б. Контактные данные: tour@complete.kz , 8 (727) 390 70 70 4. Организация: ТОО «Туристический центр «Золотой караван» Эксперт: Веймер А.Ф. Контактные данные: karavankz@mail.ru , 8 (7262) 56 83 77 5. Организация: ТОО «Premium Travel Company» Эксперт: Хохленко Е.А. Контактные данные: info@premiumtravel.kz , 8 (727) 267 36 37		
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год		

Дата ориентировочного пересмотра:	2022
---	------