

Кәсіптік стандарт: «Туризм менеджерінің қызметтерін ұсыну»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:

2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) Агротуризм – туристік өнім ретінде аграрлық сектормен байланысты және туризм арқылы оның дамуына, оның ішінде мәдени мұраның сақталуын ынталандыруға, жергілікті дәстүрлер мен өнімдердің жандануына ықпал ететін белсенділікті ұсынатын туризм түрі. Аймақтық сәйкестендіру туризмнің осы түрінің мамандануын анықтайды және туристердің орналастыру, тамақтану, бос уақытты өткізу қажеттіліктерін қанағаттандыруға қызмет етеді, бұл ауылдың әлеуметтік саласының тұрақты дамуына ықпал етеді.

2) Дауларды баламалы шешу (ДБШ) – мемлекеттік және жеке болуы мүмкін дауларды шешудің бейтарап органының көмегімен соттан тыс тәртіпте саяхатқа немесе туризмге қатысты шағымдарды шешуді білдіреді. ДБШ омбудсмендерді, тәуелсіз немесе ассистивті келіссөздердің шағымдарын қарау жөніндегі кеңестерді, татуласуды, медиаторлықты және міндетті/міндетті емес тұтынушылық арбитражды қамтуы мүмкін, бірақ олармен шектелмейді.

3) Туристің қауіпсіздігі – туристердің жеке қауіпсіздігі, олардың мүлкінің сақталуы және саяхат кезінде қоршаған ортаға зиян келтірмеуі, сондай-ақ туризмді заңсыз көші-қон және үшінші елдерге транзиттеу, азаматтарды жыныстық, еңбек және өзге де пайдалану мақсатында пайдаланудың алдын алуға бағытталған шаралар кешені.

4) Сыртқы туризм – Қазақстан Республикасының шегінде оның аумағында тұрақты тұрмайтын адамдардың саяхаты

5) Ішкі туризм – Қазақстан Республикасының азаматтары мен оның аумағында тұрақты тұратын адамдардың Қазақстан Республикасының шегіндегі саяхаты

6) Туристік қызмет көрсетуге арналған шарт – туристік қызметті жүзеге асыратын тұлға мен Турист арасындағы өтеулі туристік қызмет көрсету жөніндегі келісім

7) Қонақ үй – қонақтарға уақытша тұру қызметтерін, сондай-ақ бос уақытты, тамақтануды, экскурсияларды ұйымдастыру жөніндегі қосымша қызметтерді ұсынатын, ауылдық жерлерде немесе шағын қалаларда орналасқан шағын мамандандырылған орналастыру құралы (орны)

8) Дестинация – осы жерде тұрақты тұрмайтын және жергілікті халық санатына жатпайтын азаматтардың туристік саяхаттың (туристік сапарлардың, турлардың, экскурсиялардың) межелі орны, баратын жері (аумағы, жері, қаласы, елді мекені, туристік орталығы)

9) Дестинация (туристік) – туристік қажеттіліктерді қанағаттандыратын және туристік ағынды қалыптастыру үшін жеткілікті көлемде әлеуетті туристерді тартатын (тартуға қабілетті) географиялық аумақ

10) Халықаралық туристерді қорғау кодексі (ХКҚК) – COVID-19 пандемиясынан кейін ең төменгі халықаралық стандарттарды үйлестіруге және әлемдегі халықаралық туристерге жеткілікті кепілдік беруге бағытталған төтенше жағдайларда туристерді қорғау және туристерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қағидаттар мен ұсынымдар кешені. ЮНВТО Бас Ассамблеясының XXIV сессиясында a/res/732(XXIV) қарарымен қабылданды.

11) Агротуризм менеджері – елдің аграрлық секторының даму деңгейі, мал шаруашылығы, өсімдік шаруашылығы және бау-бақша негіздері, ұлттық дәстүрлер мен әдет-ғұрыптар, сондай-ақ туристік өнімдерді дамыту негіздері туралы білімі бар маман, отандық агротуризмді туризм индустриясының ішкі және әлемдік нарығында дамыту және ілгерілетумен айналысады.

12) Қауіпсіз туризм менеджері – халықаралық құқық және құқықтану, алғашқы медициналық көмек көрсету үшін жалпы медицина негіздері және психология мен Конфликтология дағдыларын меңгерген, саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ететін маман

13) Экотуризм менеджері – тұрақты туризм, экология, қоршаған ортаны қорғау, ЕҚТА-дағы мінез-құлық ережелері, сондай-ақ туристік өнімдерді әзірлеу негіздері туралы білімі бар маман, отандық экотуризмді туризм индустриясының ішкі және әлемдік нарығында дамыту және ілгерілетумен айналысады

14) Этнотуризм менеджері – елдің мәдени және тарихи мұрасы, осы аумақта тұратын халықтың салт-дәстүрлері, сондай-ақ этнотуризмді дамыту негіздері мәселелерінде құзыретті маман, отандық этнотуризмді туризм индустриясының ішкі және әлемдік нарығында дамыту және ілгерілетумен айналысады

15) Ерекше қорғалатын табиғи аумақ (ЕҚТА) – ерекше қорғау режимі белгіленген мемлекеттік табиғи-қорық қорының табиғи кешендері мен объектілері бар жердің, су объектілерінің және олардың үстіндегі әуе кеңістігінің учаскелері

16) Жергілікті туристік қызметтердің провайдері – жергілікті тұрғындар арасынан туристерге тікелей келген жерінде қызмет көрсететін заңды немесе жеке тұлға

17) Тур – белгілі бір мерзімдер шеңберінде белгілі бір маршрут бойынша саяхатты қамтитын туристік қызметтер кешені

18) Турист – уақытша болатын елге (жерге) жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі кезеңге баратын

және ақылы қызметпен айналыспай, онда сауықтыру, танымдық, кәсіби-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда кемінде бір түнейтін жеке тұлға

19) Туристік агенттік қызмет (турагенттік қызмет) – жеке және (немесе) заңды тұлғалардың туроператор қалыптастырған туристік өнімді ілгерілету және өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызметі

20) Туристік операторлық қызмет (туроператорлық қызмет) – қызметтің осы түріне лицензиясы бар жеке және (немесе) заңды тұлғалардың туристік агенттер мен туристерге сыртқы және ішкі туризм саласында туристік өнімді қалыптастыру, ілгерілету және өткізу жөніндегі, сондай-ақ Қазақстан Республикасының резиденті емес қалыптастырған сыртқы туризм саласындағы туристік өнімді ілгерілету және өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызметі

21) Туристік көрсетілетін қызметтер – туристің саяхаты кезеңінде және осы саяхатқа байланысты ұсынылатын, оның қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті көрсетілетін қызметтер (орналастыру, тасымалдау, тамақтандыру, экскурсиялар, туризм нұсқаушыларының, гидтердің (гид-аудармашылардың) көрсетілетін қызметтері) және туристік қызмет көрсетуге арналған шартта көзделген басқа да көрсетілетін қызметтер

22) Туристік маршрут – танымдық, спорттық, эстетикалық не өзге де мақсаттарда (саяхат барысында) өту, қарап шығу үшін белгіленген барлық географиялық пункттерді, болу объектілерін қамтитын туристің жүру жолы

23) Туристік өнім – саяхат барысында туристің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жеткілікті туристік қызметтер жиынтығы

24) Уәкілетті орган – туристік қызмет саласындағы мемлекеттік басқару функцияларын жүзеге асыру үшін Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайтын орталық атқарушы орган

25) Тұрақты даму – қазіргі уақыттың қажеттіліктерін қанағаттандыратын, бірақ болашақ ұрпақтардың өз қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне қауіп төндірмейтін даму

26) Тұрақты тұтыну және өндіріс (ТТӨ) – қалдықтардың алдын алу немесе жою, сондай-ақ қоршаған орта мен қоғамға әсер ету мақсатында өнімдер мен қызметтерді саналы тұтыну

27) Тұрақты туризм – бұл келушілердің, өнеркәсіптің, қоршаған ортаның және қабылдаушы қауымдастықтардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын, оның қазіргі және болашақтағы экономикалық, әлеуметтік және экологиялық салдарын толығымен ескеретін туризмге деген көзқарас

28) Төтенше жағдай – адам шығынына, адамдардың денсаулығына немесе қоршаған ортаға залал келтіруге, елеулі материалдық шығындарға және адамдардың тіршілік әрекеті жағдайларының бұзылуына әкеп соғуы мүмкін немесе әкеп соққан аварияның, қауіпті табиғи құбылыстың, апаттың, айналасындағыларға қауіп төндіретін аурудың таралуының нәтижесінде қалыптасқан белгілі бір аумақтағы жағдай.

29) Төтенше экологиялық жағдай – белгілі бір аумақта адам қызметінің немесе табиғаттың стихиялық күштерінің нәтижесінде туындаған, қоршаған ортаның адамдардың өмірі мен денсаулығына, өсімдіктер мен жануарлар дүниесін сақтауға қауіпті терең және тұрақты теріс өзгерістерімен сипатталатын қолайсыз экологиялық жағдай

30) Экологиялық туризм – экожүйелердің тұтастығын бұзбайтын және табиғат пен табиғи ресурстарды қорғау жергілікті халық үшін тиімді болатын әлеуметтік-экономикалық жағдайлар жасайтын осы жердің (дестинацияның) табиғи және мәдени-этнографиялық ерекшеліктері туралы түсінік алу мақсатында салыстырмалы түрде қол тимеген табиғаты бар жерлерге саяхаттауды көздейтін орнықты туризм түрі

31) Этнотуризм (этникалық туризм) – мәдени-тарихи туризмді дамыту бағыттарының бірі, ол таңдалған халықтар тобының тілімен, өмірімен, мәдениетімен, сәулетімен, мерекелерімен және салт-дәстүрлерімен танысуды қамтиды

32) Этноорталық – келушілерді белгілі бір этностың немесе халықтың тарихымен, мәдениетімен, салт-дәстүрімен, ұлттық нақышымен таныстыратын тарихи-мәдени этнографиялық кешен

3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

- 1) ДБШ – Дауларды баламалы шешу
- 2) ХКҚК – Халықаралық туристерді қорғау кодексі
- 3) ЕҚТА – Ерекше қорғалатын табиғи аумақ
- 4) ТТӨ – Тұрақты тұтыну және өндіріс

## 2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Название профессионального стандарта: Туризм менеджерінің қызметтерін ұсыну

5. Кәсіптік стандарттың коды: N79120014

6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:

N Әкімшілік және қосалқы қызмет көрсету саласындағы қызмет

79 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі, брондау және ілеспе қызмет

79.1 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі

79.12 Туристік операторлардың қызметі

79.12.0 Туристік операторлардың қызметі

7. Краткое описание профессионального стандарта: Туризмнің әртүрлі түрлері бойынша туристік қызметтер көрсету

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

- 1) Агротуризм менеджері - 4 уровень ОРК
- 2) Этнотуризм менеджері - 4 уровень ОРК
- 3) Экологиялық туризм менеджері - 4 уровень ОРК
- 4) Медициналық және қолжетімді туризм менеджері - 4 уровень ОРК

- 5) Интернет арқылы туристік өнімдерді ілгерілету жөніндегі менеджер - 4 уровень ОРК  
 6) Қауіпсіз туризм менеджері - 6 уровень ОРК

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Агротуризм менеджері»:			
Топтың коды:	5113-9		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Агротуризм менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-008 Туризм жөніндегі Агент 4221-0-013 Саяхаттарды (экскурсияларды) ұйымдастырушы 4221-0-016 Туристік агент 4221-0-017 Туристік оператор		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Агротуризм бойынша турларды қалыптастыру, ілгерілету және ұйымдастыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Агротурлар тұжырымдамасын әзірлеу 2. Агротуризмді құру және ілгерілету бойынша барлық жұмыс түрлерін ұйымдастыру 3. Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, шарттық міндеттемелердің орындалуын бақылау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Агротурлар тұжырымдамасын әзірлеу	Дағды 1: Агротуризм бойынша турларды қалыптастыру, ілгерілету және ұйымдастыру	Машықтар:	
		1. Туристік қызметтер нарығында агротуризм саласындағы ұсыныстар туралы ақпарат жинау. 2. Өңірлер бойынша агротуризм объектілерін жүйелеу 3. Дерекқорға ақпарат енгізу және оны үнемі жаңартып отыру. 4. Агротур тұжырымдамасын құру. 5. Маршрут бағдарламасын жасау. 6. Агротураның өзіндік құнын калькуляциялау өндірісі.	
		Білімдер:	
		1. Туристік қызметті ұйымдастырудың негізгі принциптері. 2. Ақпаратты жинау, өңдеу және талдау әдістері. 3. Турдың калькуляциясын құрастыру принциптері (экономика негіздерін білу)	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

	<p>Дағды 2: Агротураларды әзірлеу, ілгерілету және іске асыру</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативті дағдылар (қажетті ақпаратты ұсыну, туристермен кері байланыс қалыптастыру, клиенттерді қызықтыру, клиенттердің дұрыс мінез-құлқын қамтамасыз ету).</li> <li>2. Шетелдік туристер үшін тур өткізу тәсілдері.</li> <li>3. Өзгеретін жағдайға бейімделу.</li> <li>4. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тур кезіндегі мінез-құлық ережелері.</li> <li>2. Қазақстан Республикасындағы туризм және агротуризм объектілері және олардың ерекшеліктері.</li> <li>3. Ағылшын тілі Кәсіби әдебиеттерді оқу және маршрут мазмұнын сауатты түсіндіру деңгейінде.</li> <li>4. Турларды өткізудің әдіснамалық және психологиялық негіздері.</li> <li>5. Қарым-қатынас психологиясы.</li> <li>6. Туристік бағыттардағы қауіпсіздік техникасының негіздері.</li> <li>7. Қоғамдық орындар мен экскурсия нысандарындағы тәртіп ережелерін реттейтін ҚР нормативтік базасы.</li> <li>8. Стресстік жағдайларда адамдарға психологиялық қолдау көрсету жолдары.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
<p>Еңбек функциясы 2: Агротуризмді құру және ілгерілету бойынша барлық жұмыс түрлерін ұйымдастыру</p>	<p>Дағды 1: Агротуристік қызметтерді жеткізушілермен өзара әрекеттесу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төлеу, мерзімі және қызмет көрсету сапасы бойынша серіктес ұйымдарды (шаруа, фермер қожалықтары, жергілікті қызметтерді жеткізушілер және т. б.) іздеуді жүзеге асыру</li> <li>2. Контрагенттермен (қызметтерді жеткізушілермен) келіссөздер жүргізу, шарттардың негізгі талаптарын келісу қызмет көрсету,</li> <li>3. Шарттардың жобаларын дайындау және олардың жасалуын қамтамасыз ету.</li> <li>4. Ауыл шаруашылығы корпорацияларымен, агрофирмалармен және басқа да қызмет көрсетушілермен агротуристік өнімдерді ілгерілету және сату туралы шарттар жасасу.</li> <li>5. Серіктестермен және клиенттермен келіссөздер жүргізу.</li> <li>6. Қызмет көрсетуге арналған шарттардың негізгі талаптарын келісу.</li> <li>7. Туристік өнімді өткізу туралы шарттар жасасу.</li> <li>8. Туристік өнімді ілгерілету бойынша іс-шаралар өткізуді ұйымдастыру (жарнамалық кампаниялар, презентациялар, соның ішінде мамандандырылған көрмелерде жұмыс істеу, жарнамалық материалдарды тарату және т.б.).</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризм саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>2. Туристік индустрияны ұйымдастырудың негізгі принциптері.</li> <li>3. Туристік Ұйым менеджменті.</li> <li>4. Туристік өнімдер маркетингінің теориясы мен әдістемесі.</li> <li>5. Қызметтерді брондау жүйелері.</li> <li>6. Туристік өнімдерді қалыптастыру технологиясы.</li> <li>7. Сату психологиясы.</li> <li>8. Маркетинг және менеджмент негіздері.</li> <li>9. Іскерлік қарым-қатынас этикасы.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	<p>Дағды 2: Агротурды қалыптастырады және жинақтайды</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Келу туры сапардың уақыты, орны және мерзімі бойынша жоспарлау.</li> <li>2. Турдың бағытын жасау.</li> <li>3. Туристік агенттіктің әртүрлі қызметтерімен және қызмет жеткізушілерімен өзара әрекеттесу кезінде туристерді тасымалдауды, орналастыруды және тамақтандыруды ұйымдастыру.</li> <li>4. Бағыт бойынша экскурсиялық бағдарламалар мен көрсету объектілерін таңдауды жүзеге асыру.</li> <li>5. Қызмет көрсету процесіне қажетті құжаттарды дайындау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сыртқы турларын ұйымдастырудың принциптері мен ережелері.</li> <li>2. Бағыттарды әзірлеудің әдіснамалық негіздері.</li> <li>3. Қазақстан Республикасындағы туризм, оның ішінде агротуризм объектілері.</li> <li>4. Экотуризм мен ауыл туризмінің негіздері мен принциптері</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>-</p>
<p>Еңбек функциясы 3: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, шарттық міндеттемелердің орындалуын бақылау</p>	<p>Дағды 1: Инвесторлар тарту</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Әлеуетті инвесторлармен коммуникацияларды іздеу және құру, оның ішінде ағылшын тілінде</li> <li>2. Компанияның жарнамалық өнімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу</li> <li>3. Туристік қызметтерді өткізу нарығын іздеуді жүзеге асыру</li> <li>4. Компанияның жарнамалық өнімдерін тарату мақсатында әртүрлі іс-шараларды іздеуді жүзеге асыру</li> <li>5. Компанияның туристік қызметтерінің тұсаукесерін өткізу</li> <li>6. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу</li> <li>7. Әлеуетті инвесторлармен байланыс орнату</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Жарнамалық өнімдерге қойылатын талаптар</li> <li>4. Туристік қызметтерді өткізу нарықтары</li> <li>5. Жарнамалық өнімдерді тарату әдістері</li> <li>6. Туристік қызметтердің тұсаукесерлерін өткізуге қойылатын талаптар</li> <li>7. Туристік көрмелерге қатысу ережесі</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>-</p>
	<p>Дағды 2: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қаланың / облыстың туристік өнімін ілгерілетуге қатысу</li> <li>2. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу</li> <li>3. Жергілікті басқару органдарымен байланыс орнату</li> <li>4. Агротуризмді дамытуға бағытталған агротуристік іс-шаралар мен іс-шараларды (конференциялар, форумдар, кеңестер, тренингтер және т. б.) ұйымдастыру бойынша Мемлекеттік сатып алуға қатысу</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративтік қарым-қатынас мәдениеті</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Іскерлік Этикет негіздері.</li> <li>4. Мемлекеттік сатып алуға қатысу қағидаттарын білу</li> </ol>
	<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>-</p>

Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жүйелі ойлау Күйзеліске тұрақтылық Тез шешім қабылдай білу Аналитикалық ойлау Экологиялық ойлау Клиентке бағдарлау Өндірісті тұрақты тұтыну тәжірибесін білу Көптілділік және мультимәдениет Жобалар мен процестерді басқару		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:			
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	7	Туристік кәсіпорын бірінші басшысының орынбасары	
	6	Туроператор	
10. Кәсіптің карточкасы «Этнотуризм менеджері»:			
Топтың коды:	5113-9		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Этнотуризм менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-008 Туризм жөніндегі агент 4221-0-013 Саяхаттарды (экскурсияларды) ұйымдастырушы 4221-0-016 Туристік агент 4221-0-017 Туристік оператор		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Сыртқы және ішкі этнотурларды ұйымдастыру, әзірлеу және өткізу		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Этнотурлар тұжырымдамасын әзірлеу 2. Этнотуризмді құру және ілгерілету жөніндегі жұмыстардың барлық түрлерін ұйымдастыру 3. Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, мүдделі тараптардың барлық шарттық міндеттемелерінің орындалуын бақылау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Этнотурлар тұжырымдамасын әзірлеу	Дағды 1: Этнотуризм саласындағы туристік ұсыныстарға мониторинг жүргізу	Машықтар:	
		1. Туристік қызметтер нарығында этнотуризм саласындағы ұсыныстар туралы ақпарат жинау. 2. Халықаралық жіктеуге сәйкес өңірлер бойынша этнотуризм объектілерін жүйелеу 3. Дерекқорға ақпарат енгізу және оны үнемі жаңартып отыру. 4. Этнотура тұжырымдамасын жасау. 5. Тур бағдарламасын жасау 6. Этнотурды калькуляциялау өндірісі.	

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристік индустрияны ұйымдастырудың негізгі принциптері.</li> <li>2. ҚР туризм саласындағы нормативтік актілер мен заңнама</li> <li>3. Ақпаратты жинау, өңдеу және талдау әдістері.</li> <li>4. Турдың калькуляциясын құра білу</li> <li>5. Экономика негіздері</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Этнотурларды әзірлеу, ілгерілету және іске асыру	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативті дағдылар (қажетті ақпаратты ұсыну, туристермен кері байланыс қалыптастыру, клиенттерді қызықтыру, клиенттердің дұрыс мінез-құлқын қамтамасыз ету).</li> <li>2. Шетелдік туристерге арналған тур технологиялары.</li> <li>3. Өзгеретін жағдайға бейімделу.</li> <li>4. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тур кезіндегі мінез-құлық ережелері.</li> <li>2. Қазақстан Республикасындағы туризм және этнотуризм объектілері және олардың ерекшеліктері.</li> <li>3. Ағылшын тілі</li> <li>4. Турларды өткізудің әдіснамалық және психологиялық негіздері.</li> <li>5. Қарым-қатынас психологиясы.</li> <li>6. Туристік бағыттардағы қауіпсіздік техникасының негіздері.</li> <li>7. Қоғамдық орындарда және экскурсия объектілерінде өзін-өзі ұстау ережелерін реттейтін ҚР нормативтік базасы.</li> <li>8. Стресстік жағдайларда адамдарға психологиялық қолдау көрсету жолдары.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Этнотуризмді құру және ілгерілету жөніндегі жұмыстардың барлық түрлерін ұйымдастыру	Дағды 1: Этнотуристік қызметтерді жеткізушілермен өзара іс- қимыл жасау	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Төлем, қызмет көрсету мерзімі және сапасы бойынша ең тиімді серіктес ұйымдарды іздеуді жүзеге асыру (этноорталықтар, этнотуристік қызметтердің жергілікті провайдерлері, оның ішінде қолөнершілер, ұлттық қолөнер түрлері, гастрономия, ойындар, спорт және т.б. бойынша мастер-класс ұйымдастырушылары; қонақ үйлер, тамақтану орындары және т. б.).</li> <li>2. Контрагенттермен (қызметтерді жеткізушілермен) келіссөздер жүргізу, шарттардың негізгі талаптарын келісу, қызметтерді ұсыну, шарттардың жобаларын дайындау және олардың жасалуын қамтамасыз ету.</li> <li>3. Қабылдаушы тараптың өкілдерімен этнотуристік өнімдерді өткізу туралы шарттар жасасу.</li> <li>4. Серіктестермен және клиенттермен келіссөздер жүргізу.</li> <li>5. Туристік өнімді ілгерілету бойынша іс-шаралар өткізуді ұйымдастыру (жарнамалық кампаниялар, презентациялар, соның ішінде мамандандырылған көрмелерде жұмыс істеу, жарнамалық материалдарды тарату және т.б.).</li> </ol>

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризм саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік-құқықтық актілері.</li> <li>2. Туристік индустрияны ұйымдастырудың негізгі принциптері.</li> <li>3. Туристік Ұйым менеджменті.</li> <li>4. Туристік өнімдер маркетингінің теориясы мен әдістемесі.</li> <li>5. Қызметтерді брондау жүйелері.</li> <li>6. Цифрландыру құралдары</li> <li>7. Туристік өнімдерді қалыптастыру технологиясы.</li> <li>8. Сату психологиясы.</li> <li>9. Маркетинг және менеджмент негіздері.</li> <li>10. Іскерлік қарым-қатынас этикасы.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Этнотурды қалыптастырады және жинақтайды	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Турды сапардың уақыты, орны және мерзімі бойынша жоспарлау.</li> <li>2. Турдың бағытын жасау.</li> <li>3. Туристік агенттіктің әртүрлі қызметтерімен және қызмет жеткізушілерімен өзара әрекеттесу кезінде туристерді тасымалдауды, орналастыруды және тамақтандыруды ұйымдастыру.</li> <li>4. Бағыт бойынша экскурсиялық бағдарламалар мен көрсету объектілерін таңдауды жүзеге асыру.</li> <li>5. Қызмет көрсету процесіне қажетті құжаттарды дайындау.</li> </ol>
		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Турларды ұйымдастырудың принциптері мен ережелері.</li> <li>2. Бағыттарды әзірлеудің әдіснамалық негіздері.</li> <li>3. Қазақстан Республикасындағы туризм, оның ішінде этнотуризм объектілері.</li> <li>4. Экотуризм негіздері мен принциптері</li> <li>5. Қазақ ұлттық мәдениеті және түркі өркениетінің мәдениеті (тарих, салт-дәстүрлер, әдет-ғұрыптар, ұлттық тағамдар, спорт түрлері, ойындар, қолөнер)</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, мүдделі тараптардың барлық шарттық міндеттемелерінің орындалуын бақылау	Дағды 1: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қаланың / облыстың туристік өнімін ілгерілетуге қатысу</li> <li>2. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу</li> <li>3. Жергілікті басқару органдарымен байланыс орнату</li> <li>4. Этнотуризмді дамытуға бағытталған этнотуристік іс-шаралар мен іс-шараларды (конференциялар, форумдар, кеңестер, тренингтер және т. б.) ұйымдастыру бойынша Мемлекеттік сатып алуға қатысу</li> </ol>
		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративтік қарым-қатынас мәдениеті</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Іскерлік Этикет негіздері.</li> <li>4. Мемлекеттік сатып алуға қатысу қағидаттарын білу</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 2: Инвесторлар тарту	Машықтар:	
		1. Әлеуетті инвесторлармен коммуникацияларды іздеу және құру, оның ішінде ағылшын тілінде 2. Компанияның жарнамалық өнімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу 4. Компанияның жарнамалық өнімдерін тарату мақсатында әртүрлі іс-шараларды іздеуді жүзеге асыру 5. Компанияның туристік қызметтерінің тұсаукесерін өткізу 6. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу 7. Әлеуетті инвесторлармен байланыс орнату	
		Білімдер:	
		1. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті. 3. Жарнамалық өнімдерге қойылатын талаптар 4. Туристік қызметтерді өткізу нарықтары 5. Жарнамалық өнімдерді тарату әдістері 6. Туристік қызметтердің тұсаукесерлерін өткізуге қойылатын талаптар 7. Туристік көрмелерге қатысу ережесі	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жүйелі ойлау Күйзеліске тұрақтылық Тез шешім қабылдай білу Аналитикалық ойлау Экологиялық ойлау Клиентке бағдарлау Өндірісті тұрақты тұтыну тәжірибесін білу Көптілділік және мультимәдениет Жобалар мен процестерді басқару		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:			
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	7	Сыртқы және ішкі туризм бөлімінің бастығы	
	6	Туроператор	
11. Кәсіптің карточкасы «Экологиялық туризм менеджері»:			
Топтың коды:	5113-9		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Экологиялық туризм менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	С опытом работы в отрасли		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-013 Саяхатты ұйымдастырушы 4221-0-017 Туристік оператор Туризм жөніндегі менеджер Туризм менеджері		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Ішкі және сыртқы экотурларын ұйымдастыру, әзірлеу және өткізу		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			

Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	<p>1. Тұрақты даму тұжырымдамасы аясында экотурлар, туристік дестинацияларды стратегиялық дамыту тұжырымдамасын әзірлеу</p> <p>2. Экотуризмді құру және ілгерілету жөніндегі жұмыстардың барлық түрлерін ұйымдастыру</p> <p>3. Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, мүдделі тараптардың барлық шарттық міндеттемелерінің орындалуын бақылау</p> <p>4. Экотурларды өткізу</p> <p>5. Тұрақты даму тұжырымдамасы шеңберінде туристік дестинациялар қызметінің мониторингін әзірлеу, енгізу және жетілдіру</p>
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Тұрақты даму тұжырымдамасы аясында экотурлар, туристік дестинацияларды стратегиялық дамыту тұжырымдамасын әзірлеу	Дағды 1: Маршруттың табиғи және экологиялық ерекшеліктері туралы кешенді ақпарат жинау: ландшафт (геоморфология), геология, фауна, флора, экологияның жағдайы, табиғатты қорғау жұмыстары	Машықтар:
		<p>1. Ақпаратты талдау және жүйелеу</p> <p>2. Коммуникативтік дағдылар.</p> <p>3. Қызықты тур тұжырымдамасын жасаңыз (шығармашылық дағдылар).</p> <p>4. Тур тұжырымдамасына тұрақты даму қағидаттарын енгізу</p>
		Білімдер:
		<p>1. ҚР экотуризм объектілері, әсіресе ЕҚТА, оның ішінде фауна мен флораның негізгі түрлері.</p> <p>2. ЕҚТА жұмысының мазмұны мен принциптері.</p> <p>3. Турларды әзірлеудің әдіснамалық негіздері</p> <p>5. Тұрақты тұтыну және өндіріс принциптері.</p> <p>6. ҚР Экологиялық кодексі, ЕҚТА-да туристік қызметті ұйымдастыру саласындағы басқа заңдар мен НҚА, стандарттар</p>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Экотуризмді құру және ілгерілету жөніндегі жұмыстардың барлық түрлерін ұйымдастыру	Дағды 1: Туристік қызметтерді тұтынушылармен және жеткізушілермен өзара іс-қимыл жасау	Машықтар:
		<p>1. Туристермен байланыс орнату</p> <p>2. Бағасы, мерзімі және қызмет көрсету сапасы бойынша ең тиімді серіктес ұйымдарды, жергілікті қызмет провайдерлерін іздеуді жүзеге асыру:</p> <p>а) этноорталықтар,</p> <p>б) қолөнершілер,</p> <p>в) гидтер, ұлттық қолөнер, гастрономия, ойын, спорт түрлері бойынша мастер-класс ұйымдастырушылары</p> <p>г) қонақ үйлер</p> <p>д) қуат нүктелері</p> <p>е) кәдесый өнімдерінің шеберлері және т.б.</p> <p>3. Контрагенттермен (қызметтерді жеткізушілермен) келіссөздер жүргізу, Қызметтерді көрсетуге арналған шарттардың негізгі талаптарын келісу, шарттардың жобаларын дайындау және олардың жасалуын қамтамасыз ету.</p> <p>4. Тур бағдарламасын жасау</p> <p>5. Турдың құны</p>

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризм және экология саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік-құқықтық актілері.</li> <li>2. Туристік индустрияны ұйымдастырудың негізгі принциптері.</li> <li>3. Туристік Ұйым менеджменті.</li> <li>4. Туристік өнімдер маркетингінің теориясы мен әдістемесі.</li> <li>5. Қызметтерді брондау жүйелері.</li> <li>6. Цифрландыру құралдары.</li> <li>7. Туристік өнімдерді қалыптастыру технологиясы.</li> <li>8. Сату психологиясы.</li> <li>9. Маркетинг және менеджмент негіздері.</li> <li>10. Іскерлік қарым-қатынас этикасы.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Турпакетті қалыптастыру	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уақытты басқару. Ішкі немесе сыртқы турын сапардың уақыты, орны және мерзімі бойынша жоспарлау.</li> <li>2. Туристік агенттіктің әртүрлі қызметтерімен және қызмет жеткізушілерімен өзара әрекеттесу кезінде туристерді тасымалдауды, орналастыруды және тамақтандыруды ұйымдастыру.</li> <li>3. Бағыт бойынша экскурсиялық бағдарламалар мен көрсету объектілерін таңдауды жүзеге асыру.</li> <li>4. Қызмет көрсету процесіне қажетті құжаттарды дайындау.</li> <li>5. Қоршаған ортаны қорғау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ішкі және сыртқы турларын ұйымдастырудың принциптері мен ережелері.</li> <li>2. Бағыттарды өзірлеудің әдіснамалық негіздері.</li> <li>3. ҚР экотуризм нысандары</li> <li>4. Экотуризм негіздері мен принциптері</li> <li>5. Қазақ ұлттық мәдениеті және түркі өркениетінің мәдениеті (тарих, салт-дәстүрлер, әдет-ғұрыптар, ұлттық тағамдар, спорт түрлері, ойындар, қолөнер)</li> <li>6. Тұрақты тұтыну және өндіріс принциптері.</li> <li>7. ҚР Экологиялық кодексі</li> <li>8. Ұлттық стандарт. Туризм және онымен байланысты қызметтер. ҚР СТ ISO 18065-2017</li> <li>9. Ұлттық стандарт. Туристік қызметтер. Экологиялық туризм. ҚР СТ 2993-2017</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау, инвесторлар тарту, мүдделі тараптардың барлық шарттық міндеттемелерінің орындалуын бақылау	Дағды 1: Жергілікті басқару органдарымен өзара іс-қимыл жасау	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Елдің/ өңірдің туристік өнімін ілгерілетуге қатысу.</li> <li>2. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу</li> <li>3. Жергілікті басқару органдарымен байланыс орнату</li> <li>4. Туристік іс-шараларды және туризмді дамытуға бағытталған іс-шараларды (конференциялар, форумдар, кеңестер, тренингтер және т. б.) ұйымдастыру бойынша мемлекеттік сатып алуға қатысу</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративтік қарым-қатынас мәдениеті</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Іскерлік Этикет негіздері.</li> <li>4. Мемлекеттік сатып алуға қатысу қағидаттарын білу</li> <li>5. Брондау жүйелерімен жұмыс.</li> <li>6. Негізгі туристік ресурстарды ілгерілету.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	<p>Дағды 2: Инвесторлар тарту</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Әлеуетті инвесторлармен коммуникацияларды іздеу және құру, оның ішінде ағылшын тілінде</li> <li>2. Компанияның жарнамалық өнімдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу</li> <li>3. Туристік қызметтерді өткізу нарығын іздеуді жүзеге асыру</li> <li>4. Компанияның жарнамалық өнімдерін тарату мақсатында әртүрлі іс-шараларды іздеуді жүзеге асыру</li> <li>5. Компанияның туристік қызметтерінің тұсаукесерін өткізу</li> <li>6. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Туристік қызметтерді өткізу нарықтары</li> <li>4. Өткізуге қойылатын талаптар туристік қызметтердің тұсаукесерлері</li> <li>5. Туристік көрмелерге қатысу ережесі</li> <li>6. ҚР инвесторларға арналған преференциялар мен бағдарламаларды білу</li> </ol> <p>Дағдыны тану мүмкіндігі: -</p>
<p>Еңбек функциясы 4: Экотурларды өткізу</p>	<p>Дағды 1: Туристер тобымен өзара әрекеттесу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативтік дағдылар (клиенттерді қызықтыру, экотуризмнің ең қолайлы нысандарын ұсыну, клиенттердің табиғаттағы дұрыс мінез-құлқын қамтамасыз ету, Қызмет көрсететін персонал (жергілікті қызмет провайдерлері) туристермен байланыс орнату).</li> <li>2. Табиғатта тур өткізу тәсілдері, ЕҚТА-да өзін-өзі ұстау ережелерін түсіндіру (маршруттың қиын учаскелерін қалай қауіпсіз жеңуге, өтуге болады су бөгеті арқылы лагерьге бару, далада тамақ дайындау, құрғақ шкаф орнату, санитарлық нормаларды сақтау, қоқыс пен тұрмыстық қалдықтарды көдеге жарату (шығару), жабайы жануарлармен кездескен кезде топпен өзін-өзі ұстау)</li> <li>3. Табиғи жағдайлардың өзгеруіне байланысты штаттан тыс жағдайлардың алдын алу..</li> <li>4. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ЕҚТА-дағы тұрақтылық принциптері мен мінез-құлық ережелері</li> <li>2. ҚР экотуризм объектілері (әсіресе ЕҚТА), оның ішінде фауна мен флораның негізгі түрлері</li> <li>3. Ағылшын тілі маршрут және коммуникация мазмұнын сауатты түсіндіру деңгейінде</li> <li>4. Турларды өткізудің әдіснамалық және психологиялық негіздері Қарым-қатынас психологиясы</li> </ol> <p>Дағдыны тану мүмкіндігі: -</p>
	<p>Дағды 2: Нұсқаулық өткізу және маршрутта туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативтік дағдылар</li> <li>2. Жауапты шешімдер қабылдау</li> <li>3. Аналитикалық дағдылар</li> <li>4. Қауіпсіздік бойынша нұсқама өткізу</li> </ol>

		Білімдер:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристік-экскурсиялық қызметтің қауіпсіздік техникасының негіздері</li> <li>2. Қоғамдық орындарда және экскурсия объектілерінде өзін-өзі ұстау ережелерін реттейтін ҚР нормативтік базасы</li> <li>3. Стресстік жағдайларда адамдарға психологиялық қолдау көрсету жолдары</li> <li>4. Экскурсиялық экообъектілер инфрақұрылымының ағымдағы жағдайы</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 5: Тұрақты даму тұжырымдамасы шеңберінде туристік дестинациялар қызметінің мониторингін әзірлеу, енгізу және жетілдіру	Дағды 1: Жеткізушілер ұсынатын қызметтердің сапасын бағалау	Машықтар:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тұрақты туризм тұжырымдамасына сәйкес көрсетілетін қызметтерді мониторингілеу және талдау</li> <li>2. Турпакетті жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу</li> <li>3. Туристерден ақпарат жинау (кері байланыс) ТЖ кезіндегі іс-қимыл тәртібі</li> </ol>
		Білімдер:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативтік дағдылар</li> <li>2. Шешім қабылдау</li> <li>3. Аналитикалық дағдылар</li> <li>4. Елдегі тұрақты тұтыну және өндіріс тәжірибесінің трендтері</li> <li>5. Тұрақты тұтыну және өндіріс принциптері.</li> <li>6. ҚР Экологиялық кодексі</li> <li>7. Ұлттық стандарт. Туризм және онымен байланысты қызметтер. ҚР СТ ISO 18065-2017</li> <li>8. Ұлттық стандарт. Туристік қызметтер. Экологиялық туризм. ҚР СТ 2993-2017</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	<p>Жүйелі ойлау Күйзеліске тұрақтылық Тез шешім қабылдай білу Аналитикалық ойлау Экологиялық ойлау Клиентке бағдарлау Тұрақты тұтыну және өндіріс тәжірибесін білу Көптілділік және мультимәдениет Жобалар мен процестерді басқару Салааралық коммуникация</p>	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	7	Туристік кәсіпорын бірінші басшысының орынбасары
	6	Туроператор
<b>12. Кәсіптің карточкасы «Медициналық және қолжетімді туризм менеджері»:</b>		
Топтың коды:	5113-9	
Қызмет атауының коды:	-	
Кәсіптің атауы:	Медициналық және қолжетімді туризм менеджері	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4	
подуровень квалификации по ОРК:		
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:		

Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информформалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-008 Туризм жөніндегі агент 4221-0-013 Саяхаттарды (экскурсияларды) ұйымдастырушы 4221-0-016 Туристік агент 4221-0-017 Туристік оператор		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Медициналық қызмет көрсету саласында туристерге кеңес беру және емдеу-сауықтыру турларын ұйымдастыру		
<b>Еңбек функциялардың сипаттамасы</b>			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Пациенттің медициналық көрсеткіштеріне сәйкес медициналық мекемені іздеу 2. Пациент пен бейінді медицина қызметкерінің жеке өзара іс-қимылын қамтамасыз ету немесе олардың арасында делдалдық қызметтер көрсету 3. Пациентті емдеу мекемесіне және кері қарай тасымалдау үшін жағдайларды қамтамасыз ету, сондай-ақ денсаулығы бойынша мүмкіндіктері шектеулі саяхатшыларға ілесіп жүру	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Пациенттің медициналық көрсеткіштеріне сәйкес медициналық мекемені іздеу	Дағды 1: Алғашқы медициналық құжаттарды жинау және сұрыптау	Машықтар:	1. Пациенттен алынған медициналық ақпаратты талдау. 2. Пациенттен ұсынылған деректерді оқу үшін қажетті форматқа түрлендіру және түрлендіру. 3. Пациенттің сұранысы негізінде медициналық мекемені іздеу. 4. Пациенттің құжаттарын қоса бере отырып, сұрау салуды ресімдеу және емдеу мекемесіне жолдау. 5. Пациентке емдеу мекемесінен (бейінді медицина қызметкерінен) қорытынды беру.
		Білімдер:	1. Медицинадағы ауруларды негізгі категориялар бойынша жіктеу. 2. ҚР және шетелдердегі емдеу мекемелерінің түрлері және олардың функционалдық мүмкіндіктері. 3. Диагностиканың электрондық қорытындыларын оқуға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету. 4. Компьютерлік сауаттылық және желіде әртүрлі форматтарды құру.
		Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
		Дағды 2: Емдеу мекемесіне сұраныс жасау	Машықтар:
	Білімдер:	1. Негізгі патологиялардың жіктелуі 2. Медициналық немесе санаторий-курорттық ұйымдардың мүмкіндіктері мен ерекшеліктері.	
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-		
Еңбек функциясы 2: Пациент пен бейінді медицина қызметкерінің жеке өзара іс-қимылын қамтамасыз ету немесе			

олардың арасында делдалдық қызметтер көрсету	Дағды 1: Туристпен өзара әрекеттесу	Машықтар: 1. Коммуникативтік дағдылар (пациентті медициналық ұйымда сүйемелдеу, медициналық ұйымның қызмет көрсетуші персоналымен қарым-қатынасты жолға қою, пациенттер мен қызмет көрсетуші персонал арасында серіктестік қарым-қатынас құру). 2. Табиғатта сауықтыру және демалудың топтық турларын ұйымдастыру. 3. Жанжал жағдайларына бейімделу.
		Білімдер: 1. Санаторлық-курорттық емдеу объектілері. 2. Санитарлық-гигиеналық мақсаттағы препараттарды дайындау және сату жөніндегі объектілер. 3. Ағылшын тілі кәсіби әдебиетті оқу деңгейінде. 4. Қарым-қатынас психологиясы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Медициналық ұйыммен өзара іс-қимыл	Машықтар: 1. Медициналық қызмет көрсету шарттары бойынша келіссөздер жүргізу 2. Медициналық ұйыммен жасалған шарттардың жобаларын зерделеу 3. Медициналық қызмет көрсетуге арналған шарттың талаптарын тексеру
		Білімдер: 1. Пациентті / туристті қабылдайтын елдегі негізгі заңдар мен құқықтық рәсімдерді білу. 2. Шет тілін білу 3. Іскерлік жазу дағдылары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Пациентті емдеу мекемесіне және кері қарай тасымалдау үшін жағдайларды қамтамасыз ету, сондай-ақ денсаулығы бойынша мүмкіндіктері шектеулі саяхатшыларға ілесіп жүру	Дағды 1: Пациент үшін логистиканы ұйымдастыру	Машықтар: 1. Мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолайлы көлік құралдарын іздеу. 2. Пациент үшін логистиканы ұйымдастырудағы коммуникативтік дағдылар. 3. Сапарды ұйымдастыру және дайындау (су, сулықтар, тамақтану және т. б.) 4. Денсаулығы бойынша мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін жағдайлары бар санитариялық аялдамаларды ұйымдастыру
		Білімдер: 1. Емдеу мекемесіне дейін және кері қарай тасымалдау бағыты. 2. Тасымалдау кезінде ауа-райы мен климаттық жағдайларды ескеру 3. Дәрігерге дейінгі алғашқы көмек көрсету
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жүйелі ойлау Күйзеліске тұрақтылық Командада жұмыс істей білу Аналитикалық ойлау Клиентке бағдарлау Шоғырландыру және тез шешім қабылдау мүмкіндігі Көптілділік және мультимәдениет Салааралық коммуникация Жобалар мен процестерді басқару	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:

	8	Туристік кәсіпорынның басшысы	
	7	Туристік кәсіпорын директорының орынбасары	
	6	Туризм бөлімінің бастығы	
13. Кәсіптің карточкасы «Интернет арқылы туристік өнімдерді ілгерілету жөніндегі менеджер»:			
Топтың коды:	4221-0		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Интернет арқылы туристік өнімдерді ілгерілету жөніндегі менеджер		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТЖКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-008 Туризм жөніндегі Агент 4221-0-016 Туристік агент 4221-0-017 Туристік оператор		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Интернет желісінде туристік өнімдерді ілгерілету жөніндегі іс-шаралар кешенін өткізу		
<b>Еңбек функциялардың сипаттамасы</b>			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Әлеуетті клиенттер аудиториясын неғұрлым кең қамту мақсатында туристік өнімдерді заманауи интернет құралдары көмегімен ілгерілету 2. Әлеуметтік желілердегі веб-сайттар мен парақтардың мазмұнын жасау және толтыру, веб-сайттар мен әлеуметтік желілерді пайдаланушылардың танымалдылығын, трафигін және белсенділігін арттыру жолдарын іздеу Веб-сайт мазмұнын жасау және толтыру, танымалдылықты, веб-сайт трафигін және пайдаланушы белсенділігін арттыру жолдарын іздеу 3. Сатуды бақылау мен талдауды ұйымдастыру	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Әлеуетті клиенттер аудиториясын неғұрлым кең қамту мақсатында туристік өнімдерді заманауи интернет құралдары көмегімен ілгерілету	Дағды 1: Мақсатты аудиторияны анықтау, Интернет-маркетингтің ең тиімді әдісін таңдау	Машықтар:	1. Өнімнің салыстырмалы бәсекеге қабілетті талдауын орындау. 2. Тұтынушыларға сауалнама жүргізу. 3. Туристік өнімге SWOT-талдау жүргізу (күшті және әлсіз жақтарды, мүмкіндіктерді айқындау). 4. Интернет-маркетингтің нақты әдісін зерттеу және таңдау (іздеу жүйесінің маркетингі, медиа жарнама, электрондық пошта маркетингі, интерактивті жарнама, блог маркетингі). 5. Маркетингтік науқанды бастау ең тиімді болатын уақытты және оның ұзақтығын анықтау.
		Білімдер:	1. Маркетинг және менеджмент негіздері. 2. Интернет-маркетинг әдістері. 3. Туристік өнімдер маркетингінің теориясы. 4. Нарықтық экономика және нарық конъюктурасының негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

	<p>Дағды 2: Сату тиімділігін арттыру</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мультимедиялық форматта туристік өнім туралы ақпарат беру (суреттер, аудио, видео).</li> <li>2. Турды брондау және сату бойынша барлық процестерді веб-нысандар арқылы электронды форматқа көшіру (іздеу, тіркеу, брондау және т.б. нысандары).</li> <li>3. Туристік өнімді ілгерілету, әлеуетті клиенттермен қарым-қатынас жасау, туристердің пікірлеріне жауап беру үшін әлеуметтік платформаларды пайдалану.</li> <li>4. ДК және мобильді құрылғылар үшін мазмұнды оңтайландыру.</li> <li>5. Көп адамды тарту үшін жаңа арналарды зерттеу.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цифрландыру құралдары.</li> <li>2. Интернет кеңістігіндегі веб-дизайн, маркетинг негіздері.</li> <li>3. Әлеуметтік желілерде өнімді ілгерілету ерекшеліктері.</li> <li>4. Брондау жүйелері.</li> <li>5. Онлайн-формалармен жұмыс.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
<p>Еңбек функциясы 2: Әлеуметтік желілердегі веб-сайттар мен парақтардың мазмұнын жасау және толтыру, веб-сайттар мен әлеуметтік желілерді пайдаланушылардың танымалдылығын, трафигін және белсенділігін арттыру жолдарын іздеу Веб-сайт мазмұнын жасау және толтыру, танымалдылықты, веб-сайт трафигін және пайдаланушы белсенділігін арттыру жолдарын іздеу</p>	<p>Дағды 1: Веб-сайтты туристік өнімді ілгерілетудің тиімді құралы ретінде пайдалану</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жариялау үшін деректерді зерттеу және жинау.</li> <li>2. Мазмұн жоспарын жасау.</li> <li>3. Сайт пен әлеуметтік желілердегі беттерді үнемі толтыру, мазмұнды жаңарту.</li> <li>4. Веб-сайтты, әлеуметтік желілердегі беттерді жобалау бойынша жұмыс.</li> <li>5. Мазмұнды өңдеу және қайта қарау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бағдарламалау негіздері.</li> <li>2. Веб-дизайн негіздері.</li> <li>3. Веб-сайттар құру үшін конструкторлар мен басқа құралдарды пайдалану.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	<p>Дағды 2: Веб-сайттың танымалдылығын және пайдаланушылардың белсенділігін арттыру</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Веб-аналитикалық құралдармен жұмыс.</li> <li>2. Іздеу жүйелерінде сайтты ілгерілету.</li> <li>3. Мазмұнды қайта бағыттау.</li> <li>4. Ақылы жарнаманы іске қосу.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бағдарламалау негіздері.</li> <li>2. Веб-сайтты SEO ілгерілету құралдары.</li> <li>3. Іздеу жүйелері мен әлеуметтік желілердің жарнамалық кабинеттерінде жұмыс істеу.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
<p>Еңбек функциясы 3: Сатуды бақылау мен талдауды ұйымдастыру</p>	<p>Дағды 1: Сату мониторингі және талдау жүргізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сатудың негізгі көрсеткіштерін анықтау.</li> <li>2. Мәселелерді талдау.</li> <li>3. Мәселелерді шешу үшін шешімдерді іздеу.</li> <li>4. Интернет-трафиктің негізгі көрсеткіштерін анықтау.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Негізгі сату көрсеткіштері.</li> <li>2. Талдау түрлері.</li> <li>3. Мониторинг, бақылау және проблемаларды жою процестері.</li> </ol>

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	
	Дағды 2: Сату тиімділігін арттыру	Машықтар:	
		1. Туристік қызметтер нарығындағы жарнамалық өнімдерді, оның ішінде бәсекелестерді зерттеу. 2. Сатуды арттыру бойынша компания басшылығына ұсыныстар енгізу. 3. Туристік қызметтердің әлеуетті тұтынушыларымен байланыс орнату 4. Веб-аналитиканы аяқтау параметрлері.	
		Білімдер:	
		1. Жарнамалық өнімдерге қойылатын талаптар. 2. Сатуды арттыру әдістері. 3. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 4. Әлеуметтік желілердегі веб-сайттар мен беттердің тиімділігін өлшеу механизмдері.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жүйелі ойлау Клиентке бағдарлау Көптілділік және мультимәдениет Салааралық коммуникация Көркем шығармашылық Жобалар мен процестерді басқару		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:			
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	8	Туристік кәсіпорынның басшысы	
	7	Туристік кәсіпорын директорының орынбасары	
	6	Туризм бөлімінің бастығы	
	6	Сату бөлімінің бастығы	
	5	Туризм жөніндегі менеджер	
14. Кәсіптің карточкасы «Қауіпсіз туризм менеджері»:			
Топтың коды:	5113-9		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Қауіпсіз туризм менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4221-0-008 Туризм жөніндегі агент 4221-0-013 Саяхаттарды (экскурсияларды) ұйымдастырушы 4221-0-016 Туристік агент 4221-0-017 Туристік оператор Сыртқы және ішкі туризм менеджері СБШ 6-деңгейі Сыртқы туризмінің менеджері СБШ 6-деңгейі. Туристік объектілер мен туристерді орналастыру құралдарының қауіпсіздік жағдайын бағалау жөніндегі сарапшы СБШ-ның 6-деңгейі		

Қызметтің негізгі мақсаты:	Саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де қауіпсіздік қағидаларының сақталуын бақылау</li> <li>2. Туристер үшін олардың демалыс орындарына келуі бойынша және қызмет көрсетуші персонал үшін нұсқама өткізу</li> <li>3. Туристерді қауіп ошақтарынан уақтылы эвакуациялауды қамтамасыз ету, дәрігерге дейінгі Алғашқы көмек көрсету, қажет болған жағдайда туристерді медициналық мекемелерге орналастыру</li> <li>4. Туристерді, оның ішінде сақтандыру саласында құқықтық және заңдық қолдаумен қамтамасыз ету</li> </ol>
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де қауіпсіздік қағидаларының сақталуын бақылау	Дағды 1: Тәуекел факторлары бойынша саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптарды және оларды бақылау әдістерін зерделеу	Машықтар:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ҚР заңнамалық және нормативтік-құқықтық актілерінің базасын қалыптастыру, олардың қолданылу мерзімдерін жүйелі бақылау және өз қызметінде басшылыққа алу үшін базаны уақтылы жаңарту.</li> <li>2. Орналастыру орындарында туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар бойынша қажетті ақпаратты жинау.</li> <li>3. Экскурсиялар, жорықтар кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар бойынша қажетті ақпаратты жинау.</li> <li>4. Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де қауіпсіздік ережелерінің сақталуын бақылау әдістерін зерттеу.</li> </ol>
		Білімдер:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризмдегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және сақтандыру саласындағы заңдары мен ұлттық стандарттары.</li> <li>2. Әр түрлі қауіп факторлары бойынша саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптарға қатысты қаулылар, бұйрықтар, санитарлық нормалар мен ережелер және т.б. және оларды бақылау әдістері.</li> <li>3. ЮНВТО халықаралық туристерді қорғау кодексі</li> <li>4. Туризмдегі қауіп факторларының жіктелуі және олардың пайда болу себептері.</li> <li>5. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>6. Әр түрлі типтегі орналастыру құралдарында туристердің өмір сүру қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>7. СанПиН-ге сәйкес тамақ өнімдерін сақтау, тасымалдау және дайындау бойынша талаптар.</li> <li>8. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>9. Туристерге қызмет көрсету кезінде қолданылатын туристік жабдықтар мен құрал-саймандарға қойылатын талаптар.</li> <li>10. Туристерге қызмет көрсету қауіпсіздігін бақылау әдістері.</li> </ol>
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

<p><b>Дағды 2:</b> Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де қауіпсіздікті бақылау алгоритмін әзірлеу</p>	<p><b>Машықтар:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристердің қауіпсіздігі талаптарын жүйелеу.</li> <li>2. Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша талаптары бар нұсқаулықтар, ережелер және т.б. ақпараттық материалдар әзірлеу.</li> <li>3. Қауіпсіздікті тексерудің өлшемдерін, шарттары мен рәсімдерін, тексерулердің мерзімділігі мен ұзақтығын әзірлеу.</li> <li>4. Қауіпсіздікті бақылауды жүзеге асыру үшін сарапшылар бойынша деректер базасын қалыптастыру.</li> </ol> <p><b>Білімдер:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>2. Әр түрлі типтегі орналастыру құралдарында туристердің өмір сүру қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>3. СанПиН-ге сәйкес тамақ өнімдерін сақтау, тасымалдау және дайындау бойынша талаптар.</li> <li>4. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>5. Туристерге қызмет көрсету кезінде қолданылатын туристік жабдықтар мен құрал-саймандарға қойылатын талаптар.</li> <li>6. Туристік бағыттардағы қауіпсіздік техникасының негіздері.</li> <li>7. Туристерге қызмет көрсету қауіпсіздігін бақылау әдістері.</li> <li>8. Ақпаратты жинау, өңдеу және талдау әдістері.</li> <li>9. Іс қағаздарын жүргізу.</li> </ol>
<p><b>Дағдыны тану мүмкіндігі:</b></p>	<p>-</p>
<p><b>Дағды 3:</b> Орналастыру орындарында да, экскурсиялар, жорықтар кезінде де (оның ішінде ҚР Мемлекеттік уәкілетті органдары тарапынан комиссиялар құрамында) туристердің қауіпсіздік қағидаларының сақталуына бақылау жүргізу</p>	<p><b>Машықтар:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Орналастыру орындарында, оның ішінде туристерді тамақтандыруды ұйымдастыру және тасымалдау кезіндегі қауіпсіздік мәселелері бойынша туристердің қауіпсіздік қағидаларының сақталуын бақылау кестесін әзірлеу.</li> <li>2. Сарапшылар қатарынан комиссия құру.</li> <li>3. Туристердің қауіпсіздік ережелерінің сақталуын бақылауды ұйымдастыру және жүргізу.</li> <li>4. ҚР Мемлекеттік уәкілетті органдары тарапынан комиссия құрамында туристердің қауіпсіздік ережелерінің сақталуын бақылауға қатысу.</li> <li>5. Бақылау нәтижелерін талдау және тиісті шаралар қабылдау.</li> </ol>

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>2. Әр түрлі типтегі орналастыру құралдарында туристердің өмір сүру қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>3. СанПиН-ге сәйкес тамақ өнімдерін сақтау, тасымалдау және дайындау бойынша талаптар.</li> <li>4. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>5. Туристерге қызмет көрсету кезінде қолданылатын туристік жабдықтар мен құрал-саймандарға қойылатын талаптар.</li> <li>6. Туристерге қызмет көрсету қауіпсіздігін бақылау әдістері.</li> <li>7. Ақпаратты жинау, өңдеу және талдау әдістері.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
<p>Еңбек функциясы 2: Туристер үшін олардың демалыс орындарына келуі бойынша және қызмет көрсетуші персонал үшін нұсқама өткізу</p>	<p>Дағды 1: Қызмет көрсетуші персоналға туристердің қауіпсіздігі мәселелері бойынша нұсқама өткізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нұсқаулық журналын әзірлеу</li> <li>2. Қызмет көрсетуші персоналға олардың ағымдағы қызмет саласына сәйкес туристердің қауіпсіздігі мәселелері бойынша нұсқама өткізу.</li> <li>3. Қызмет көрсетуші персоналды орналастыру орындарында, сондай-ақ экскурсиялар, жорықтар кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі талаптары бар ақпараттық материалдармен, нұсқаулықтармен, ережелермен және т. б. қамтамасыз ету</li> <li>4. Түрлі сипаттағы төтенше жағдайлар кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша қызмет көрсетушілер үшін оқыту тренингтерін өткізу.</li> <li>5. Қауіпсіздік мәселелерін қоса алғанда, туристік қызметтерді жеткізушімен олар шарт жасасқанға дейін немесе олардың арасында көрсетілетін қызметтің негізгі сипаттамалары туралы туристі хабардар ету.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нақты маршруттың ерекшеліктерін, бақылау мерзімдерін, маршруттың қосалқы және авариялық нұсқаларын, байланыс құралдарын және т. б. білу.</li> <li>2. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>3. Әр түрлі типтегі орналастыру құралдарында туристердің өмір сүру қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>4. СанПиН-ге сәйкес тамақ өнімдерін сақтау, тасымалдау және дайындау бойынша талаптар.</li> <li>5. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>6. Туристерге қызмет көрсету кезінде қолданылатын туристік жабдықтар мен құрал-саймандарға қойылатын талаптар.</li> <li>7. Туристік қызметті ұйымдастыру.</li> <li>8. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>9. Іскерлік этикет негіздері.</li> <li>10. Презентацияларды өткізуге қойылатын талаптар.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	<p>Дағды 2: Туристер демалыс орындарына келгеннен кейін оларға нұсқама өткізу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Демалыс орындарына келген кезде туристермен байланыс орнату.</li> <li>2. Туристер үшін демалыс орындарында қауіпсіздік ережелерін сақтау жөнінде нұсқама өткізу.</li> <li>3. Туристерді қауіпсіздік ережелері бойынша жадынамалармен қамтамасыз ету.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>2. Іскерлік этикет негіздері.</li> <li>3. Қауіпсіздік бойынша ақпаратты тарату әдістері.</li> <li>4. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>5. Әр түрлі типтегі орналастыру құралдарында туристердің өмір сүру қауіпсіздігіне қойылатын талаптар.</li> <li>6. СанПиН-ге сәйкес тамақ өнімдерін сақтау, тасымалдау және дайындау бойынша талаптар.</li> <li>7. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>8. Туристерге қызмет көрсету кезінде қолданылатын туристік жабдықтар мен құрал-саймандарға қойылатын талаптар.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	<p>Дағды 3: Саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар туралы ақпарат тарату</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туризмді дамытуға бағытталған іс-шараларға (конференциялар, форумдар, кеңестер, тренингтер және т.б.), оның ішінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша қатысу.</li> <li>2. Мемлекеттік, қоғамдық және басқа да ұйымдардың платформаларында офлайн, сондай-ақ онлайн форматта туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша презентациялар өткізу.</li> <li>3. Уақыт талаптарына сәйкес туристік қызмет көрсету кезінде қауіпсіздік жүйесін жетілдіру жөнінде ұсыныстар енгізу.</li> <li>4. БАҚ, әлеуметтік желілер және басқа да ақпарат көздері арқылы саяхат кезінде туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қойылатын талаптар туралы ақпарат тарату.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу этикеті.</li> <li>3. Қауіпсіздік бойынша ақпаратты тарату әдістері.</li> <li>4. Презентацияларды өткізуге қойылатын талаптар.</li> <li>5. Туристік қызметтерді өткізу нарықтары.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
<p>Еңбек функциясы 3: Туристерді қауіп ошақтарынан уақтылы эвакуациялауды қамтамасыз ету, дәрігерге дейінгі Алғашқы көмек көрсету, қажет болған жағдайда туристерді медициналық мекемелерге орналастыру</p>	<p>Дағды 1: Жергілікті басқару органдарымен, ТЖ қызметтерімен, дипломатиялық және консулдық қызмет өкілдерімен (нақты жағдайды ескере отырып), туристік қызмет көрсетушілермен және медициналық қызмет көрсетушілермен өзара іс-қимыл жасау</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативтік дағдылар (қажетті ақпаратты ұсыну, барлық мүдделі тараптармен кері байланысты қалыптастыру)</li> <li>2. Жағдай бойынша одан арғы іс-қимылдарға басшылық жасау үшін ТЖ бойынша қажетті ақпаратты жедел табу қабілеті.</li> <li>3. Өзгеретін жағдайға бейімделу.</li> <li>4. Төтенше жағдайларда іс-қимыл бағдарламалары мен жоспарларын жасау бойынша мемлекеттік уәкілетті органдар желісі бойынша ұйымдастырылатын барлық іс-шараларға қатысу.</li> </ol>

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризмдегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және сақтандыру саласындағы заңдары, ұлттық стандарттары және өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>2. ЮНВТО халықаралық туристерді қорғау кодексі (2022ж.)</li> <li>3. Туризмдегі қауіп факторларының жіктелуі және олардың пайда болу себептері.</li> <li>4. Туристерге қауіп факторларының зиянды әсерінің алдын алу (болдырмау немесе төмендету) тәсілдері.</li> <li>5. Маршруттың қосалқы және авариялық нұсқаларын, құтқару қызметімен (немесе ұқсас қызметтермен) коммуникацияларды, тіркеу тәртібін (белсенді турларда) және т. б. білу.</li> <li>6. Көліктің нақты түрлеріндегі (автомобиль, темір жол, әуе, су және т.б.) жолаушылардың қауіпсіздігі жөніндегі талаптар.</li> <li>7. Туристерге қызмет көрсету қауіпсіздігін бақылау әдістері.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	<p>Дағды 2: Туристерді қауіп ошақтарынан уақтылы эвакуациялауға, алғашқы медициналық көмек көрсетуге, қажет болған жағдайда туристерді медициналық мекемелерге орналастыруға жәрдемдесу</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коммуникативтік дағдылар (қажетті ақпаратты ұсыну, барлық мүдделі тараптармен кері байланысты қалыптастыру)</li> <li>2. Жағдай бойынша одан арғы іс-қимылдарға басшылық жасау үшін ТЖ бойынша қажетті ақпаратты жедел табу қабілеті.</li> <li>3. Қауіпті ошақтардан туристерді эвакуациялау және қажет болған жағдайда медициналық мекемелерге орналастыру кезінде жедел көмек көрсету үшін команда ұйымдастыру қабілеті.</li> <li>4. ТЖ кезінде дәрігерге дейінгі көмек көрсете білу.</li> <li>5. Стресстік жағдайларда адамдарға психологиялық қолдау көрсету мүмкіндігі.</li> <li>6. ТЖ бойынша сенімді қолжетімді ақпаратты уақтылы таба білу және оның өз құзыреті шеңберінде барлық арналар бойынша жедел берілуін қамтамасыз ету.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризмдегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және сақтандыру саласындағы заңдары, ұлттық стандарттары және өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>2. ЮНВТО халықаралық туристерді қорғау кодексі (2022ж.)</li> <li>3. Стресстік жағдайларда адамдарға психологиялық қолдау көрсету жолдары.</li> <li>4. Әр түрлі жағдайларда дәрігерге дейінгі көмек көрсету тәсілдері.</li> <li>5. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>6. Іскерлік этика және этикет.</li> <li>7. Ағылшын тілі.</li> </ol> <p>Байланыс арналары.</p>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 4: Туристерді, оның ішінде сақтандыру саласында құқықтық және заңдық қолдаумен қамтамасыз ету		

<p>Дағды 1: Туристерді негізгі сипаттамалары туралы туристік қызметтерді жеткізушімен шарт алдындағы және шарттық ақпаратпен қамтамасыз ету көрсетілетін, оның ішінде қауіпсіздік қағидаларын қамтамасыз ету және сақтау мәселелері бойынша</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шекарадан өту рәсімдері, межелі жерге немесе одан көліктің қолжетімді түрлері, жол жүруге шектеулер, Денсаулық сақтау, қорғау және қауіпсіздік саласындағы шаралар туралы ақпаратты, сондай-ақ туристер үшін басқа да практикалық ақпаратты қоса алғанда, өзекті қолжетімді ақпаратты іздеу және ұсыну.</li> <li>2. Төтенше жағдайларда туристерге көмек көрсетуді қоса алғанда, саяхат кезінде қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша тараптардың жауапкершілігі бөлігінде туристік қызметтер көрсету туралы шарттардың тармақтарын нақты және анық тұжырымдай білу.</li> <li>3. Туристің кез келген туристік қызмет көрсету туралы шартты бұзу құқығының болуын қамтамасыз ету қолданыстағы заңнамаға сәйкес шарттар бойынша қызмет көрсету басталғанға дейінгі сәт.</li> </ol> <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризмдегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және сақтандыру саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>3. ЮНВТО халықаралық туристерді қорғау кодексі (2022 ж.).</li> <li>4. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>5. Іскерлік этика және этикет.</li> <li>6. Іс қағаздарын жүргізу.</li> <li>7. Ағылшын тілі.</li> </ol> <p>Байланыс арналары.</p>
<p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>	<p>-</p>
<p>Дағды 2: Туристерді құқықтық қолдаумен қамтамасыз ету</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристерді шағымдарды қарау саясаты, байланыс деректері және кез келген шағымдарды қарау рәсімі, сондай-ақ дауларды баламалы шешудің ерікті тетіктерінің (АРС) болуы туралы ақпаратпен қамтамасыз ету.</li> <li>2. Туристердің сот төрелігіне қол жеткізу құқығын сақтауды қамтамасыз ету.</li> <li>3. Туристерді қолданыстағы заңнамаға сәйкес немесе ол қолданылатын жерде, қатысушысы ел болып табылатын тиісті халықаралық конвенцияға сәйкес көрсетілетін қызметтерді жеткізуші құрылған және экономикалық қызметті жүргізетін елде тегін заң консультациясына және/ немесе заң көмегіне қол жеткізуді ұсыну шарттары туралы хабардар ету.</li> <li>4. Туристерге қорғауды жүзеге асыратын тиісті органдар/ инстанциялар / реттеушілер туралы анық, қарапайым және қолжетімді ақпарат беруді қамтамасыз ету және/немесе қолдануға болатын жерде, АРС/ДШО тетіктері және басқа да қызметтер мен дауларды бейбіт жолмен шешуге арналған платформалар үшін жауапты органның байланыс деректерін қоса алғанда, қызметтер көрсетуші құрылған және өзінің экономикалық қызметін жүргізетін елдегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі және/немесе кез келген тәуелсіз өкілді қауымдастықтарды қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі өзге де қызметтер мен платформалар орындау юрисдикцияларында.</li> <li>5. Трансшекаралық дауларды шешу үшін қолда бар өңірлік/ халықаралық құқықтық базаны туристердің пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз ету.</li> </ol>

		Білімдер:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қазақстан Республикасының Туризмдегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету және сақтандыру саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>2. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>3. Азаматтардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысты төтенше жағдайлар кезеңіне арналған Қаулылар, Бұйрықтар және басқа да құқық белгілейтін құжаттар.</li> <li>4. Халықаралық туристерді қорғау кодексі (ЮНВТО)</li> <li>5. Тиімді қарым-қатынас негіздері.</li> <li>6. Іскерлік этика және этикет.</li> <li>7. Ағылшын тілі.</li> <li>8. Байланыс арналары.</li> </ol>
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	<p>Жүйелі ойлау  Күйзеліске тұрақтылық  Командада жұмыс істей білу  Аналитикалық ойлау  Клиентке бағдарлау  Шоғырландыру және тез шешім қабылдау мүмкіндігі  Көптілділік және мультимәдениет  Салааралық коммуникация  Жобалар мен процесстерді басқару</p>	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	7	Туристік кәсіпорын бірінші басшысының орынбасары
	6	Туроператор

#### 4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

15. Мемлекеттік органның атауы:

16. Өзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):

«Қазақстан туристік қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі

Жоба жетекшісі:

Шайкенова Р.Р.

E-mail: info@kaztour-association.com

Телефон нөмірі: +7 (727) 293 84 26

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Жоба жетекшісі:

Адилова К.А.

E-mail: kense@iuth.edu.kz

Телефон нөмірі: +7 (725) 335 79 87

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің «Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Жоба жетекшісі:

Артемьев А.М.

E-mail: alexandr.artemyev@kaznu.kz

Телефон нөмірі: +7 (727) 377 33 33

17. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:

18. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -

19. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -

20. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: версия 1, 2022 ж.

21. Болжалды қайта қарау күні: 15.11.2025 ж.