

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.

<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА»</b>		
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"> <li>1. Разработка въездных туров</li> <li>2. Разработка внутренних туров</li> <li>3. Организация въездных туров</li> <li>4. Организация внутренних туров</li> <li>5. Проведение въездных туров</li> <li>6. Проведение внутренних туров</li> <li>7. Обеспечение безопасности туристов на маршруте</li> </ol>
Трудовая функция 1: Разработка въездных туров	<b>Задача 1: Сбор информации и создание базы данных по въездным турам, туроператорам и другим партнерам.</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сбор информации об имеющихся въездных турах на рынке туристических услуг.</li> <li>2. Систематизация туров по регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности.</li> <li>3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление.</li> <li>4. Создание концепции въездного тура.</li> <li>5. Составление программы маршрута.</li> <li>6. Производство калькуляции себестоимости тура.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы.</li> <li>2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК.</li> <li>3. Методика разработки концепции тура.</li> </ol>
Трудовая функция 2: Разработка внутренних туров	<b>Задача 1: Сбор информации и создание базы данных по внутренним турам</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сбор информации об внутренних турах на рынке Казахстана.</li> <li>2. Систематизация туров по видам и регионам.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление.</li> <li>4. Создание концепции внутреннего тура.</li> <li>5. Составление программы маршрута.</li> <li>6. Расчёт калькуляции тура..</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды туристских продуктов.</li> <li>2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК.</li> <li>3. Методики разработки концепции тура.</li> </ol>
Трудовая функция 3: Организация въездных туров	<b>Задача 1: Формирует и пакетировать въездной тур</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование въездного тура по времени, месту и срокам поездки.</li> <li>2. Составление маршрута тура.</li> <li>3. Организация трансфера, размещения и питания туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг.</li> <li>4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту.</li> <li>5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы и правила организации въездных туров.</li> <li>2. Объекты туризма в Республике Казахстан.</li> <li>3. Методологические основы разработки маршрутов.</li> </ol>
Трудовая функция 4: Организация внутренних туров	<b>Задача 1: Формирует и пакетировать внутренний тур</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование внутреннего тура по времени, месту и срокам поездки.</li> <li>2. Составление маршрута тура.</li> <li>3. Организация трансфера, размещение и питание туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг.</li> <li>4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту.</li> <li>5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.</li> </ol>

		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы и правила организации внутренних туров.</li> <li>2. Объекты туризма в Республике Казахстан</li> <li>3. Методологические основы разработки маршрутов</li> </ol>
Трудовая функция 5: Проведение въездных туров	<b>Задача 1: Взаимодействие с группой иностранных туристов</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов).</li> <li>2. Приемы проведения тура для иностранных туристов.</li> <li>3. Адаптация к изменяющейся ситуации.</li> <li>4. Контроль качества предоставляемых услуг.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила поведения во время тура.</li> <li>2. Объекты туризма в Республики Казахстан и их особенности.</li> <li>3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута.</li> <li>4. Методологические и психологические основы проведения туров.</li> <li>5. Психология общения.</li> </ol>
Трудовая функция 6: Проведение внутренних туров	<b>Задача 1: Взаимодействие с группой туристов</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов).</li> <li>2. Приемы проведения тура для туристов.</li> <li>3. Адаптация к изменяющейся ситуации.</li> <li>4. Контроль качества предоставляемых услуг.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила поведения во время тура.</li> <li>2. Объекты туризма в Республики Казахстан и их особенности.</li> </ol>

		3. Методологические и психологические основы проведения туров. 4. Психология общения.	
Трудовая функция 7: Обеспечение безопасности туристов на маршруте	<b>Задача 1: Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на маршруте</b>	<b>Умения:</b>	
		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.	
		<b>Знания:</b>	
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
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ВЫЕЗДНОГО ТУРИЗМА»</b>			
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"> <li>1. Разработка выездных туров</li> <li>2. Организация выездных туров</li> <li>3. Проведение выездных туров</li> <li>4. Обеспечение безопасности туристов на маршруте</li> </ol>
Трудовая функция 1: Разработка выездных туров	<b>Задача 1: Сбор информации и создание базы данных по выездным турам, туроператорам и другим партнерам.</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выбор и систематизация информации об имеющихся выездных турах на международных туристских рынках.</li> <li>2. Систематизация туров по странам и регионам, согласно международной классификации туризма, сезонности.</li> <li>3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление.</li> <li>4. Создание концепции и программы выездного тура.</li> <li>5. Составление программы маршрута.</li> <li>6. Производство калькуляции тура.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы.</li> <li>2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК.</li> <li>3. Методика разработки концепции тура.</li> <li>4. Международные нормативные и законодательные акты в сфере туризма.</li> <li>5. Особенности и правила поведения в странах посещения.</li> </ol>
Трудовая функция 2: Организация выездных туров	<b>Задача 1: Формирует и пакетировать выездной тур</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование выездного тура по времени, стране, месту и срокам поездки.</li> <li>2. Составление маршрута выездного тура.</li> <li>3. Ведение переговоров с иностранным туроператором (другими контрагентами) по организации трансфера, размещения и питания туристов.</li> <li>4. Обеспечение помощью иностранных контрагентов, подбор объектов показа и экскурсионных</li> </ol>

		<p>программ по маршруту.</p> <p>5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы и правила организации выездных туров.</li> <li>2. Объекты туризма на международных рынках.</li> <li>3. Методологические основы разработки маршрутов.</li> <li>4. Поставщиков и видов турпродуктов на международных рынках.</li> <li>5. Требования к качеству услуг, предоставляемых поставщиками.</li> <li>6. Английский язык (чтение профессиональной литературы, разговорный).</li> </ol>
Трудовая функция 3: Проведение выездных туров	<b>Задача 1: Взаимодействие с туристами</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов).</li> <li>2. Приемы проведения тура для туристов в конкретной стране.</li> <li>3. Адаптироваться к изменяющейся ситуации.</li> <li>4. Контролировать качество предоставляемых услуг в стране посещения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила поведения во время тура.</li> <li>2. Объекты туризма в зарубежных странах.</li> <li>3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута.</li> <li>4. Методологические и психологические основы проведения туров.</li> <li>5. Психология общения.</li> </ol>
Трудовая функция 4: Обеспечение безопасности туристов на маршруте	<b>Задача 1: Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникационные навыки.</li> <li>2. Предоставление информации в нужном объеме по вопросам безопасности туристов.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p>

	<b>маршруте</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы техники безопасности на туристских маршрутах.</li> <li>2. Нормативная база страны посещения, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии.</li> <li>3. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях.</li> <li>4. Перечень служб, с которыми необходимо устанавливать контакт в случае возникновения различных нестандартных ситуаций.</li> </ol>	
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
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖЕ КРУИЗОВ»</b>			
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"> <li>1. Поиск и подборка круизных маршрутов по сезонам, по регионам плавания, по круизным компаниям. Работа в системах бронирования разных круизных компаний</li> <li>2. Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту</li> <li>3. Подбор и бронирование дополнительных бортовых услуг</li> <li>4. Анализ визового оформления под круиз, подбор информации по визовому оформлению, медицинскому страхованию туриста, страхованию от невыезда</li> </ol>
Трудовая функция 1: Поиск и подборка круизных маршрутов по сезонам, по регионам плавания, по круизным компаниям. Работа в системах бронирования разных круизных компаний.	<b>Задача 1:</b> <b>Сбор комплексной информации местонахождении тех или иных лайнеров в разных морских регионах, в разные сезоны.</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом и электронной почтой.</li> <li>2. Анализ и систематизирование информации.</li> <li>3. Коммуникативные навыки.</li> <li>4. Создание концепции интересного маршрута (творческие умения в комбинации круиз+береговые экскурсии и дополнительные активности).</li> <li>5. Составление программы маршрута.</li> <li>6. Калькуляция круиз - тура.</li> <li>7. Классификация информации о круизных компаниях, особенностях классов, технических характеристиках судов, особенностях кают, размещения круизных пассажиров.</li> <li>8. Умение анализировать сезонность круизной навигации, особенности круизной географии разных круизных компаний.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Государственный и английский языки в рабочем объеме.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2: Подбор и бронирование дополнительных услуг под круиз: авиаперелет, отели до – и после круизов, трансферы и экскурсии по маршруту</p>	<p><b>Задача 1:</b> <b>Взаимодействие с туристами, удовлетворение их потребности в организации круизного путешествия «под ключ»</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативные умения - увлекать, заинтересовать клиентов, обеспечить правильный последовательный процесс бронирования и согласования с клиентами.</li> <li>2. Знание различных систем бронирования круизов, кают, авиабилетов, отелей, трансферов, экскурсий.</li> <li>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.</li> <li>4. Информирование клиентов о правилах бронирования и условиях штрафов в случае аннуляции круизов, уметь правильно заключить Договор на продажу морского / речного круиза.</li> <li>5. Предоставление клиенту Памятки о правилах поведения на корабле, дополнительный рекламный материал об особенностях маршрута, каюты, лайнера, круизной компании.</li> <li>6. Информирование клиента о дополнительных возможностях для отдыха и досуга на лайнерах различных круизных компаний.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и</li> </ol>

		<p>трудовое законодательство РК.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>Государственный и английский языки в рабочем объеме.</li> <li>Основы психологии.</li> <li>Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
Трудовая функция 3: Подбор и бронирование дополнительных бортовых услуг	<b>Задача 1:</b> <b>Информирование туриста о возможных дополнительных услугах на борту, подбор и бронирование дополнительных услуг, по согласованию с туристом.</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Работать в системах бронирования круизов.</li> <li>Коммуникативные умения</li> <li>Принятие решений.</li> <li>Аналитические умения.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК.</li> <li>Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>Государственный и английский языки в рабочем объеме.</li> <li>Основы психологии.</li> <li>Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
Трудовая функция 4: Анализ визового оформления под круиз, подбор информации по визовому оформлению, медицинскому страхованию туриста, страхованию от невыезда	<b>Задача 1:</b> <b>Определение необходимости оформления визы для круизного путешествия</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Умение работать в системах бронирования круизов.</li> <li>Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой.</li> <li>Коммуникативные умения.</li> <li>Принятие решений.</li> <li>Аналитические умения.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>3. Государственный и английский языки в рабочем объеме.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b>  <b>Оформление медицинской страховки для турпоездки</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умение работать в системах бронирования круизов, системах выписки медицинских страховых документов для туриста.</li> <li>2. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой.</li> <li>3. Коммуникативные умения.</li> <li>4. Принятие решений.</li> <li>5. Аналитические умения.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>3. Государственный и английский языки в рабочем объеме.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p>

	<b>Оформление страховки от невыезда при покупке круиза</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умение работать в системах бронирования круизов, системах выписки медицинских страховых документов для туриста.</li> <li>2. Работа с персональным компьютером, оргтехникой, Интернетом и Электронной почтой.</li> <li>3. Коммуникативные умения.</li> <li>4. Принятие решений.</li> <li>5. Аналитические умения.</li> </ol>	
		<b>Знания:</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы туроператора и турагента и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>3. Государственный и английский языки в рабочем объёме.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Правила внутреннего трудового распорядка в компании.</li> <li>6. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>	
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
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО МЕДИЦИНСКОМУ ТУРИЗМУ»</b>			
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"> <li>1. Отбор и изучение первичной медицинской документации</li> <li>2. Проведение медицинских туров</li> </ol>
Трудовая функция 1: Отбор и изучение первичной медицинской документации	<b>Задача 1: Сбор и сортировка первичной медицинской документации</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дифференцирование обращений туриста по основным патологиям.</li> <li>2. Анализ полученной медицинской информации от туриста.</li> <li>3. Поиск лечебного учреждения оптимальное для конкретного запроса.</li> <li>4. Составление обращения в лечебное учреждение анализируя полученные данные от пациента</li> <li>5. Трансформация и конвертирование предоставленных данных от пациента в нужный формат для чтения.</li> <li>6. Предоставление туристу заключение от лечебного учреждения (от профильного медицинского работника).</li> </ol>
	<b>Задача 2 Составление запроса в лечебное учреждение</b>	<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация заболеваний в медицине по основным категориям.</li> <li>2. Виды лечебных учреждений и их функциональных возможностей в РК и за рубежом.</li> <li>3. Программное обеспечение для считывания электронных заключений диагностики.</li> <li>4. Компьютерная грамотность и создание различных форматов в сети.</li> </ol>
		<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильно отсортировать медицинскую документацию.</li> <li>2. Составление запроса, отталкиваясь от первичной медицинской документации, предоставленной туристом.</li> </ol>
		<b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификации по основным патологиям.</li> <li>2. О возможностях и специфики медицинских организаций или сан курортов.</li> </ol>

Трудовая функция 2: Проведение медицинских туров	<b>Задача 1: Взаимодействие с туристом</b>	<b>Умения:</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативные умения (увлечь, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение туристов в медицинской организации, наладить отношения с обслуживающим персоналом медицинской организации, создать партнерские отношения между туристами и обслуживающим персоналом).</li> <li>2. Приемы проведения совмещения туров оздоровления и отдыха на природе.</li> <li>3. Адаптация к изменяющейся ситуации.</li> </ol>	
		<b>Знания:</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объекты по оказанию санаторно-курортного лечения.</li> <li>2. Объекты по изготовлению и продаже аппаратуры санитарно-гигиенического направления.</li> <li>3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы.</li> <li>4. Психология общения.</li> </ol>	
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
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» <b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b> Шайкенова Р.Р. <b>Контактные данные исполнителя:</b> kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	<b>1. Организация:</b> ТОО «Туран Азия LLP» <b>Эксперт:</b> Касенханова Г.К. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:outgoing1@turanasia.kz">outgoing1@turanasia.kz</a> , 8 (727) 2669595, 2663691		

	<p><b>2. Организация:</b> ТОО «GLOBAL AIR»  <b>Эксперт:</b> Гульден Оспанова  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:almaty@globalair-kz.com">almaty@globalair-kz.com</a> , 8 (727) 258 44 44</p> <p><b>3. Организация:</b> ТОО МТК «Complete Service»  <b>Эксперт:</b> Сарсенбаев А.Б.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:tour@complete.kz">tour@complete.kz</a> , 8 (727) 390 70 70</p> <p><b>4. Организация:</b> ТОО «Туристический центр «Золотой караван»  <b>Эксперт:</b> Веймер А.Ф.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:karavankz@mail.ru">karavankz@mail.ru</a> , 8 (7262) 56 83 77</p> <p><b>5. Организация:</b> ТОО «Premium Travel Company»  <b>Эксперт:</b> Хохленко Е.А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@premiumtravel.kz">info@premiumtravel.kz</a> , 8 (727) 267 36 37</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022