

Профессиональный стандарт «Туризм»

1. Общие положения

1. Профессиональный стандарт «Туризм» предназначен для формирования образовательных программ, в том числе для обучения персонала на предприятиях, для сертификации работников и выпускников образовательных учреждений, для решения широкого круга задач в области управления персоналом.

На основании настоящего профессионального стандарта организации могут разрабатывать для внутреннего применения корпоративные профессиональные стандарты на работников с уточнением уровня профессионального образования, перечня трудовых функций, знаний, умений и навыков с учетом особенностей организации производства, труда и управления, их ответственности.

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

квалификация - степень готовности работника к качественному выполнению конкретных трудовых функций;

уровень квалификации - совокупность требований к уровню подготовки и компетенции работника, дифференцируемой по параметрам сложности, нестандартности трудовых действий, ответственности и самостоятельности;

национальная рамка квалификаций - структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых на рынке труда;

отраслевая рамка квалификаций - структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых в отрасли;

основная группа - совокупность предприятий и организаций, для которых характерна общность выпускаемой продукции, технологии производства, основных фондов и профессиональных навыков работающих;

профессиональная группа - совокупность профессиональных подгрупп, имеющая общую интеграционную основу (аналогичные или близкие назначение, объекты, технологии, в том числе средства труда) и предполагающая схожий набор трудовых функций и компетенций для их выполнения.

профессиональная подгруппа - совокупность профессий, сформированная целостным набором трудовых функций и необходимых для их выполнения компетенций;

профессиональный стандарт - стандарт, определяющий в конкретной области профессиональной деятельности требования к уровню квалификации, компетенций, содержанию, качеству и условиям труда;

профессия - основной род занятий трудовой деятельности человека, требующий определенных знаний, умений и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки и подтверждаемых соответствующими документами об образовании;

трудовая функция - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда;

3. В настоящем профессиональном стандарте используются следующие сокращения:

1) ЕТКС - единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

2) КС - Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих;

3) ОРК - отраслевая рамка квалификаций.

2. Паспорт профессионального стандарта

4. Наименование профессионального стандарта: Туризм.

5. Цель разработки профессионального стандарта: системное и структурированное описание трудовых функций, соответствующих требованиям к знаниям, умениям, навыкам и личностным компетенциям работников.

Краткое описание профессионального стандарта: профессиональный стандарт определяет требования к уровню квалификации, профессионального образования и содержанию выполняемых работ специалистов, занятых организацией и предоставлением туристских услуг, а также привлечение туристов, организация и предоставление качественных туристских услуг для различных категорий туристов.

6. Основная группа: туризм.

7. Профессиональная группа деятельность туроператоров, турагентов и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма.

8. Профессиональная подгруппа: деятельность туристских агентств и операторов.

3. Карточки профессий

9. Перечень профессий:

экскурсовод - 4-5 уровни квалификации по ОРК;

экскурсовод (лектор) - 5-6 уровни квалификации по ОРК;

агент туристический - 4 уровень квалификации по ОРК;
менеджер по туризму- 5-8 уровни квалификации по ОРК;
оператор по бронированию билетов (авиа, жд) - 2-3 уровни квалификации по ОРК;

инструктор - методист по туризму - 4-6 уровни квалификации по ОРК.

10. Карточки профессий приводятся в приложениях 1 и 6 к настоящему профессиональному стандарту.

11. Карта профессиональной квалификации приводится в приложении 7 к настоящему профессиональному стандарту.

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «Экскурсовод»	
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод» без категории
Уровень квалификации по ОРК	4. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное образование (среднее специальное, среднее профессиональное) (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) без предъявления требований к стажу работы согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	1. Организация экскурсий посетителей по особо охраняемой природной территории и его охранной зоне. 2. Участвует в подготовке и проведении лекций, бесед, выступлений в организациях по экологической тематике.
Трудовая функция 1 Организация экскурсий посетителей по особо охраняемой природной территории и его охранной зоне.	Умения и навыки: 1. Организует экскурсии посетителей по особо охраняемой природной территории и его охранной зоне. 2. Участвует в подготовке систематических выступлений специалистов в СМИ, в разработке, выпуске и реализации буклетов, фотоальбомов, в создании слайд-, кино- и видеофильмов, справочных материалов и иной информационно-издательской продукции, значков, сувениров, символики. Знания: 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в

	<p>особо охраняемой природной территории.</p> <p>3. Законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность организации.</p> <p>4. Форм и методов эколого-просветительской работы с населением, нормативных правовых актов, касающихся деятельности музея природы.</p> <p>5. Основ трудового, административного законодательства.</p> <p>6. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.</p>
Трудовая функция 2 Участвует в подготовке и проведении лекций, бесед, выступлений в организациях по экологической тематике.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Участвует в подготовке и проведении лекций, бесед, выступлений в организациях по экологической тематике, а также других эколого-просветительских мероприятий, в разработке экскурсионных и туристских маршрутов, ведет работу со средствами массовой информации, непосредственно занимается экскурсоводческой деятельностью.</p>
	<p>Знания:</p> <p>1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира.</p> <p>2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории.</p> <p>3. Законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность организации.</p> <p>4. Форм и методов эколого-просветительской работы с населением, нормативных правовых актов, касающихся деятельности музея природы.</p> <p>5. Основ трудового, административного законодательства.</p> <p>6. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.</p>
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.1.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>

Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное образование (среднее специальное, среднее профессиональное) (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода среднего уровня квалификации без категории не менее одного года или стаж работы по специальности не менее трех лет согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	Работа по созданию и функционированию экскурсионных и туристских троп и маршрутов, обзорных площадок, информационных пунктов.
Трудовая функция 1 Работа по созданию и функционированию экскурсионных и туристских троп и маршрутов, обзорных площадок, информационных пунктов.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносит предложения по созданию и функционированию экскурсионных и туристских троп и маршрутов, обзорных площадок, информационных пунктов. 2. Взаимодействует с общественными природоохранными организациями. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность организации. 4. Форм и методов эколого-просветительской работы с населением, нормативных правовых актов, касающихся деятельности музея природы. 5. Основ трудового, административного законодательства. 6. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.2. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.

	При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное образование (среднее специальное, среднее профессиональное) (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода среднего уровня квалификации второй категории не менее двух лет или стаж работы по специальности не менее четырех лет согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	1. Участие в эколого-просветительских мероприятиях, в разработке экскурсионных и туристских маршрутов. 2. Занятие экскурсоводческой деятельностью.
Трудовая функция 1 Участие в эколого-просветительских мероприятиях, в разработке экскурсионных и туристских маршрутов.	Умения и навыки: Участвует в подготовке и проведении лекций, бесед, выступлений в организациях по экологической тематике, а также других эколого-просветительских мероприятий, в разработке экскурсионных и туристских маршрутов. Знания: 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность организации. 4. Форм и методов эколого-просветительской работы с населением, нормативных правовых актов, касающихся деятельности музея природы. 5. Основ трудового, административного законодательства. 6. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
Трудовая функция 2 Занятие экскурсоводческой деятельностью.	Умения и навыки: 1. Ведет работу со средствами массовой информации. 2. Непосредственно занимается экскурсоводческой деятельностью.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность организации. 4. Форм и методов эколого-просветительской работы с населением, нормативных правовых актов, касающихся деятельности музея природы. 5. Основ трудового, административного законодательства. 6. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
--	---

Приложение 2
к профессиональному стандарту
«Туризм»

Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»; 2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии:	1) Экскурсовод среднего уровня квалификации высшей категории, 2) «Экскурсовод (лектор)» высшего уровня квалификации без категории
Уровень квалификации по Отраслевой рамке квалификаций	5. Техническое и профессиональное образование (или послесреднее образование), практический опыт или высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	1) Среднее техническое и профессиональное образование (среднее специальное, среднее профессиональное) (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода среднего уровня квалификации первой категории не менее трех лет или стаж работы по специальности не менее пяти лет; 2) высшее (или послевузовское) образование (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) без предъявления требований

	к стажу работы согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка экскурсии. 2. Обеспечение безопасности и соблюдение правил безопасности экскурсантами в стандартных и нестандартных ситуациях. 3. Проведение экскурсии. 4. Осуществление экскурсионного сопровождения индивидуальных и групповых туристов. 5. Оказание доврачебной помощи экскурсантам.
Трудовая функция 1 Подготовка экскурсии.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять цели и задачи экскурсии. 2. Осуществлять сбор информации из множества источников. 3. Пользоваться компьютером и другими средствами коммуникации. 4. Классифицировать тематику экскурсий и экскурсионные объекты. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типов экскурсий. 2. Национальных обычаев и традиций казахского народа и местных достопримечательностей. 3. Методики разработки маршрутов. 4. Методических приемов показа и рассказа. 5. Организационных форм проведения экскурсий. 6. Нормативно-правовых документов, регулирующих экскурсионную деятельность. 7. Классификации экскурсий и экскурсионных объектов. 8. Фактов, объединяющих историю, культуру, экономику Казахстана и стран, из которых прибывают экскурсанты.
Трудовая функция 2 Обеспечение безопасности и соблюдение правил безопасности экскурсантами в стандартных и нестандартных ситуациях.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить инструктаж по технике безопасности. 2. Коммуникативные умения 3. Принимать решения при возникновении нестандартной ситуации 4. Аналитические умения <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ норм безопасности и охраны труда на туристских маршрутах. 2. Правил поведения на маршруте. 3. Текущего состояния инфраструктуры на маршруте. 4. Способов оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях.

Трудовая функция 3 Проведение экскурсии.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устанавливать эффективное взаимодействие с экскурсантами. 2. Осуществлять показ экскурсионных объектов. 3. Управлять временем при проведении экскурсии. 4. Нейтрализовать конфликтные ситуации на маршруте в случае их проявления. 5. Проводить мониторинг удовлетворенности экскурсантов. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способов определения настроения и состояния по вербальным и невербальным сигналам. 2. Источников информации, раскрывающих содержание темы экскурсии. 3. Способов прогнозирования нежелательных конфликтов и их нейтрализации. 4. Методов проведения мониторинга удовлетворенности экскурсантов.
Трудовая функция 4 Осуществление экскурсионного сопровождения индивидуальных групповых туристов.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения 2. Аналитические умения 3. Адаптироваться к изменяющейся ситуации 4. Контролировать количественный состав группы. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил обслуживания клиентов. 2. Способов организации трансфера, размещения и питания туристов. 3. Возможных проблем, связанных с обслуживанием на маршруте, и способов их решения. 4. Требований к оформлению финансовых документов, касающихся процесса туристско-экскурсионного обслуживания.
Трудовая функция 5 Оказание доврачебной помощи экскурсантам.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оказывать доврачебную помощь 2. Принимать решения в нестандартной ситуации <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контактной информации спасательных служб. 2. Видов доврачебной помощи и способов их оказания. 3. Медицинских препаратов, используемых при оказании доврачебной помощи и их назначения. 4. Видов и признаков травм, подлежащих доврачебной помощи.
Код профессии	2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод (лектор)» высшего уровня квалификации 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	5.1. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по	Высшее (или послевузовское) образование (туризм, экология)

КС	и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода (лектора) высшего уровня квалификации без категории не менее одного года или стаж работы по специальности не менее трех лет согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поддержание тесной связи с научными работниками, с туристскими и образовательными учреждениями и общественностью. 2. Проведение лекций, беседы, показ слайдов и научно-популярных видеофильмов о природе среди местного населения и посетителей, разрабатывает экскурсионные тексты по научно-познавательным, туристско-экскурсионным маршрутам.
Трудовая функция 1 Поддержание тесной связи с научными работниками, с туристскими и образовательными учреждениями и общественностью.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организует экскурсии по особо охраняемой природной территории, подготавливает к изданию брошюры, буклеты и другие информационные материалы о работе организации, а также популяризирующие образ жизни животных и растений. 2. Поддерживает тесную связь с научными работниками, с туристскими и образовательными учреждениями и общественностью. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных, нормативных документов по туризму. 4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах. 5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов. 6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение природоохранного законодательства. 7. Правил оформления технической документации. 8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства. 9. Правил безопасности и норм охраны труда,

	производственной санитарии.
Трудовая функция 2 Проведение лекций, беседы, показ слайдов и научно-популярных видеофильмов о природе среди местного населения и посетителей, разрабатывает экскурсионные тексты по научно-познавательным, туристско-экскурсионным маршрутам.	Умения и навыки: Проведение лекций, беседы, показ слайдов и научно-популярных видеофильмов о природе среди местного населения и посетителей, разрабатывает экскурсионные тексты по научно-познавательным, туристско-экскурсионным маршрутам.
	Знания: 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных, нормативных документов по туризму. 4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах. 5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов. 6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение природоохранного законодательства. 7. Правил оформления технической документации. 8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства. 9. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
Код профессии	2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод (лектор)» высшего уровня квалификации 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	5.2. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее (или послевузовское) образование (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода (лектора) высшего уровня квалификации второй категории не менее двух лет или стаж работы по специальности не менее четырех лет согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.

Трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Занятие экскурсоводческой деятельностью. 2. Освещение в местных средствах массовой информации проблемы и события, связанные с местной природой и особо охраняемой природной территорией.
Трудовая функция 1 Занятие экскурсоводческой деятельностью.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводит лекции, беседы, показ слайдов и научно-популярных видеофильмов о природе среди местного населения и посетителей, разрабатывает экскурсионные тексты по научно-познавательным, туристско-экскурсионным маршрутам. 2. Непосредственно занимается экскурсоводческой деятельностью. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных, нормативных документов по туризму. 4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах. 5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов. 6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение природоохранного законодательства. 7. Правил оформления технической документации. 8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства. 9. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
Трудовая функция 2 Освещение в местных средствах массовой информации проблемы и события, связанные с местной природой и особо охраняемой природной территорией.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Участвует в разработке туристских маршрутов по особо охраняемой природной территории и прилегающим к нему территориям. 2. Освещает в местных средствах массовой информации проблемы и события, связанные с местной природой и особо охраняемой природной территорией. 3. Регулярно готовит пресс-релизы для местных журналистов. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и

	<p>иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира.</p> <p>2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории.</p> <p>3. Законодательных, нормативных документов по туризму.</p> <p>4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах.</p> <p>5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов.</p> <p>6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение природоохранного законодательства.</p> <p>7. Правил оформления технической документации.</p> <p>8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства.</p> <p>9. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.</p>
Код:	2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии:	«Экскурсовод (лектор)» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	6. Высшее образование. Бакалавриат, резидентура, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее (или послевузовское) образование (туризм, экология и природопользование, лесохозяйственное, биологическое, географическое) и стаж работы в должности экскурсовода (лектора) высшего уровня квалификации первой категории не менее трех лет или стаж работы по специальности не менее пяти лет согласно квалификационным характеристикам должностей работников природоохранных организаций Республики Казахстан, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 5 августа 2011 года № 25-02-01/451. Зарегистрирован в реестре нормативных правовых актов Республики Казахстан от 22.09.2011 года № 7196.
Трудовые функции:	<p>1. Участие в подготовке систематических выступлений специалистов в средствах массовой информации.</p> <p>2. Ответственность за осуществление работы по туризму, разработку экскурсионных текстов, распространение информации о работе туристских маршрутов.</p>
Трудовая функция 1 Участие в подготовке систематических выступлений специалистов в средствах массовой информации.	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Вносит предложения по созданию и функционированию экскурсионных и туристских троп и маршрутов, обзорных площадок, информационных пунктов.</p> <p>2. Взаимодействует с общественными природоохранными организациями.</p> <p>3. Участвует в подготовке систематических выступлений специалистов в средствах массовой информации, в</p>

	<p>разработке, выпуске и реализации буклетов, фотоальбомов, в создании слайд-, кино- и видеofilmов, справочных материалов и иной информационно-издательской продукции, значков, сувениров, символики.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных, нормативных документов по туризму. 4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах. 5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов. 6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение природоохранного законодательства. 7. Правил оформления технической документации. 8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства. 9. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
<p>Трудовая функция 2 Ответственность за осуществление работы по туризму, разработку экскурсионных текстов, распространение информации о работе туристских маршрутов.</p>	<p>Умения и навыки: Несет ответственность за осуществление работы по туризму, разработку экскурсионных текстов, распространение информации о работе туристских маршрутов.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конституции Республики Казахстан, Лесного кодекса Республики Казахстан, законов Республики Казахстан: «Об особо охраняемых природных территориях», «Об охране, воспроизводстве и использовании животного мира», «О борьбе с коррупцией», «О языках в Республике Казахстан» и иных нормативных правовых актов в области лесного хозяйства, особо охраняемых природных территорий и животного мира. 2. Организационно-распорядительных документов и методических материалов, касающихся организации работы в особо охраняемой природной территории. 3. Законодательных, нормативных документов по туризму. 4. Правил пожарной безопасности, санитарных правил в лесах. 5. Критерии и элементы благоустройства троп маршрутов. 6. Норм дисциплинарной, материальной и уголовной ответственности, установленных за нарушение

	природоохранного законодательства. 7. Правил оформления технической документации. 8. Основ трудового, административного, уголовного законодательства. 9. Правил безопасности и норм охраны труда, производственной санитарии.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	2359 Инструктор-методист по туризму

Приложение 3
к профессиональному стандарту
«Туризм»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «Агент туристический»	
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Агент туристический» без категории
Уровень квалификации по ОРК	4. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	1. Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам. 2. Адаптация туристского продукта к индивидуальным потребностям клиентов.

Трудовая функция 1 Формирование базы данных по турам, туроператорам и другим партнерам.	Умения и навыки: 1. Использовать специализированные программные продукты. 2. Управлять информацией (осуществлять поиск, сбор и систематизацию информации из множественных источников). Знания: 1. Иностранного языка на уровне чтения профессиональной литературы. 2. Основных источников информации о поставщиках и турах на рынку туристических услуг. 3. Международной классификации видов туризма. 4. Международной классификации видов деловых мероприятий. 5. Видов рекламной продукции на рынке конференц-услуг.
Трудовая функция 2 Адаптация туристского продукта к индивидуальным потребностям клиентов.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения, в т.ч. на английском языке 2. Пользоваться программным обеспечением 3. Пользоваться базой данных 4. Презентовать туристский продукт клиентам Знания: 1. Видов туристских продуктов. 3. Основ эффективного общения. 4. Видов конференц-продуктов.
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Агент туристический» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.1. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности агента туристического без категории не менее годасогласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-Ө-М. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	3. Совершенствование рекламы с целью продвижения туристского продукта. 4. Покупка внешних услуг для организации тура. 5. Продажа туристского продукта.
Трудовая функция 1 Совершенствование	Умения и навыки: 1. Осуществлять поиск, отбор и эффективное использование

рекламы с целью продвижения туристского продукта.	информации. 2. Осуществлять мониторинг и анализ продаж турпродукта. 3. Коммуникативные умения, в т.ч. на английском языке. 4. Аналитические умения. 5. Презентационные умения.
	Знания: 1. Методов мониторинга и анализа. 2. Эффективных техник продвижения услуг на рынке. 3. Иностранного языка (чтение профессиональной литературы, разговорного). 4. Основ эффективного общения.
Трудовая функция 2 Покупка внешних услуг для организации тура.	Умения и навыки: 1. Оформлять документацию. 2. Использовать в работе программное обеспечение. 3. Коммуникативные умения, в т.ч. на английском языке. 4. Аналитические умения.
	Знания: 1. Видов услуг, предоставляемых третьими сторонами. 2. Делопроизводства оформления заявок на различные виды услуг. 3. Требований к качеству услуг, предоставляемых поставщиками. 4. Специализированных программных продуктов.
Трудовая функция 3 Продажа туристского продукта	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения (убеждать, вести деловые переговоры). 2. Оформлять документацию. 3. Пользоваться оборудованием для осуществления оплаты.
	Знания: 1. Основ эффективного общения. 2. Техники продажи туристского продукта. 3. Требований к содержанию и оформлению туристской документации. 4. Современного состояния, политической, социально-экономической ситуации в странах дестинации. 5. Социально-культурных, религиозных традиций и обычаи. 6. Форм расчета.
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии:	«Агент туристический» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.2. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по

	соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности агента туристического 2-й категории не менее 2-х лет согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Обеспечение качества предоставляемых услуг. 2. Эффективное взаимодействие с клиентами.
Трудовая функция 1 Обеспечение качества предоставляемых услуг.	Умения и навыки: 1. Проводить опросы, анкетирование туристов для получения отзывов о поездке. 2. Коммуникативные умения, в том числе на английском языке 3. Аналитические умения по обработке информации
	Знания: 1. Методов обработки информации. 2. Нормативных и законодательных актов, регулирующих правовые взаимоотношения поставщиков и потребителей услуг. 3. Требований к качеству предоставления услуг.
Трудовая функция 2 Эффективное взаимодействие с клиентами.	Умения и навыки: 1. Определять психотип клиента по вербальным и невербальным признакам. 2. Выявлять потребности и пожелания клиентов. 3. Предупреждать конфликтные ситуации со сложными клиентами. 4. Коммуникативные навыки, в том числе на английском языке
	Знания: 1. Основ эффективного общения. 2. Классификации психотипов. 3. Психологии поведения покупателей. 4. Техники ведения деловых переговоров. 5. Особенности взаимодействия с клиентами, относящимися к различным психотипам и социо-культурным группам. 6. Техники и способов разрешения конфликтных ситуаций.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Экскурсовод (лектор), экскурсовод, менеджер по туризму

Приложение 4
к профессиональному стандарту
«Туризм»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Менеджер по туризму»	
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии:	«Менеджер по туризму» высшего уровня квалификации без категории
Уровень квалификации по ОРК	5. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) без требований к стажу работы согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-Ө-М. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление собственным развитием. 2. Управление собственной деятельностью. 3. Формирование и поддержка взаимоотношений с партнерами.
Трудовая функция 1 Управление собственным развитием.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией (поиск, интерпретация, анализ информации, в т.ч. из множественных источников). 2. Планировать, организовывать, контролировать деятельность. 3. Проводить самооценку.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов профессионального развития. 2. Способов самооценки с учетом целей и задач подразделения. 3. Способов постановки целей. 4. Индивидуальных стилей обучения и способов их выявления. 5. Принципов мониторинга собственной деятельности.
Трудовая функция 2 Управление собственной деятельностью.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку (эффективности, деятельности, принятых решений). 2. Определять приоритеты деятельности подразделения. 3. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов планирования и управления временем. 2. Способов самооценки своей деятельности с учетом целей и задач предприятия. 3. Принципов мониторинга собственной деятельности.

	4. Приемов самомотивации.
Трудовая функция 3 Формирование и поддержка взаимоотношений с партнерами.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения. 2. Умение вести переговоры.
	Знания: 1. Кодекса корпоративной этики. 2. Техники ведения деловых переговоров. 3. Основ бизнес-коммуникаций.
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии:	«Менеджер по туризму» высшего уровня квалификации второй категории
Уровень квалификации по ОРК	5-1. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы по специальности не менее 2-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Организация продаж туристского продукта, туристских услуг. 2. Обеспечение условий для работы персонала подразделения. 3. Поддержание мотивации персонала подразделения.
Трудовая функция 1 Организация продаж туристского продукта, туристских услуг.	Умения и навыки: 1. Ставить задачи по продаже туристского продукта, туристских услуг перед подразделением. 2. Осуществлять обратную связь с подразделением. 3. Проводить оценку деятельности подразделения.
	Знания: 1. Целей и задач подразделения в соответствии с утвержденным бизнес-планом. 2. Методов, способов эффективной организации продаж туристского продукта, туристских услуг. 3. Требований к формированию запросов на ресурсы и отчетной документации. 4. Технологии бизнес-коммуникации.
Трудовая функция 2 Обеспечение условий для работы персонала подразделения.	Умения и навыки: 1. Планировать деятельность подразделения. 2. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. 3. Осуществлять обратную связь с подразделением.
	Знания: 1. Трудового кодекса Республики Казахстан. 2. Способов эффективного распределения ролей и обязанностей внутри подразделения.
Трудовая функция 3 Поддержание	Умения и навыки: 1. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения.

мотивации персонала подразделения.	<p>2. Проводить оценку деятельности подразделения.</p> <p>3. Коммуникативные умения.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Стратегических целей организации.</p> <p>2. Мотивационного менеджмента.</p> <p>3. Методов оценки результатов труда.</p> <p>4. Внутренних нормативных документов туристской компании по формам и системам оплаты и стимулирования труда.</p>
Код профессии	1232 «Руководители подразделений (служб) управления кадрами и трудовыми отношениями»
Наименование профессии:	«Менеджер по туризму» высшего уровня квалификации первой категории
Уровень квалификации по ОРК	6. Высшее образование. Бакалавриат, резидентура, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 3-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<p>1. Поддержание единой корпоративной культуры на предприятии.</p> <p>2. Организация выполнения бизнес-плана по направлению деятельности подразделения.</p>
Трудовая функция 1 Поддержание единой корпоративной культуры на предприятии.	<p>Умения и навыки: Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Политики компании в сфере корпоративной культуры.</p> <p>2. Понятия и принципов корпоративной культуры.</p> <p>3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики.</p> <p>4. Кодекса корпоративной этики предприятия.</p>
Трудовая функция 2 Организация выполнения бизнес-плана по направлению деятельности подразделения	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Планировать деятельность подразделения.</p> <p>2. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения.</p> <p>3. Осуществлять обратную связь с подразделением.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Принципы, методы, способы организации эффективной реализации бизнес-плана подразделения.</p> <p>2. Принципы и методы организации выполнения бизнес-плана.</p>
Код профессии	1232 «Руководители подразделений (служб) управления кадрами и трудовыми отношениями»

Наименование профессии:	«Менеджер по туризму» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	7. Послевузовское образование. Магистратура (на основе освоенной программы бакалавриата), практический опыт. Бакалавриат и дополнительное профессиональное образование, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 5 лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Межфункциональное взаимодействие. 2. Взаимодействие с субъектами внешней среды. 3. Планирование потребности в ресурсах. 4. Участие в подборе и адаптации персонала. 5. Поддержание единой корпоративной культуры на предприятии. 6. Защита бизнес-плана по направлению деятельности у первого руководителя предприятия. 7. Проведение анализа рынка. 8. Управление продажами туристского продукта, туристских услуг. 9. Разъяснение трудовому коллективу стратегических планов развития компании. 10. Организация обучения и развития персонала компании
Трудовая функция 1 Межфункциональное взаимодействие.	Умения и навыки: Коммуникативные умения.
	Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационной структуры предприятия. 2. Нормативной документации предприятия в области организации взаимодействия (регламенты, положения и т.п.). 3. Особенности бизнес-процессов на предприятии. 4. Способов и видов межфункциональных коммуникаций. 5. Методов эффективного общения, ведения переговоров. 6. Способов предупреждения спорных и конфликтных ситуаций. 7. Принципов и моделей поведения, установленных на предприятии. 8. Политики и иные норм, принятых на предприятии.
Трудовая функция 2 Взаимодействие с субъектами внешней среды.	Умения и навыки: <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести переговоры. 2. Убеждать. 3. Обоснованно возражать. 4. Преодолевать возражения оппонентов.

	<p>5. Проводить оценку деятельности.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики компании в отношении взаимодействия с внешней средой. 2. Нормативной документации по взаимодействию с надзорными органами. 3. Методов эффективного ведения переговоров.
Трудовая функция 3 Планирование потребности в ресурсах.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Составлять план потребности в ресурсах.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов оценки потребности в необходимых ресурсах. 2. Видов и номенклатуры ресурсов. 3. Регламентирующих нормативных документов в области ресурсов. 4. Требований к составлению и представлению сводного плана потребности в ресурсах.
Трудовая функция 4 Участие в подборе и адаптации персонала.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать решения. 2. Осуществлять обратную связь. 3. Задавать вопросы для получения значимой информации. 4. Активно слушать.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативных документов, регламентирующих подбор и адаптацию персонала. 2. Кодекса корпоративной этики. 3. Квалификационных требований (профессиональных стандартов). 4. Методов адаптации персонала. 5. Содержания деятельности наставника.
Трудовая функция 5 Поддержание единой корпоративной культуры на предприятии.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения.</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики компании в сфере корпоративной культуры. 2. Понятия и принципов корпоративной культуры. 3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики. 4. Кодекса корпоративной этики предприятия.
Трудовая функция 6 Защита бизнес-плана по направлению деятельности у первого руководителя предприятия.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения (убеждать, аргументировать, четко и грамотно формулировать диалог, преодолевать возражения). 2. Презентационные умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов и методов эффективного общения, убеждения, ведения переговоров. 2. Способов предупреждения спорных и конфликтных ситуаций. 3. Средств невербальной коммуникации.

<p>Трудовая функция 7 Проведение анализа рынка</p>	<p>Умения и навыки: 1. Аналитические умения. 2. Проводить сравнения. 3. Управлять информацией. 4. Осуществлять мониторинг рынка.</p>
	<p>Знания: 1. Структуры рынков поставщиков и покупателей. 2. Методов исследования и мониторинга рынков. 3. Источников и способов сбора информации о развитии рынков. 4. Факторов, влияющих на изменение рынков. 5. Методов анализа затрат и результатов. 6. Методов обеспечения конкурентных преимуществ компании. 7. Методов оценки рыночных рисков. 8. Способов минимизации рисков. 9. Требований к оформлению отчётов об исследовании рынка.</p>
<p>Трудовая функция 8 Управление продажами туристского продукта, туристских услуг.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Аналитические умения. 2. Управлять информацией. 3. Планировать, контролировать и организовывать продажи туристского продукта, туристских услуг. 4. Принимать решения. 5. Вести переговоры. 6. Оказывать влияние на покупателей.</p>
	<p>Знания: 1. Требований к разработке критериев оценки покупателей. 2. Принципов выбора покупателей. 3. Принципов и методов мониторинга выполнения покупателями условий контракта. 4. Методов оценки и минимизации рисков. 5. Принципов, методов и технологии эффективных продаж. 6. Технологии бизнес-коммуникаций.</p>
<p>Трудовая функция 9 Разъяснение трудовому коллективу стратегических планов развития компании.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Коммуникативные навыки. 2. Ораторские навыки. 3. Оказывать влияние.</p>
	<p>Знания: 1. Основных понятий стратегического менеджмента туристской компании. 2. Эффективных методов убеждения. 3. Этики делового общения. 4. Технологии бизнес-коммуникаций.</p>
<p>Трудовая функция 10 Организация обучения и развития персонала компании.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Планировать график обучения и развития персонала. 2. Принимать решения.</p>
	<p>Знания: 1. Приоритетных направлений развития, стратегических целей развития туристской компании. 2. Планов производственной деятельности подразделения.</p>

	<p>3. Форм и методов обучения и развития персонала.</p> <p>4. Требований к квалификации персонала на рабочем месте.</p> <p>5. Требований к формированию планов обучения и развития персонала.</p> <p>6. Критериев эффективности обучения.</p> <p>7. Нормативных документов в области обучения персонала.</p>
Код профессии	1232 «Руководители подразделений (служб) управления кадрами и трудовыми отношениями»
Наименование профессии:	«Менеджер по туризму» высшего уровня квалификации первой категории
Уровень квалификации по ОРК	8. Послевузовское образование (программы, ведущие к получению академической степени магистра по соответствующей специальности, доктора философии (PhD) и докторов по профилю и, или практический опыт). Освоенная программа подготовки магистра или специалиста, дополнительное профессиональное образование, практический опыт и общественно-профессиональное признание на отраслевом, межотраслевом, международном уровне. Докторантура PhD, ученая степень доктора PhD, кандидат наук, доктор наук, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 7-и лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<p>1. Управление собственным развитием.</p> <p>2. Управление собственной деятельностью.</p> <p>3. Формирование и поддержание взаимоотношений с партнерами.</p> <p>4. Принятие эффективных решений.</p> <p>5. Управление рисками.</p> <p>6. Стратегическое планирование деятельности и формирование политик компании.</p> <p>7. Адаптация деятельности туристской компании во взаимодействии с внешней средой.</p> <p>8. Делегирование полномочий.</p> <p>9. Формирование команды менеджеров и координация ее деятельности.</p> <p>10. Управление мониторингом и оценкой деятельности предприятия в соответствии со стратегическими целями предприятия.</p> <p>11. Управление разработкой бизнес-плана предприятия.</p> <p>12. Управление изменениями на предприятии.</p> <p>13. Управление ресурсами предприятия.</p>

	<p>14. Формирование системы охраны труда в туристской компании.</p> <p>15. Формирование системы менеджмента качества в туристской компании.</p>
Трудовая функция 1 Управление собственным развитием.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией (поиск, интерпретация, анализ информации, в т.ч. из множественных источников). 2. Планировать, организовывать, контролировать деятельность. 3. Проводить самооценку.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов профессионального развития. 2. Способов самооценки с учетом целей и задач подразделения. 3. Способов постановки целей. 4. Индивидуальных стилей обучения и способы их выявления. 5. Принципов мониторинга собственной деятельности.
Трудовая функция 2 Управление собственной деятельностью.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку (эффективности, деятельности, принятых решений). 2. Определять приоритеты деятельности подразделения. 3. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов планирования и управления временем. 2. Способов самооценки своей деятельности с учетом целей и задач предприятия. 3. Принципов мониторинга собственной деятельности. 4. Приемов самомотивации.
Трудовая функция 3 Формирование и поддержание взаимоотношений с партнерами.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Умение вести переговоры.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кодекс корпоративной этики. 2. Техника ведения деловых переговоров. 3. Основы бизнес-коммуникаций.
Трудовая функция 4 Принятие эффективных решений.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Делать обоснованные выводы. 3. Проводить сравнения. 4. Управлять информацией.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов принятия эффективных решений. 2. Методов оценки и минимизации рисков. 3. Принципов, методов, способов планирования. 4. Способов оценки эффективности управленческих решений.
Трудовая функция 5 Управление рисками.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Оценивать риски. 3. Управлять информацией. 4. Принимать решения.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Риск-менеджмента. 2. Методов оценки рисков. 3. Способов минимизации рисков. 4. Принципов формирования эффективных систем мониторинга управления рисками на предприятии.
<p>Трудовая функция 6 Стратегическое планирование деятельности и формирование политик компании.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией. 2. Аналитические умения. 3. Планировать деятельность предприятия. 4. Принимать решения. 5. Коммуникативные умения. 6. Оказывать влияние. 7. Вести переговоры. 8. Ставить цели. 9. Управлять рисками.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Макроэкономических тенденций по направлению деятельности туристской компании. 2. Основ стратегического менеджмента и маркетинга. 3. SWOT-анализа. 4. Методов анализа внешней и внутренней среды. 5. Нормативных правовых документов в сфере туризма. 6. Методов и способов оценки рисков. 7. Методов разработки стратегического плана.
<p>Трудовая функция 7 Адаптация деятельности туристской компании во взаимодействии с внешней средой.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения (убеждать, аргументировать, обосновывать, преодолевать возражения оппонента). 2. Вести переговоры. 3. Разрешать конфликты. 4. Оказывать влияние. 5. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторов внешней среды. 2. Нормативных и регламентирующих документов по направлению деятельности (государственных нормативных актов и внутренних документов туристской компании). 3. Техники бизнес-коммуникаций.
<p>Трудовая функция 8 Делегирование полномочий.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Аналитические умения. 3. Оказывать влияние. 4. Четко ставить задачи. 5. Осуществлять обратную связь.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способов и принципов эффективного делегирования полномочий. 2. Методов и видов контроля. 3. Методики анализа результатов.
<p>Трудовая функция 9</p>	<p>Умения и навыки:</p>

Формирование команды менеджеров и координация ее деятельности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать состояние деятельности компании и команды. 2. Принимать решения на основе проводимого анализа. 3. Рационально и корректно проводить кадровую политику в области обучения, мотивации, поощрения и взысканий для обеспечения благоприятного климата. 4. Координировать деятельность персонала, определяя объем работы и функциональные обязанности.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Миссии, целей и стратегии туристской компании. 2. Политики управления трудовыми ресурсами. 3. Основ трудового законодательства, нормативных актов в сфере труда.
Трудовая функция 10 Управление мониторингом и оценкой деятельности предприятия в соответствии со стратегическими целями предприятия.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Принимать решения. 3. Управлять информацией. 4. Осуществлять обратную связь.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативных правовых актов в сфере туризма. 2. Методики проведения мониторинга, показателей эффективности по направлениям деятельности. 3. Методов оценки эффективности бизнеса.
Трудовая функция 11 Управление разработкой бизнес-плана предприятия.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Делать обоснованные выводы (в т.ч. на основе неполных данных). 3. Управлять информацией. 4. Определять цели и приоритеты деятельности предприятия. 5. Осуществлять обратную связь. 6. Планировать деятельность предприятия. 7. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегических целей, приоритетных направлений развития предприятия. 2. Нормативной документации (стандартов, положений, регламентов и др.) в области разработки бизнес-плана. 3. Направлений деятельности предприятия. 4. Показателей эффективности деятельности предприятия. 5. Основ бизнес-планирования.
Трудовая функция 12 Управление изменениями на предприятии.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить оценку. 3. Управлять информацией. 4. Вести переговоры. 5. Принимать решения. 6. Коммуникационные умения (оказывать влияние, преодолевать возражения оппонентов). 7. Презентационные умения.
	<p>Знания:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегических целей компании. 2. Теории управления изменениями. 3. Организационной структуры предприятия. 4. Методов управления рисками. 5. Способов мотивации. 6. Методов оценки ресурсов, необходимых для внедрения изменений. 7. Методов и способов оценки эффективности изменений.
Трудовая функция 13 Управление ресурсами предприятия.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить оценку. 3. Коммуникационные умения. 4. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов оценки потребности в необходимых ресурсах. 2. Методов оценки рисков. 3. Способов минимизации рисков. 4. Нормативной документации в области управления ресурсами. 5. Методов контроля над состоянием и эффективностью использования ресурсов. 6. Путь и способов повышения эффективности использования ресурсов.
Трудовая функция 14 Формирование системы охраны труда в туристской компании.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить оценку деятельности. 3. Осуществлять мониторинг. 4. Принимать решения. 5. Коммуникативные умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики туристской компании в области охраны труда. 2. Трудового кодекса Республики Казахстан. 3. Требований к разработке нормативной документации (в т.ч. порядка согласования с надзорными органами). 4. Показателей системы мониторинга состояния дел в области охраны труда
Трудовая функция 15 Формирование системы менеджмента качества в туристской компании.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять приоритетные задачи. 2. Коммуникативные умения. 3. Аналитические умения. 4. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимосвязей стратегии туристской компании и политики в области качества. 2. Схем взаимодействия процессов структурных подразделений. 3. Стандартов в области качества. 4. Модели систем менеджмента качества. 5. Методов оценки и мониторинга качества услуг. 6. Нормативной документации туристского предприятия в

	области качества.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Экскурсовод (лектор), экскурсовод

Приложение 5
к профессиональному стандарту
«Туризм»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «Оператор по бронированию проездных билетов (авиа, жд)»	
Код профессии	4211 «Кассиры, включая билетных кассиров»
Наименование профессии	«Оператор по бронированию проездных билетов (авиа, жд)»
Уровень квалификации по Отраслевой рамке квалификаций	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по ЕТКС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	1. Подбор наиболее оптимального варианта и тарифа авиаперелета, жд перевозки пассажиров согласно потребностям клиента. 2. Бронирование и перебронирование авиабилетов.
Трудовая функция 1 Подбор наиболее оптимального варианта и тарифа авиаперелета, жд перевозки пассажиров согласно потребностям клиента.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения на казахском, русском и английском языках. 2. Пользоваться системами бронирования авиа и жд билетов. 3. Скоропечатание с использованием латинского алфавита. Знания: 1. Порядок индивидуального и группового бронирования и применения тарифа и бонусных программ. 2. Перевозчики, представленные на рынке страны. 3. Понятие оптимального варианта перелета, перевозки пассажиров (цена, продолжительность, трансферы). 4. Виды тарифов и правила их применения. 5. Типы самолетов, классы обслуживания. 6. Типы поездов и пассажирских вагонов, в том числе по уровню комфорта. 7. Иностранный и казахский языки в объеме, необходимом для подбора вариантов перелета. 8. Системы бронирования авиа и жд билетов.

	<p>9. Виды бонусных программ.</p> <p>10. Виды дополнительных услуг.</p> <p>11. Специальные программные продукты.</p>
Трудовая функция 2 Бронирование и перебронирование авиабилетов.	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Работать в системах бронирования авиа и жд билетов.</p> <p>2. Коммуникативные умения на казахском, русском и английском и языках.</p>
	<p>Знания:</p> <p>1. Системы бронирования авиа и жд билетов.</p> <p>2. Правила перебронирования авиабилетов.</p>
Код профессии	4211 «Кассиры, включая билетных кассиров»
Наименование профессии	«Оператор по бронированию проездных билетов (авиа, жд)»
Уровень квалификации по Отраслевой рамке квалификаций	<p>3.</p> <p>Практический опыт и, или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии).</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования или общего среднего образования без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по ЕТКС	3-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	<p>1. Выписка авиабилетов, проездных документов на жд перевозки.</p> <p>2. Возврат неиспользованных билетов.</p>
Трудовая функция 1 Выписка авиабилетов, проездных документов на жд перевозки.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Пользоваться системами бронирования авиа и жд билетов.</p>
	<p>Знания:</p> <p>1. Системы бронирования авиа и жд билетов.</p> <p>2. Порядок выписки авиабилетов, проездных документов на жд перевозки.</p>
Трудовая функция 2 Возврат неиспользованных билетов.	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Рассчитать сумму к возврату с учетом штрафных санкций и невозвратных сборов.</p> <p>2. Произвести расчет с клиентом.</p>
	<p>Знания:</p> <p>1. Системы бронирования авиа и жд билетов.</p> <p>2. Правила возврата платежей за неиспользованные проездные документы.</p>
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	3414 Туристический агент

Приложение 6
к профессиональному стандарту
«Туризм»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «Инструктор-методист по туризму»	
Код профессии	3475 «Спортсмены, инструкторы, методисты»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» без категории
Уровень квалификации по Отраслевой рамке квалификаций	4. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму. 2. Проведение различных видов туров.
Трудовая функция 1 Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму.	Умения и навыки: 1. Осуществлять сбор информации из множества источников. 2. Разработать схему и график прохождения маршрутов. 3. Рассчитать необходимые ресурсы для тура. 4. Составить смету тура.
	Знания: 1. Объектов туризма Республики Казахстан. 2. Методических и психологических основ разработки и проведения различных видов туров (экологических, приключенческих, спортивных, этнографических). 3. Основных источников информации о маршруте и партнерах по работе. 4. Иностранного языка на уровне чтения профессиональной литературы. 5. Принципов устойчивости и правил экологически правильного поведения на природе. 6. Правил безопасности на маршрутах. 7. Основ эффективного общения.

<p>Трудовая функция 2 Проведение различных видов туров.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести предподходный инструктаж, распределить обязанности внутри группы. 2. Контролировать график, порядок и безопасность движения на маршруте. 3. Организовать привалы. 4. Организовать разбивку лагеря. 5. Ориентироваться на местности. 6. Коммуникативные умения. 7. Адаптироваться к изменяющейся ситуации. 8. Специализированные умения в зависимости от вида тура (осуществлять страховку, самостраховку, организовывать переправы через реки, преодолевать сложный рельеф, использовать специальное снаряжение). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объектов туризма в Республике Казахстан. 2. Правил экологического поведения на природе. 3. Основных видов рельефа. 4. Принципов пользования картами и схемами. 5. Принципов ориентирования на местности. 6. Видов туристского снаряжения и требований к ним. 7. Норм расхода продуктов. 8. Обычаи и традиций жителей региона. 9. Английского языка на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 10. Основных источников информации о маршруте. 11. Методических и технологических документов по турам. 12. Правил безопасности в турах. 13. Приемов проведения тура на природе. 14. Специальных знаний в зависимости от вида тура (страховка, самостраховка, переправа через реки, преодоление сложного рельефа).
Код профессии	3475 «Спортсмены, инструкторы, методисты»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.1.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	<p>Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы не менее года согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-Ө-м. Зарегистрирован в Реестре</p>

	нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Обеспечение безопасности и соблюдение правил безопасности туристами в стандартных и нестандартных ситуациях. 2. Оказание доврачебной помощи.
Трудовая функция 1 Обеспечение безопасности и соблюдение правил безопасности туристами в стандартных и нестандартных ситуациях.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения. 2. Принимать решения. 3. Аналитические умения.
	Знания: 1. Основ безопасности на туристских маршрутах. 2. Правил поведения на маршруте. 3. Текущего состояния инфраструктуры на маршруте. 4. Способов оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях. 5. Порядка действий при чрезвычайных ситуациях.
Трудовая функция 2 Оказание доврачебной помощи.	Умения и навыки: 1. Принимать решения в нестандартной ситуации. 2. Оказывать доврачебную помощь (наложить жгут, жесткую повязку, дезинфицировать раны).
	Знания: 1. Видов и признаков травм, подлежащих доврачебной помощи. 2. Видов доврачебной помощи и способов их оказания. 3. Медицинских препаратов, используемых при оказании доврачебной помощи и их назначения. 4. Контактной информации спасательных служб.
Код профессии	3475 «Спортсмены, инструкторы, методисты»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.2. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы не менее 2-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Эффективное взаимодействие с клиентами.

	2. Обеспечение качества предоставляемых услуг.
Трудовая функция 1 Эффективное взаимодействие клиентами.	Умения и навыки: Коммуникативные навыки, в том числе на английском языке.
	Знания: 1. Основ эффективного общения. 2. Классификации психотипов. 3. Техники определения психотипов. 4. Психологии поведения покупателей. 5. Особенности взаимодействия с клиентами, относящимися к различным психотипам и социо-культурным группам. 6. Техники и способов разрешения конфликтных ситуаций. 7. Техники ведения деловых переговоров.
Трудовая функция 2 Обеспечение качества предоставляемых услуг.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные, в том числе на английском языке. 2. Использовать персональный компьютер и базу данных. 3. Аналитические умения по обработке информации.
	Знания: 1. Источников информации о качестве предоставляемых услуг. 2. Требований к качеству предоставления услуг. 3. Английского языка. 4. Нормативных и законодательных актов, регулирующих правовых взаимоотношений поставщиков и потребителей услуг.
Код профессии	5113 «Гиды», 2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» среднего уровня квалификации высшей категории или высшего уровня квалификации без категории
Уровень квалификации по ОРК	5. Техническое и профессиональное образование (или послесреднее образование), практический опыт или высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы не менее 2-х лет или высшее (и, или послевузовское) по специальности без требований к стажу работы согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	Принятие решений в нестандартных ситуациях.

Трудовая функция 1 Принятие решений в нестандартных ситуациях.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные, в том числе на английском языке. 2. Принимать решения в нестандартных ситуациях.
	Знания: 1. Типологии наиболее вероятных нестандартных ситуаций в туризме. 2. Перечня служб, с которыми необходимо устанавливать контакт, в случае возникновения различных нестандартных ситуаций.
Код профессии	2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» высшего уровня квалификации 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	5.1. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее (и, или послевузовское) по специальности и стаж работы не менее 1 года согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Эффективное взаимодействие с клиентами. 2. Обеспечение качества предоставляемых услуг. 3. Принятие решений в нестандартных ситуациях
Трудовая функция 1 Эффективное взаимодействие с клиентами.	Умения и навыки: Коммуникативные навыки, в том числе на английском языке.
	Знания: 1. Основ эффективного общения. 2. Классификации психотипов. 3. Техники определения психотипов. 4. Психологии поведения покупателей. 5. Особенности взаимодействия с клиентами, относящимися к различным психотипам и социо-культурным группам. 6. Техники и способов разрешения конфликтных ситуаций. 7. Техники ведения деловых переговоров.
Трудовая функция 2 Обеспечение качества предоставляемых услуг.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные, в том числе на английском языке. 2. Использовать персональный компьютер и базу данных. 3. Аналитические умения по обработке информации.
	Знания: 1. Источников информации о качестве предоставляемых услуг. 2. Требований к качеству предоставления услуг. 3. Английского языка. 4. Нормативных и законодательных актов, регулирующих правовых взаимоотношений поставщиков и потребителей услуг.

Трудовая функция 3 Принятие решений в нестандартных ситуациях.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные, в том числе на английском языке. 2. Принимать решения в нестандартных ситуациях. Знания: 1. Типологии наиболее вероятных нестандартных ситуаций в туризме. 2. Перечня служб, с которыми необходимо устанавливать контакт, в случае возникновения различных нестандартных ситуаций.
Код профессии	2359 «Специалисты по обучению, не вошедшие в другие группы»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» высшего уровня квалификации 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	5.2. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее (и, или послевузовское) по специальности и стаж работы не менее 2 лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму. 2. Проведение различных видов туров.
Трудовая функция 1 Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму.	Умения и навыки: 1. Осуществлять сбор информации из множества источников. 2. Разработать схему и график прохождения маршрутов. 3. Рассчитать необходимые ресурсы для тура. 4. Составить смету тура. Знания: 1. Объектов туризма Республики Казахстан. 2. Методических и психологических основ разработки и проведения различных видов туров (экологических, приключенческих, спортивных, этнографических). 3. Основных источников информации о маршруте и партнерах по работе. 4. Иностранного языка на уровне чтения профессиональной литературы. 5. Принципов устойчивости и правил экологически правильного поведения на природе. 6. Правил безопасности на маршрутах. 7. Основ эффективного общения.
Трудовая функция 2 Проведение различных видов туров.	Умения и навыки: 1. Провести предподходный инструктаж, распределить обязанности внутри группы. 2. Контролировать график, порядок и безопасность движения на маршруте.

	<p>3. Организовать привалы.</p> <p>4. Организовать разбивку лагеря.</p> <p>5. Ориентироваться на местности.</p> <p>6. Коммуникативные умения.</p> <p>7. Адаптироваться к изменяющейся ситуации.</p> <p>8. Специализированные умения в зависимости от вида тура (осуществлять страховку, самостраховку, организовывать переправы через реки, преодолевать сложный рельеф, использовать специальное снаряжение).</p>
	<p>Знания:</p> <p>1. Объектов туризма в Республике Казахстан.</p> <p>2. Правил экологического поведения на природе.</p> <p>3. Основных видов рельефа.</p> <p>4. Принципов пользования картами и схемами.</p> <p>5. Принципов ориентирования на местности.</p> <p>6. Видов туристского снаряжения и требований к ним.</p> <p>7. Норм расхода продуктов.</p> <p>8. Обычаи и традиций жителей региона.</p> <p>9. Английского языка на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута.</p> <p>10. Основных источников информации о маршруте.</p> <p>11. Методических и технологических документов по турам.</p> <p>12. Правил безопасности в турах.</p> <p>13. Приемов проведения тура на природе.</p> <p>14. Специальных знаний в зависимости от вида тура (страховка, самостраховка, переправа через реки, преодоление сложного рельефа).</p>
Код профессии	1232 «Руководители подразделений (служб) управления кадрами и трудовыми отношениями»
Наименование профессии	«Инструктор-методист по туризму» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	6. Высшее образование. Бакалавриат, резидентура, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее (и, или послевузовское) по специальности и стаж работы не менее 3-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<p>1. Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму.</p> <p>2. Проведение различных видов туров.</p> <p>3. Принятие решений в нестандартных ситуациях.</p>
Трудовая функция 1 Разработка различных видов туров по въездному и внутреннему туризму.	<p>Умения и навыки:</p> <p>1. Осуществлять сбор информации из множества источников.</p> <p>2. Разработать схему и график прохождения маршрутов.</p> <p>3. Рассчитать необходимые ресурсы для тура.</p>

	<p>4. Составить смету тура.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объектов туризма Республики Казахстан. 2. Методических и психологических основ разработки и проведения различных видов туров (экологических, приключенческих, спортивных, этнографических). 3. Основных источников информации о маршруте и партнерах по работе. 4. Иностранного языка на уровне чтения профессиональной литературы. 5. Принципов устойчивости и правил экологически правильного поведения на природе. 6. Правил безопасности на маршрутах. 7. Основ эффективного общения.
<p>Трудовая функция 2 Проведение различных видов туров.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести предподходный инструктаж, распределить обязанности внутри группы. 2. Контролировать график, порядок и безопасность движения на маршруте. 3. Организовать привалы. 4. Организовать разбивку лагеря. 5. Ориентироваться на местности. 6. Коммуникативные умения. 7. Адаптироваться к изменяющейся ситуации. 8. Специализированные умения в зависимости от вида тура (осуществлять страховку, самостраховку, организовывать переправы через реки, преодолевать сложный рельеф, использовать специальное снаряжение). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объектов туризма в Республике Казахстан. 2. Правил экологического поведения на природе. 3. Основных видов рельефа. 4. Принципов пользования картами и схемами. 5. Принципов ориентирования на местности. 6. Видов туристского снаряжения и требований к ним. 7. Норм расхода продуктов. 8. Обычаи и традиций жителей региона. 9. Английского языка на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 10. Основных источников информации о маршруте. 11. Методических и технологических документов по турам. 12. Правил безопасности в турах. 13. Приемов проведения тура на природе. 14. Специальных знаний в зависимости от вида тура (страховка, самостраховка, переправа через реки, преодоление сложного рельефа).
<p>Трудовая функция 3 Принятие решений в нестандартных ситуациях.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные, в том числе на английском языке. 2. Принимать решения в нестандартных ситуациях. <p>Знания:</p>

	1. Типологии наиболее вероятных нестандартных ситуаций в туризме. 2. Перечня служб, с которыми необходимо устанавливать контакт, в случае возникновения различных нестандартных ситуаций.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3414 Туристический агент
4. Технические данные ПС	
Разработан	«Казахстанская туристская ассоциация»
Номер версии и год выпуска	Версия 1, 2015 год
Дата ориентировочного пересмотра	2018 год

Приложение 7
к профессиональному стандарту
«Туризм»

Карта профессиональной квалификации,
уровень технического и профессионального образования (ТиПО)* и высшего образования:

№ уровня/ подуровня	Профессия работника	Уровни квалификации согласно национальной рамке квалификаций (отраслевой рамке квалификаций)
8.1.	менеджер по туризму	8-й
7.1.	менеджер по туризму	7-й
6.1.	экскурсовод (лектор)	6-й
6.2.	менеджер по туризму	
6.3.	инструктор - методист по туризму	
5.1.	экскурсовод	5-й
5.2.	экскурсовод (лектор)	
5.3.	менеджер по туризму	
5.4.	инструктор - методист по туризму	
4.1.	экскурсовод	4-й
4.2.	агент туристический	
4.3.	инструктор - методист по туризму	
3.1.	оператор по бронированию билетов (авиа, жд)	3-й
2.1.	оператор по бронированию билетов (авиа, жд)	2-й
-	-	1-й

* Профессии по ТиПО согласно действующей национальной рамке квалификаций 2015 г.