

Приложение № 38
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Организация деловых/бизнес поездок и MICE услуг»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

TMC - это аббревиатура от определения на английском языке Travel Management Company, компания по организации и управлению деловыми поездками или компания, занимающаяся деловым туризмом

Корпоративный клиент – юридическое лицо, направляющее своих сотрудников в различные деловые поездки по РК и за рубеж и имеющий определенный бюджет на командировочные поездки

Бизнес/деловая поездка – командировка сотрудника юридического лица, имеющая деловую цель для поездки

MICE – это аббревиатура от определений на английском языке: Meeting – митинги; Incentive – мотивационная/поощрительная поездка; Conference – конференция, конгресс; Event – мерооприятие.

MICE услуги – услуги по организации деловых мероприятий для корпоративного клиента: организация проведения деловых встреч, семинаров, презентаций, круглых столов, поощрительных/мотивационных поездок, регистрация делегата на сайте организационного комитета конгресса, симпозиума, конференции, корпоративного мероприятия, командообразующих мероприятий, др.

Договор на оказание MICE услуги – договор, который подписывается между компанией по организации и управлению деловыми поездками или компанией, занимающейся деловым туризмом и корпоративным клиентом (юридическим лицом) на оказание MICE услуги

MICE менеджер – менеджер MICE подразделения, занимающийся организацией MICE услуг для корпоративного клиента

Корпоративные услуги – услуги по организации и бронированию наземных услуг: бронирование гостиниц, аренда автомобиля, организация трансфера, других услуг для осуществления деловой поездки корпоративным клиентом.

Договор на корпоративное обслуживание – соглашение между трэвел агентством и юридическим лицом на оказание возмездных услуг по организации деловых поездок для сотрудников юридического лица в рамках трэвел политики и бюджета юридического лица.

Первичный поставщик услуг – авиакомпании, железная дорога, гостиницы, автотранспортные компании, организаторы конгрессов, ивент-компании, страховые компании

Ваучер - документ, подтверждающий право туриста, командировочного на услуги, входящие в состав тура, деловой поездки, факт их оплаты.

1. Паспорт Профессионального стандарта

Название
Профессионального
стандарта:

Организация деловых/бизнес поездок и MICE услуг

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>Организация МІСЕ услуг, координация и контроль исполнения деловых услуг на качественном уровне первичными поставщиками (гостиницы, автотранспортные компании, ивент-компании, организаторы конгрессов, партнеры, кейтеринговые компании, др.), а также взаимодействие с другими подразделениями компании, обеспечивающих бронирование сопутствующих услуг.</p>	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Начальник отдела корпоративных и МІСЕ услуг	7-й уровень ОРК.
	Менеджер МІСЕ-услуг	6-й уровень ОРК.
	Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами	6-й уровень ОРК.
	Менеджер по организации корпоративных услуг	5-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА КОРПОРАТИВНЫХ И МІСЕ УСЛУГ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела корпоративных и МІСЕ услуг	
Другие возможные наименования профессии:	<p>1439-1-001 Руководитель туристического агентства</p> <p>1439-9-001 Директор (заведующий) зала (выставочного, демонстрационного и др.)</p> <p>1439-9-002 Директор выставочного центра</p> <p>1439-9-015 Заведующий производством (иных сфер обслуживания)</p> <p>1439-9-024 Начальник отдела (на предприятиях социально-бытового обслуживания населения)</p> <p>1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах))</p> <p>1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности)</p> <p>1439-9-030 Руководитель конференц-центра</p>	
Квалификационный уровень по ОРК:	7	
Основная цель деятельности	<p>Организация работы отдела, обеспечение профессионального уровня сотрудников отдела, формирование базы данных по первичным поставщикам, участие в тендерах, формирование коммерческих предложений для корпоративных клиентов, участие в специализированных выставках</p>	

Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация работы отдела 2. Формирование, пополнение и обновление базы первичных поставщиков услуг 3. Участие в тендерах
Трудовая функция 1: Организация работы отдела	Задача 1: Организация и распределение работы в отделе	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение и найм 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. Методы управления персоналом. 2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников. 3. Этика делового общения. 4. Навыки делового общения. 5. Структура и функции отдела.
	Задача 2: Контроль качества работы сотрудников отдела	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение качества предоставляемых услуг сотрудниками отдела. 2. Постоянная работа над повышением качества оказания туристских услуг для корпоративных клиентов. 3. Совместно с менеджером по работе с корпоративными клиентами проведение инструктажа по стандартам обслуживания корпоративных клиентов. 4. Совместно с менеджером по работе с корпоративными клиентами информирование сотрудников по трэвел-политикам корпоративных клиентов. 5. Участие во встречах с клиентами для получения обратной связи по

		<p>качеству предоставляемых услуг сотрудниками отдела.</p> <p>6. Оперативное реагирование на замечания клиентов о качестве оказываемых услуг сотрудниками отдела.</p> <p>7. Отслеживание эффективности сотрудников отдела.</p>
		<p>Знания:</p>
		<p>1. Методы управления персоналом.</p> <p>2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников.</p> <p>3. Этика делового общения.</p> <p>4. Навыки делового общения.</p> <p>5. Структура и функции отдела.</p>
	<p>Задача 3: Взаимодействие с другими подразделениями компании</p>	<p>Умения:</p>
		<p>1. Выстраивание деловой коммуникации с другими подразделениями компании с целью предоставления комплексного обслуживания корпоративных клиентов и на качественном уровне.</p> <p>2. Организация работы по координации предоставления трэвел услуг комплексно «единым пакетом».</p> <p>3. Взаимодействие с менеджером по работе с корпоративными клиентами и начальниками других подразделений по координации предоставления трэвел услуг для корпоративных клиентов по единым стандартам.</p>
		<p>Знания:</p>
		<p>1. Этика делового общения.</p> <p>2. Основы эффективного общения.</p>
<p>Трудовая функция 2: Формирование, пополнение и обновление базы первичных поставщиков услуг</p>	<p>Задача 1: Ведение переговоров с первичными поставщиками по оптимизации расценок</p>	<p>Умения:</p>
		<p>1. Ведение переговоров с первичными поставщиками по оптимизации расценок.</p> <p>2. Обновление договора с первичными поставщиками на ежегодной основе.</p> <p>3. Обновление списка первичных поставщиков.</p> <p>4. Участие в выставках.</p> <p>5. Коммуникативные навыки.</p>
		<p>Знания:</p>
		<p>1. Техники ведения переговоров.</p> <p>2. Английский язык.</p> <p>3. Основы эффективного общения.</p>
	<p>Задача 2:</p>	<p>Умения</p>

	<p>Участие в выставках</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Участие в локальных и международных MICE выставках. 2. Участие в воркшопах. 3. Встречи с действующими и потенциальными партнерами. 4. Навыки делового общения. 5. Навыки ведения переговоров. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разговорный и деловой письменный английский язык (не ниже уровня «intermediate»). 2. Основы делового общения. 3. Техники ведения переговоров. 4. Этикет делового общения.
<p>Трудовая функция 3: Участие в тендерах</p>	<p>Задача 1: Участие в тендерах, подготовка коммерческих предложений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обработка запроса от корпоративных клиентов на участие в тендере на проведение деловых мероприятий. 2. Запрос коммерческих предложений от первичных поставщиков и партнеров для участия в тендере на проведение деловых мероприятий. 3. Подготовка вариантов коммерческих предложений с программами проведения деловых мероприятий для корпоративных клиентов на основе предложений от первичных поставщиков и партнеров. 4. Подготовка презентаций проведения деловых мероприятий. 5. Совместно с менеджером по продажам участие в подготовке коммерческих предложений на оказание корпоративных и MICE услуг. 6. Участие с менеджером по продаже в презентациях своих коммерческих предложений для корпоративных клиентов. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и система тендерных запросов. 2. Структура коммерческих предложений. 3. Знание Power Point, Excel на уровне уверенного пользователя. 4. Разговорный и деловой письменный английский язык (не ниже уровня «intermediate»).

Требования к личностным компетенциям	Лидерские качества Хорошие организационные навыки Отличные коммуникативные навыки Стрессоустойчивость Аналитическое мышление Умение быстро принимать решения Оперативное реагирование Креативность Длительная работоспособность Умение работать в условиях высоких физических, ментальных и психологических нагрузок		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	
	6	Менеджер МІСЕ-услуг	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Магистратура или высшее образование (6М или 5В уровень МСКО)	Специальность: Туризм	Квалификация: Магистр туризма или менеджер туризма
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР МІСЕ-УСЛУГ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	МІСЕ менеджер		
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров		
Квалификационный уровень по ОРК:	6		
Основная цель деятельности	Организация проведения деловых встреч, семинаров, презентаций, круглых столов, поощрительных/мотивационных поездок, регистрация делегата на сайте организационного комитета конгресса, симпозиума, конференции, корпоративных мероприятий, командообразующих мероприятий, др.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация МІСЕ услуг 2. Координация и контроль оказания МІСЕ услуг	
Трудовая функция 1: Организация МІСЕ услуг	Задача 1: Разработка предложений по организации МІСЕ услуг	Умения:	
		1. Обработка заказов/заявок корпоративных клиентов на проведение МІСЕ услуг: деловых встреч, проведение круглых столов,	

		<p>семинаров, участие в конгрессе / конференции, симпозиуме мотивационная/поощрительная поездка, командообразующее мероприятие, корпоративное мероприятие, другие.</p> <p>2. Направление запросов первичным поставщикам (гостиницы, транспортные компании, ивент-компании, зарубежные партнеры, др.) для составления предложений согласно запросу клиента.</p> <p>3. Выбор оптимальных поставщиков для организации и проведения мероприятий.</p> <p>4. Направление запросов своим коллегам других подразделений по вопросам бронирования авиа и ж/д билетов, визовых услуг.</p> <p>5. Формирование и отправка клиентам вариантов программ мероприятий с указанием стоимости мероприятий на основании предложений от первичных поставщиков и полученной информации по авиа, ж/д билетам, визовых услуг, др.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цикл обработки заказа на оказание MICE услуг. 2. Структура и концепции мероприятий. 3. Рынок поставщиков для организации и проведения мероприятий. 4. База партнерской сети за рубежом. 5. Технология работы с первичными поставщиками. 6. Этикет делового общения. 7. Письменные и устные коммуникативные навыки. 8. Деловой разговорный и письменный английский язык (не ниже уровня intermediate). 9. Трэвел политики клиентов.
	<p>Задача 2:</p>	<p>Умения:</p>

	<p>Составление программ, бюджетов, планов подготовки и проведения, мероприятий</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составление презентационных материалов по мероприятиям. 2. Проведение презентаций мероприятий. 3. Совместно с корпоративными клиентами согласование программ мероприятий. 4. Составление планов подготовки и проведения мероприятий, согласованных с клиентом. 5. Формирование бюджета мероприятий. 6. Консультирование клиентов по разным аспектам оказываемых услуг: дестинации, особенности стран, другие.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление презентаций в Power Point. 2. Стандарты составления программ мероприятий. 3. Стандарты составления и планов реализации мероприятий. 4. Нормативы разработки бюджетов. 5. Принципы расчетов стоимости услуг агентства. 6. Работа с таблицами в Excel.
	<p>Задача 3: Бронирование услуг для организации и проведения мероприятий</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бронирование услуг по программе мероприятий: авиа и/или ж/д билеты, проживание, питание, автотранспортные услуги, и другие услуги, необходимых для проведения мероприятий. 2. Совместно с ивент-компаниями разработка деталей креативной части мероприятий: тим-билдинг, видеосъемки, гала-ужины, оформительские работы, дизайн и печать раздаточных материалов, другие. 3. Взаимодействие с визовым менеджером по организации и оформлению выездных виз. 4. Регистрация участников конгресса/конференции через сайт организаторов конгресса/конференции. 5. Получение подтверждения о бронировании услуг от первичных поставщиков с условиями

		<p>бронирования и аннуляции, стоимостями услуг.</p> <p>6. Отправка корпоративному клиенту письменные подтверждения о бронировании всех услуг с указанием условий бронирования, сроков аннуляции и оплат, стоимости.</p> <p>7. Совместно с финансовым подразделением составление плана оплат услуг со стороны корпоративных клиентов и платежей первичным поставщикам.</p> <p>8. Составление, подписание на основании согласованных с клиентом программ, бюджетов, сроков оплаты договора на оказание МІСЕ услуг с первичными поставщиками.</p> <p>9. Составление, подписание договора с корпоративными клиентами на проведение мероприятий на основании согласованных программ, бюджетов, сроков оплаты.</p> <p>10. Внесение данных в 1С по стоимости услуг для оформления и выпуска счетов для корпоративных клиентов и платежей первичным поставщикам.</p>
<p>Трудовая функция 2: Координация и контроль оказания МІСЕ услуг</p>	<p>Задача 1: Взаимодействие с первичными поставщиками и другими подразделениями</p>	<p>Знания:</p>
		<p>1. Правила бронирования проживания, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятий.</p> <p>2. База партнерской сети, первичных поставщиков.</p> <p>3. Этикет делового общения.</p> <p>4. Навыки ведения переговоров.</p> <p>5. Хорошие коммуникативные письменные и устные навыки.</p> <p>6. Структура и содержание договоров на проведение МІСЕ услуг.</p> <p>7. Знание 1С.</p> <p>8. Английский язык (не ниже уровня «intermediate»)</p>
		<p>Умения:</p> <p>1. Координация предоставления услуг первичными поставщиками по проведению мероприятия.</p> <p>2. Сопровождение группы в случае необходимости.</p>

	компании	<p>3. Взаимодействие с другими подразделениями компании на предмет оказания сопутствующих услуг (авиа и/или ж/д билеты, визы, финансовые документы, расчеты с первичными поставщиками).</p> <p>4. Контроль обеспечения должного качества предоставляемых услуг первичными поставщиками.</p> <p>5. Производство полного расчета с первичными поставщиками</p> <p>6. Взаимодействие с финансовым подразделением департаментом по получению полного расчета с клиентом.</p>
	Задача 2: Осуществление деятельности по итогам проведения мероприятий	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устные и письменные коммуникативные навыки. 2. Культура корпоративного общения. 3. Этикет ведения деловой переписки. 4. Основы эффективного общения. 5. Методы анализа качества услуг поставщиков. 6. Стандарты обслуживания. 7. Знание трэвел политик клиентов. 8. Английский язык (не ниже уровня «intermediate»). <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль закрытия мероприятия: оформление финансовых закрывающих документов по мероприятиям, получение закрывающих финансовых документов от первичных поставщиков. 2. Получение обратной связи от корпоративных клиентов по качеству оказанных услуг. 3. Проведение анализа оказанных услуг совместно с первичными поставщиками и исполнителями по результатам проведенных мероприятий. 4. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых первичными поставщиками. 5. Анализ своей работы по организации мероприятий. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы эффективного общения 2. Навыки анализа

Требования к личностным компетенциям	Стрессоустойчивость Аналитическое мышление Умение быстро принимать решения Оперативное реагирование Отличные коммуникативные навыки Креативность Хорошие организационные навыки Длительная работоспособность Высокая физическая, ментальная и психологическая устойчивость		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	7	Начальник отдела корпоративных и MICE услуг	
	5	Менеджер по организации корпоративных услуг	
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 РАБОТЕ С КЛЮЧЕВЫМИ/КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами		
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров		
Квалификационный уровень по ОРК:	6		
Основная цель деятельности	Организация корпоративных наземных услуг: бронирование гостиниц, трансфера, аренды автомобиля, VIP зала в аэропорту, оформление страхового полиса, других наземных услуг, необходимых для деловой поездки корпоративных клиентов		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Бронирование отелей по РК и за рубежом 2. Бронирование автотранспортных услуг: трансфер, аренда автомобиля, такси	
Трудовая функция 1:	Задача 1:	Умения:	

Бронирование отелей по РК и за рубежом	Бронирование отелей по РК	<ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с запросами/заказами от корпоративных клиентов на бронирование отелей по РК. 2. Просмотр наличия номеров в гостиницах, варианты стоимости номеров в отелях через разные источники бронирования. 3. Рассылка корпоративным клиентам информацию по наличию номеров и варианты проживания с указанием стоимости проживания, условиями проживания и аннуляции в письменной форме. 4. Бронирование отелей напрямую через гостиницы. 5. Бронирование отелей через глобальные дистрибутивные системы бронирования. 6. Бронирование отелей онлайн. 7. Бронирование отелей через онлайн решения гостиничных консолидаторов. 8. Отправка подтверждения клиентам о бронировании отеля с указанием стоимости, правил бронирования, аннуляции, форм и сроков оплаты. 9. Внесение данных по бронированию отелей в 1С для формирования счетов для клиентов и проведение платежей в гостиницы.
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Знание трэвел-политик корпоративных клиентов. 2. Системы бронирования. 3. Технология работы с гостиницами. 4. Шаблоны подтверждения бронирования. 5. Навыки письменной и устной коммуникации. 6. Минимум базовый уровень английского языка.
	Задача 2: Бронирование отелей за рубежом	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с запросами/заказами от корпоративных клиентов на бронирование отелей за рубежом. 2. Проверка наличия номеров в гостиницах, варианты стоимости номеров в отелях через разные источники бронирования. 3. Предоставление корпоративным клиентам информацию по наличию

		<p>номеров и варианты проживания с указанием стоимости и условиями проживания, аннуляции в письменной форме согласно шаблонам и стандартам работы с корпоративными клиентами.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Бронирование гостиницы через глобальные дистрибутивные системы бронирования, онлайн, решения гостиничных консолидаторов. 5. Бронирование отеля напрямую через гостиницы. 6. Бронирование отеля через партнерскую сеть. 7. Формирование пакета документов для клиента (о бронировании отеля с условиями проживания, аннуляции, стоимости проживания). 8. Получение закрывающих финансовых документов от гостиниц, первичных поставщиков. 9. Внесение данных по бронированию отелей в 1С для формирования счетов для клиентов и проведения платежей гостиницам. 10. Навыки письменной и устной коммуникации.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Системы бронирования. 2. География стран. 3. Стандарты цепочных гостиниц/сетевых отелей. 4. Культурные особенности стран, понятие сезонности. 5. Трэвел политики корпоративных клиентов. 6. Стандарты обслуживания корпоративных клиентов. 7. Разговорный и письменный деловой английский язык. 8. 1С бухгалтерия.
<p>Трудовая функция 2: Бронирование автотранспортных услуг: трансфер, аренда автомобиля, такси</p>	<p>Задача 1: Бронирование трансфера, аренды машины, такси, VIP залов аэропортов по РК, за рубежом, оформление</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с заявками/запросами от корпоративных клиентов на бронирование автотранспортных услуг: трансфер, такси, аренда автомобиля. 2. Работа с заявками/запросами от корпоративных клиентов на

	<p>страховых полисов, других услуг по запросу клиентов</p>	<p>бронирование ВИП залов в аэропортах, оформление страховых полисов, других наземных корпоративных услуг.</p> <p>3. Бронирование автотранспортных трансферов, аренда автомобиля через разные системы бронирования (онлайн продукты, ГДС), напрямую через транспортные компании.</p> <p>4. Бронирование ВИП залов в аэропортах.</p> <p>5. Оформление страховых полисов.</p> <p>6. Бронирование других наземных корпоративных услуг.</p> <p>7. Отправка подтверждения клиенту о бронировании автотранспорта, ВИП залов в аэропортах, оформленные страховые полисы с указанием всех условий бронирования, аннуляции и стоимости услуг.</p> <p>8. Внесение данных по забронированной услуге в 1С для формирования счетов для клиентов и проведения платежей.</p> <p>9. Получение закрывающих финансовых документов от первичных поставщиков</p>
		<p>Знания:</p> <p>1. Системы бронирования.</p> <p>2. Стандарты цепочных гостиниц/сетевых отелей.</p> <p>3. Культурные особенности стран, понятие сезонности.</p> <p>4. Трэвел политики корпоративных клиентов.</p> <p>5. Стандарты обслуживания корпоративных клиентов.</p> <p>6. Разговорный и письменный деловой английский язык.</p> <p>7. 1С бухгалтерия.</p>
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Стрессоустойчивость Умение работать в команде Клиент ориентированность Оперативное реагирование Хорошие коммуникативные навыки Умение решать задачи</p>	
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК</p>	<p>7</p>	<p>Начальник отдела корпоративных и MICE услуг</p>
	<p>5</p>	<p>Менеджер по организации корпоративных услуг</p>

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 ОРГАНИЗАЦИИ КОРПОРАТИВНЫХ УСЛУГ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по организации корпоративных услуг		
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров		
Квалификационный уровень по ОРК:	5		
Основная цель деятельности	Организация корпоративных наземных услуг: бронирование гостиниц, трансфера, аренды автомобиля, ВИП зала в аэропорту, оформление страхового полиса, других наземных услуг, необходимых для деловой поездки корпоративных клиентов		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Поддержка и развитие имеющейся клиентской базы 2. Поиск и привлечение новых клиентов	
Трудовая функция 1: Поддержка и развитие имеющейся клиентской базы	Задача 1: Формирование банка данных по существующим клиентам, своевременное внесение изменений и обновлений	Умения:	
		1. Формирование базы данных по существующим клиентам. 2. Регулярное отслеживание клиентов. 3. Внесение изменений в базу, обновлять базу. 4. Постоянное поддерживание контакта с клиентами. 5. Организация работы с существующими клиентами. 6. Ведение истории клиентов. 7. Систематизирование информации по клиентам.	
		Знания:	
		1. Система и структура составления базы данных. 2. Тайм-менеджмент. 3. Система графиков.	

	<p>Задача 2: Отслеживание удовлетворенности клиентов уровнем оказания услуг</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление графика посещения, коммуникации с клиентами по телефону. 2. Налаживание обратной связи с клиентом. 3. Проведение встречи с клиентами, конференц-звонки. 4. Установление причин неудовлетворенности клиентов. 5. Анализ претензий клиентов и принятие всех мер по их решению и сохранению деловых связей. 6. Взаимодействие с сотрудниками, непосредственно оказывающими услуги клиентам. 7. Вместе с сотрудниками, оказывающими услуги, устранение недочетов в работе исполнителей, систематизация и улучшение качества оказываемых услуг.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этика делового общения. 2. Навыки ведения переговоров. 3. Структура деловых писем. 4. Специфика работы с возражениями клиентов. 5. Основы психологии.
	<p>Задача 3: Обеспечение поступательного роста объемов продаж ключевыми клиентами и лояльности клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить регулярные встречи с клиентами с целью информирования клиентов обо всех услугах компании, о новых услугах. 2. Консультировать клиентов по вопросам оптимизация затрат клиентов. 3. Предоставлять регулярные отчеты клиентам. 4. Информировать клиентов о новостях, промо-акциях, новых продуктах первичных поставщиков: авиакомпаний, гостиниц, аэропортов. 5. Работать с клиентами по обеспечению своевременных платежей дебиторской задолженности. 6. Работа с сотрудниками компании по усовершенствованию работы, повышению качества предоставляемых услуг.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды услуг компании. 2. Этикет делового общения. 3. Ведение переговоров с клиентом. 4. Основы эффективного общения. 5. Excel. 6. Режим сохранения коммерческой тайны. 7. Составление отчетности, аналитики. 8. Структура деловых писем. 9. Разговорный и письменный английский язык. 10. Составление презентационного материала.
<p>Трудовая функция 2: Поиск и привлечение новых клиентов</p>	<p>Задача 1: Выявление потенциальных и перспективных клиентов и установление деловых контактов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с разными источниками информации для выявления потенциальных клиентов. 2. Участие в тендерах корпоративных клиентов на оказание корпоративных услуг. 3. Установление деловых контактов с потенциальными клиентами. 4. Проведение переговоров с потенциальными клиентами. 5. Проведение презентации для потенциальных клиентов. 6. Проведение «холодных» звонков с потенциальными клиентами. 7. Составление ценообразования услуг. 8. Организация преддоговорной работы: определение клиентской потребности в получении услуг по организации поездок, определение схемы обслуживания, разработка преддоговорной документации, согласование разногласий, обсуждение ценовой политики пр.). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура корпоративного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы эффективного общения. 4. Техники ведения переговоров. 5. Основы ценообразования услуг. 6. Основы договоров. 7. Подготовка презентационного материала. 8. Знание рынка. 9. Основы психологии и социологии.
	<p>Задача 2:</p>	<p>Умения:</p>

	Заключение договоров, запуск работы по оказанию услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заключение договоров с клиентом. 2. Информирование сотрудников о схеме работы с клиентами, трэвел-политики клиентов. 3. Координация работы сотрудников по запуску обслуживания клиентов. 4. Согласование схемы платежей. 5. Согласование необходимой отчетности. 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы эффективного общения 2. Структура договоров 3. Структура ценообразования 4. Основы маркетинга 	
Требования к личностным компетенциям	Высшее образование Отличные коммуникативные навыки Аналитическое мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Отличные навыки коммуникации Умение работать с большим объемом информации		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Менеджер МСЕ-услуг	
	6	Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами	
	4	Менеджер по туризму	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Высшее (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:	<ol style="list-style-type: none"> 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» 		

	<p>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