Приложение № 36 к приказу
исполняющего обязанности
Председателя Правления
Национальной палаты
предпринимателей Республики
Казахстан «Атамекен» №224 от
06.12.2022г.

Профессиональный стандарт: «Управление дестинацией»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) Дестинация – место назначения туристского путешествия (туристской поездки, тура, экскурсии), место посещения (территория, местность, город, населенный пункт, туристский центр) гражданами, не проживающими постоянно в данной местности и не относящимися к категории местного населения

2) Тур – комплекс туристских услуг, включающий путешествие по определенному маршруту в рамках определенных сроков

3) Турист – физическое лицо, посещающее страну (место) временного пребывания на период от двадцати четырех часов до одного года и осуществляющее не менее одной ночевки в ней (в нем) в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью

4) Туристская агентская деятельность (турагентская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного туроператором

5) Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан

6) Туристский ваучер – документ, подтверждающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и факт их оплаты

7) Туристская путевка – документ, подтверждающий право на получение комплекса туристских услуг

8) Туристские услуги – услуги, необходимые для удовлетворения потребностей туриста, предоставляемые в период его путешествия и в связи с этим путешествием (размещение, перевозка, питание, экскурсии, услуги инструкторов туризма, гидов (гидов-переводчиков), и другие услуги, предусмотренные договором на туристское обслуживание, оказываемые в зависимости от целей поездки

9) Договор на туристское обслуживание – соглашение между лицом, осуществляющим туристскую деятельность, и туристом по возмездному оказанию туристских услуг

10) Туристский маршрут – путь следования туриста, представляющий собой перечень всех географических пунктов, объектов посещения, намеченных для прохождения, осмотра (в ходе путешествия) в познавательных, спортивных, эстетических либо иных целях

11) Туристский продукт – совокупность туристских услуг, достаточных для удовлетворения потребностей туриста в ходе путешествия

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) ООПТ – особоохраняемые природные территории

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Управление дестинацией
5. Код профессионального стандарта: N79120013
6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

N Деятельность в области административного и вспомогательного обслуживания
79 Деятельность туристских агентств и операторов, бронирование и сопутствующая деятельность
79.1 Деятельность туристских агентств и операторов
79.12 Деятельность туристских операторов
79.12.0 Деятельность туристских операторов

7. Краткое описание профессионального стандарта: Управление дестинацией представляет собой комплекс мер, направленных на развитие и продвижение туристских направлений, организацию и проведение мероприятий, маркетинг и рекламу, участие в специализированных выставках и ярмарках, организацию туристских информационных центров по реализации туристской продукции, издание и распространение каталогов, буклетов).
8. Перечень карточек профессий:

1) Организатор мероприятий - 5 уровень ОРК
2) Менеджер по продвижению туристских услуг - 4 уровень ОРК
3) Менеджер туристского информационного центра - 4 уровень ОРК
4) Менеджер экологического туризма - 4 уровень ОРК

9. Карточка профессии «Организатор мероприятий»:			
Код группы:	3332-0		
Код наименования занятия:	3332-0-006		
Наименование профессии:	Организатор мероприятий		
Уровень квалификации по ОРК:	5		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Организация и проведение мероприятий		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование организации деловых мероприятий 2. Проведение деловых мероприятий	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Планирование организации деловых мероприятий	Навык 1: Разработка концепции мероприятий	Умения:	
		1. Обрабатывать заказ клиента на проведение мероприятия 2. Составлять концепцию мероприятия 3. Выстраивать коммуникации с клиентами	
		Знания:	
		1. Цикл обработки заказа на проведение мероприятия 2. Структура концепции мероприятия 3. Этикет делового общения	
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Составление бюджета мероприятия	Умения:	
		1. Составлять план мероприятий 2. Формировать бюджет расходов 3. Контролировать реализацию мероприятий и исполнения бюджета 4. Анализировать результаты реализации мероприятий и исполнения бюджета	
		Знания:	
		1. Нормативная документация (стандарты, положения, регламенты и другое) в области разработки бюджета 2. Показатели эффективности деятельности предприятия	
	Возможность признания навыка:	-	

	Навык 3: Формирование и продажа спонсорских пакетов	Умения:
		1. Разрабатывать программу мероприятия 2. Формировать бюджет мероприятия 3. Осуществлять поиск потенциальных спонсоров 4. Выстраивать коммуникации со спонсорами 5. Продавать спонсорские пакеты
		Знания:
		1. Правила разработки программы мероприятия 2. Компоненты бюджета 3. Техники привлечения спонсоров 4. Алгоритм продажи спонсорских пакетов 5. Основы эффективного общения
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 4: Бронирование услуг для организации мероприятий	Умения:
		1. Оформлять заявку на бронирование услуг проживания, питания, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятия 2. Получать подтверждение бронирования услуг 3. Выстраивать коммуникации с поставщиками услуг и клиентами 4. Вести деловую переписку
		Знания:
		1. Правила бронирования услуг проживания, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятия 2. Этикет делового общения 3. Этикет ведения деловой переписки
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Проведение деловых мероприятий	Навык 1: Взаимодействие с корпоративными клиентами	Умения:
		1. Предоставлять услуги по проведению конференций 2. Обеспечивать качество предоставляемых услуг
		Знания:
		1. Культура корпоративного общения 2. Этикет ведения деловой переписки 3. Виды конференц-услуг
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Взаимодействие с поставщиками услуг	Умения:
		1. Выбирать оптимальных поставщиков для организации и проведения мероприятий 2. Отправлять заявки поставщику, используя различные виды связи 3. Контролировать исполнение заявок срок и в точном соответствии с условиями заявки 4. Осуществлять анализ качества услуг, предоставляемых поставщиками 5. Вносить предложения по оптимизации перечня поставщиков

		Знания:
		1. Рынок поставщиков для организации и проведения мероприятий 2. Технология отправки заявок поставщику 3. Методы анализа качества услуг поставщиков 4. Основы эффективного общения 5. Этикет ведения деловой переписки
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	5	Менеджер по туризму
	8	Руководитель туристского предприятия
	7	Заместитель директора туристского предприятия
	6	Начальник отдела туризма
	4	Туристический агент
	3	Оператор по бронированию проездных билетов

10. Карточка профессии «Менеджер по продвижению туристских услуг»:			
Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер по продвижению туристских услуг		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	Менеджер по продвижению		
Основная цель деятельности:	Мониторинг и анализ продаж туристских услуг, проведение комплекса мероприятий по продвижению туристских услуг		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять мониторинг и анализ продаж туристских услуг 2. Распространять рекламную продукцию о деятельности компании и предоставляемых услугах 3. Проводить мероприятия по продвижению туристских услуг	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Осуществлять мониторинг и анализ продаж туристских услуг	Навык 1: Проводить мониторинг и анализ продаж	Умения:	
		1. Определять ключевые показатели продаж 2. Анализировать проблемы 3. Устранять проблемы	

		Знания:
		1. Ключевые показатели продаж 2. Типы анализа 3. Процессы мониторинга, контроля и устранения проблем
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Повышать эффективность продаж	Умения:
		1. Изучать рекламную продукцию на рынке туристских услуг, в т.ч. конкурентов 2. Вносить предложения руководству компании по повышению продаж 3. Выстраивать коммуникации с туристами
		Знания:
		1. Требования к рекламной продукции 2. Методы повышения продаж 3. Основы эффективного общения
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Распространять рекламную продукцию о деятельности компании и предоставляемых услугах	Навык 1: Повышать имидж и узнаваемость компании на рынке	Умения:
		1. Вносить предложения по совершенствованию рекламной продукции компании 2. Осуществлять поиск рынка сбыта туристских услуг 3. Осуществлять поиск различных мероприятий с целью распространения рекламной продукции компании 4. Проводить презентации туристских услуг компании 5. Участвовать в профессиональных туристских выставках 6. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами
		Знания:
		1. Требования к рекламной продукции 2. Рынки сбыта туристских услуг 3. Методы распространения рекламной продукции 4. Основы эффективного общения 5. Требования к проведению презентаций туристских услуг 6. Правила участия в туристских выставках
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Проводить мероприятия по продвижению туристских услуг	Навык 1: Увеличивать объем продаж	Умения:
		1. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами 2. Презентовать туруслуги и турпродукт компании 3. Принимать участие в выставках 4. Принимать решения 5. Анализировать объем продаж
		Знания:
		1. Основы эффективного общения 2. Технологии продаж
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		

Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	8	Руководитель туристского предприятия	
	7	Заместитель директора туристского предприятия	
	6	Начальник отдела туризма	
	5	Менеджер по туризму	
	4	Менеджер ТИЦ	
11. Карточка профессии «Менеджер туристского информационного центра»:			
Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер туристского информационного центра		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	Консультант по туризму		
Основная цель деятельности:	Предоставление туристам и местным жителям комплексной информации о туристских возможностях города / дестинации		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг города / области 2. Обслуживание туристов 3. Участие в продвижении туристского продукта города / области	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Ведение информационной базы данных туристских услуг и поставщиков услуг города / области	Навык 1: Сбор и систематизация информационных материалов поставщиков туристских услуг	Умения:	
		1. Собирать комплексную информацию о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников 2. Классифицировать собранную информацию о туристских услугах и поставщиках 3. Выстраивать коммуникации с поставщиками услуг	
		Знания:	
		1. Источники сбора информации 2. Способы сбора и систематизации информации 3. Основы эффективного общения	
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Ведение и системное обновление базы данных туристских услуг	Умения:	
		1. Управлять информацией (поиск, сбор и систематизация информации из множественных источников) 2. Использовать специализированные программные продукты 3. Работать на компьютере, соблюдая правила техники безопасности	

		Знания:
		1. Способы ведения и обновления базы данных 2. Специализированные программные продукты 3. Правила техники безопасности при работе на компьютере
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Обслуживание туристов	Навык 1: Предоставление туристских услуг	Умения:
		1. Готовить подборки информационных материалов для туристов (карты, путеводители) 2. Предоставлять туристам информацию о туристских ресурсах и услугах города / области 3. Предоставлять туристам информацию о правилах пребывания в РК 4. Помочь туристу забронировать туристские услуги (проживание, транспортное обеспечение, гида, экскурсии и т.д.) 5. Выстраивать коммуникации с туристами
		Знания:
		1. Туристские ресурсы и услуги города / области 2. Правила пребывания иностранных граждан в РК 3. Поставщики туристских услуг 4. Основы эффективного общения 5. Английский язык
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Участие в продвижении туристского продукта города / области	Навык 1: Участие в мероприятиях по продвижению туристских услуг	Умения:
		1. Участвовать в профессиональных туристских выставках 2. Выстраивать коммуникации с туристами и партнерами, в т.ч. на английском языке 3. Анализировать эффективность продвижения и объем продаж туристских услуг
		Знания:
		1. Основы эффективного общения 2. Технологии продвижения и продаж туристских услуг 3. Английский язык
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	8	Руководитель туристского предприятия
	7	Заместитель директора туристского предприятия
	6	Начальник отдела туризма
	5	Менеджер по туризму
	4	Менеджер экологического туризма
12. Карточка профессии «Менеджер экологического туризма»:		
Код группы:	5113-9	
Код наименования занятия:	-	
Наименование профессии:	Менеджер экологического туризма	
Уровень квалификации по ОРК:	4	

подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	Менеджер туризма		
Основная цель деятельности:	Разработка и проведение экологических туров		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Разработка экологических туров 2. Проведение экологических туров 3. Обеспечение безопасности туристов на маршруте	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Разработка экологических туров	Навык 1: Сбор комплексной информации о природных и экологических данных маршрута: ландшафт (геоморфология), геология, фауна, флора, состояние экологии, природоохранная работа и составление программы маршрута	Умения:	
		1. Анализировать и систематизировать информацию 2. Коммуникативные умения. 3. Создавать концепцию интересного тура (творческие умения). 4. Составлять программу маршрута. 5. Производить калькуляцию тура.	
		Знания:	
		1. Объекты экотуризма Республики Казахстан, особенно на территориях ООПТ, в том числе ключевые виды фауны и флоры. 2. Содержание и принципы работы ООПТ. 3. Методологические основы разработки туров	
	Возможность признания навыка:	-	
Трудовая функция 2: Проведение экологических туров	Навык 1: Взаимодействие с группой туристов	Умения:	
		1. Коммуникативные умения (увлекать, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов на природе, наладить отношения с обслуживающим персоналом из ООПТ и местных сообществ, создать партнерские отношения между туристами и обслуживающим персоналом) 2. Приемы проведения тура на природе (преодолеть трудные участки маршрута, переправиться через речки, разбивать лагерь, готовить на природе, установить экотуалет и другие санитарные приемы утилизировать органический мусор и вывезти остальной мусор, адекватно вести себя с группой при встрече с дикими животными) 3. Адаптироваться к изменяющейся ситуации 4. Реагировать на природные условия вплоть до катаклизмов	

		Знания:
		1. Принципы устойчивости и правила экологически правильного поведения на природе 2. Объекты экотуризма в Республике Казахстан и особенно на территориях ООПТ, в том числе ключевые виды фауны и флоры 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута 4. Методологические и психологические основы проведения туров 5. Психология общения
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Обеспечение безопасности туристов на маршруте	Навык 1: Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на маршруте	Умения:
		1. Коммуникативные умения 2. Принятие решений 3. Аналитические умения
		Знания:
		1. Основы техники безопасности для туристско-экскурсионной деятельности 2. Правила поведения в заповедных зонах 3. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии 4. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях 5. Текущее состояние инфраструктуры экскурсионных экообъектов 6. Порядок действий при ЧС
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	8	Руководитель туристского предприятия
	7	Заместитель директора туристского предприятия
	6	Начальник отдела туризма
	5	Менеджер по туризму
	4	Туристический агент
	3	Оператор по бронированию проездных билетов

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

13. Наименование государственного органа:
14. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»
Руководитель проекта:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Номер телефона: +7 (727) 293 83 70
Исполнители:
Адильбекова Ф.А. , +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com
Руководитель проекта:
Мамутова К.Р.
Исполнители:
Даулетбакова А.А. , +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com
15. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:

16. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -
17. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
18. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.
19. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.