Приложение № 2 к приказу
исполняющего обязанности
Председателя Правления
Национальной палаты
предпринимателей Республики
Казахстан «Атамекен» от
15.11.2022г. № 210

Профессиональный стандарт: «Предоставление услуг менеджера туризма»

Глава 1. Общие положения

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

1) Агротуризм – вид туризма, предлагающий в качестве турпродукта активности, связанные с аграрным сектором и способствующие, посредством туризма, его развитию, включая стимулирование сохранения культурного наследия, возрождения местных традиций и продуктов. Региональная идентификация определяет специализацию данного вида туризма и служит удовлетворению потребностей туристов в размещении, питании, досуге, во всем, что способствует устойчивому развитию социальной сферы села.

2) Альтернативное разрешение споров – означает урегулирование жалоб, связанных с путешествиями или туризмом, во внесудебном порядке с помощью беспристрастного органа по разрешению споров, который может быть как государственным, так и частным. АРС могут включать в себя омбудсменов, советы по рассмотрению жалоб самостоятельных или ассистируемых переговоров, примирение, медиаторство и обязывающий/необязывающий потребительский арбитраж, но не ограничиваются ими.

3) Безопасность туриста – личная безопасность туристов, сохранность их имущества и непричинение ущерба окружающей среде во время путешествий, а также комплекс мер, направленных на предотвращение использования туризма в целях незаконной миграции и транзита в третьи страны, сексуальной, трудовой и иной эксплуатации граждан.

4) Въездной туризм – путешествия в пределах Республики Казахстан лиц, не проживающих постоянно на ее территории.

5) Внутренний туризм – путешествие в пределах Республики Казахстан граждан Республики Казахстан и лиц, постоянно проживающих на ее территории.

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

7) Гостевой дом – малое специализированное средство (место) размещения, расположенное в аульной местности или в малых городах, предоставляющее гостям услуги временного проживания, а также дополнительные услуги по организации досуга, питания, экскурсий и другие.

8) 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.

9) Дестинация (туристская) – географическая территория, удовлетворяющая туристским потребностям и привлекающая (способная привлечь) потенциальных туристов в объеме, достаточном для формирования туристского потока.

10) Международный кодекс защиты туристов – комплекс принципов и рекомендаций по защите туристов в чрезвычайных ситуациях и защите прав потребителей туристов, направленный на гармонизацию минимальных международных стандартов и предоставление достаточных гарантий международным туристам в мире после пандемии COVID-19. Принят резолюцией a/res/732 (XXIV) на XXIV сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО

11) Менеджер агротуризма – специалист, владеющий знаниями об уровне развития аграрного сектора страны, основ животноводства, растениеводства и садоводства, национальных традиций и обычаев, а также основ разработки туристских продуктов, занимается развитием и продвижением отечественного агротуризма на внутреннем и мировом рынке туриндустрии.

12) Менеджер безопасного туризма – специалист, владеющий знаниями в области международного права и юриспруденции, основ общей медицины для оказания первичной медицинской помощи и навыков психологии и конфликтологии, занимается обеспечением безопасности туристов во время путешествий.

13) Менеджер экотуризма – специалист, владеющий знаниями в области устойчивого туризма, экологии, охраны окружающей среды, правил поведения в ООПТ, а также основ разработки туристских продуктов, занимается развитием и продвижением отечественного экотуризма на внутреннем и мировом рынке туриндустрии.

14) Менеджер этнотуризма – специалист, компетентный в вопросах культурного и исторического наследия страны, обычаев, традиций населения, проживающего на данной территории, а также основ разработки этнотуров, занимается развитием и продвижением отечественного этнотуризма на внутреннем и мировом рынке туриндустрии.

15) Особо охраняемая природная территория – участки земель, водных объектов и воздушного пространства над ними с природными комплексами и объектами государственного природно-заповедного фонда, для которых установлен режим особой охраны.

16) Провайдер местных туристских услуг – юридическое или физическое лицо из числа местных жителей, предоставляющее услуги туристам непосредственно в месте пребывания.

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

18) 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.

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

20) Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию, продвижению и реализации туристского продукта в сфере въездного и внутреннего туризма туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, сформированного нерезидентом Республики Казахстан.

21) 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.

22) Туристский маршрут – путь следования туриста, включающий все географические пункты, объекты посещения, намеченные для прохождения, осмотра (в ходе путешествия) в познавательных, спортивных, эстетических либо иных целях.

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

24) Уполномоченный орган – центральный исполнительный орган, определяемый Правительством Республики Казахстан для осуществления функций государственного управления в области туристской деятельности.

25) Устойчивое развитие – развитие, которое удовлетворяет потребности настоящего времени, но не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности.

26) Устойчивое потребление и производство – сознательное потребление продуктов и услуг с целью предотвращения или устранения отходов, а также воздействия на окружающую среду и общество.

27) Устойчивый туризм – подход к туризму, который полностью учитывает его нынешние и будущие экономические, социальные и экологические последствия, удовлетворяя потребности посетителей, промышленности, окружающей среды и принимающих общин.

28) Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.

29) Чрезвычайная экологическая ситуация – неблагополучная экологическая обстановка, возникшая на определенной территории в результате деятельности человека или стихийных сил природы, характеризующаяся глубокими и устойчивыми отрицательными изменениями окружающей среды, опасными для жизни и здоровья людей, сохранения растительного и животного мира.

30) Экологический туризм – вид устойчивого туризма, предполагающий путешествия в места с относительно нетронутой природой с целью получения представления о природных и культурно-этнографических особенностях данной местности (дестинации), который не нарушает целостности экосистем и создает такие социально-экономические условия, при которых охрана природы и природных ресурсов становится выгодной для местного населения.

31) Этнотуризм (этнический туризм) – одно из направлений развития культурно-исторического туризма, предполагающее знакомство с языком, бытом, культурой, архитектурой, праздниками и обрядами выбранной группы народов.

32) Этноцентр – историко-культурный этнографический комплекс, который знакомит посетителей с историей, культурой, традициями, национальным колоритом определенного этноса или народа.

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) АРС – Альтернативное разрешение споров

2) МКЗТ – Международный кодекс защиты туристов

3) ООПТ – Особо охраняемая природная территория

4) УПП – Устойчивое потребление и производство

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Предоставление услуг менеджера туризма

5. Код профессионального стандарта: N79120014

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: Предоставление туристских услуг по различным видам туризма

8. Перечень карточек профессий:

1) Менеджер агротуризма - 4 уровень ОРК
2) Менеджер этнотуризма - 4 уровень ОРК
3) Менеджер экологического туризма - 4 уровень ОРК
4) Менеджер медицинского и доступного туризма - 4 уровень ОРК
5) Менеджер по продвижению туристских продуктов через интернет - 4 уровень ОРК
6) Менеджер безопасного туризма - 6 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Менеджер агротуризма»:			
Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер агротуризма		
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:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий 4221-0-016 Туристический агент 221-0-017 Туристический оператор		
Основная цель деятельности:	Формирование, продвижение и организация туров по агротуризму		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Разработка концепции агротуров 2. Организация всех видов работ по созданию агротурпродукта и продвижению агротуризма 3. Взаимодействие с местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением всех договорных обязательств заинтересованных сторон	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Разработка концепции агротуров	Навык 1: Проведение мониторинга туристских предложений в сфере агротуризма	Умения:	
		1.Сбор информации об имеющихся предложениях в сфере агротуризма на рынке туруслуг. 2. Систематизация объектов агротуризма по регионам 3.Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции агротура. 5. Составление программы маршрута. 6. Производство калькуляции себестоимости агротура.	
		Знания:	
		1. Основные принципы организации туристской деятельности. 2. Методики сбора, обработки и анализа информации. 3. Принципы составления калькуляции тура (знание основ экономики)	

	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Разработка, продвижение и реализация агротуров	Умения:
		1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов). 2. Приемы проведения тура для иностранных туристов. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. 4. Контроль качества предоставляемых услуг.
		Знания:
		1. Правила поведения во время тура. 2. Объекты туризма и агротуризма в Республике Казахстан и их особенности. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы и грамотного объяснения содержания маршрута. 4. Методологические и психологические основы проведения туров. 5. Психология общения. 6. Основы техники безопасности на туристских маршрутах. 7. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и объектах экскурсии. 8. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Организация всех видов работ по созданию агротурпродукта и продвижению агротуризма	Навык 1: Взаимодействие с поставщиками агротуристских услуг	Умения:
		1. Осуществление поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (крестьянские, фермерские хозяйства, поставщики местных услуг и др.) 2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров на предоставление услуг, 3. Подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. 4. Заключение договоров с сельскохозяйственными корпорациями, агрофермами и другими поставщиками услуг, о продвижении и реализации агротуристских продуктов. 5. Ведение переговоров с партнерами и клиентами. 6. Согласование основных условий договоров на предоставление услуг. 7. Заключение договоров о реализации туристского продукта. 8. Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).

		Знания:
		Знания: 1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан сфере туризма. 2. Основные принципы организации туристской индустрии. 3. Менеджмент туристской организации. 4. Теория и методики маркетинга туристских продуктов. 5. Системы бронирования услуг. 6. Технология формирования туристских продуктов. 7. Психология продаж. 8. Основы маркетинга и менеджмента. 9. Этика делового общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Формирует и пакетирует агротур	Умения:
		1. Планирование въездного тура по времени, месту и срокам поездки. 2. Составление маршрута тура. 3. Организация трансфера, размещения и питания туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг. 4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.
		Знания:
		1. Принципы и правила организации въездных туров. 2. Методологические основы разработки маршрутов. 3. Объекты туризма, в том числе агротуризма, в Республике Казахстан. 4. Основы и принципы экотуризма и сельского туризма
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Взаимодействие с местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением всех договорных обязательств заинтересованных сторон	Навык 1: Привлечение инвесторов	Умения:
		1. Поиск и выстраивание коммуникаций с потенциальными инвесторами, в т.ч. на английском языке 2. Вносить предложения по совершенствованию рекламной продукции компании 3. Осуществлять поиск рынка сбыта туристских услуг 4. Осуществлять поиск различных мероприятий с целью распространения рекламной продукции компании 5. Проводить презентации туристских услуг компании 6. Участвовать в профессиональных туристских выставках 7. Выстраивать коммуникации с потенциальными инвесторами
		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Требования к рекламной продукции 4. Рынки сбыта туристских услуг 5. Методы распространения рекламной продукции 6. Требования к проведению презентаций туристских услуг 7. Правила участия в туристских выставках
	Возможность признания навыка:	-

	Навык 2: Взаимодействие с местными органами управления	Умения:
		1. Участие в продвижении туристского продукта города / области 2. Участие в профессиональных туристских выставках 3. Выстраивание коммуникации с местными органами управления 4. Участие в государственных закупках по организации агротуристских мероприятий и мероприятий, направленных на развитие агротуризма (конференции, форумы, совещания, тренинги и т.д.)
		Знания:
		1. Культура корпоративного общения 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы делового этикета. 4. Знания принципов участия в государственных закупках
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление Экологическое мышление Клиентоориентированность Знание практик устойчивого потребления производства Мультиязычность и мультикультурность Управление проектами и процессами	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия
	6	Туроператор

10. Карточка профессии «Менеджер этнотуризма»:

Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер этнотуризма		
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:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий) 4221-0-016 Туристский агент 4221-0-017 Туристский оператор		
Основная цель деятельности:	Организация, разработка и проведение въездных и внутренних этнотуров		
Описание трудовых функций			

Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Разработка концепции этнотуров 2. Организация всех видов работ по созданию и продвижению этнотуризма 3. Взаимодействие с местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением всех договорных обязательств заинтересованных сторон
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Разработка концепции этнотуров	Навык 1: Проведение мониторинга туристских предложений в сфере этнотуризма	Умения:
		1. Сбор информации об имеющихся предложениях в сфере этнотуризма на рынке туруслуг. 2. Систематизация объектов этнотуризма по регионам, согласно международной Классификации 3. Внесение информации в базу данных и регулярное ее обновление. 4. Создание концепции этнотура. 5. Составление программы тура 6. Производство калькуляции этнотура.
		Знания:
		1. Основные принципы организации туристской индустрии. 2. Нормативные акты и законодательство в сфере туризма РК 3. Методики сбора, обработки и анализа информации. 4. Умение составлять калькуляцию тура 5. Основы экономики
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Разработка, продвижение и реализация этнотуров	Умения:
		1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь с туристами, заинтересовать клиентов, обеспечить правильное поведение клиентов). 2. Технологии проведения тура для иностранных туристов. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. 4. Контроль качества предоставляемых услуг.
		Знания:
		1. Правила поведения во время тура. 2. Объекты туризма и этнотуризма в Республике Казахстан и их особенности. 3. Английский язык 4. Методологические и психологические основы проведения туров. 5. Психология общения. 6. Основы техники безопасности на туристских маршрутах. 7. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и на объектах экскурсии. 8. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Организация всех видов работ по созданию и продвижению этнотуризма		

	Навык 1: Взаимодействие с поставщиками этнотуристских услуг	Умения:
		1. Осуществление поиска наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (этноцентры, местные провайдеры этнотуристских услуг, в т.ч. ремесленники, организаторы мастер-классов по национальным видам ремесел, гастрономии, играм, спорту и пр; гостевые дома, точки питания и т.д.). 2. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров напредоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. 3. Заключение договоров с представителями принимающей стороны о продвижении и реализации этнотуристских продуктов. 4. Ведение переговоров с партнерами и клиентами. 5. Организация проведения мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.).
		Знания:
		1. Законы и иные нормативно- правовые акты Республики Казахстан сфере туризма. 2. Основные принципы организации туристской индустрии. 3. Менеджмент туристской организации. 4. Теория и методики маркетинга туристских продуктов. 5. Системы бронирования услуг. 6. Инструменты цифровизации 7. Технология формирования туристских продуктов. 8. Психология продаж. 9. Основы маркетинга и менеджмента. 10. Этика делового общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Формирует и пакетирует этнотур	Умения:
		1. Планирование тура по времени, месту и срокам поездки. 2. Составление маршрута тура. 3. Организация трансфера, размещения и питания туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг. 4. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 5. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания.
		Знания:
		1. Принципы и правила организации туров. 2. Методологические основы разработки маршрутов. 3. Объекты туризма, в том числе этнотуризма, в Республике Казахстан. 4. Основы и принципы экотуризма 5. Казахская национальная культура и культура тюркской цивилизации (история, традиции, обряды, обычаи, национальная кухня, виды спорта, игр, ремёсел)
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Взаимодействие с		

местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением всех договорных обязательств заинтересованных сторон	Навык 1: Взаимодействие с местными органами управления	Умения:
		1. Участие в продвижении туристского продукта города / области 2. Участие в профессиональных туристских выставках 3. Выстраивание коммуникации с местными органами управления 4. Участие в государственных закупках по организации этнотуристских мероприятий и мероприятий, направленных на развитие этнотуризма (конференции, форумы, совещания, тренинги и т.д.)
		Знания:
		1. Культура корпоративного общения 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы делового этикета. 4. Знание принципов участия в государственных закупках
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Привлечение инвесторов	Умения:
		1. Поиск и выстраивание коммуникаций с потенциальными инвесторами, в т.ч. на английском языке 2. Вносить предложения по совершенствованию рекламной продукции компании 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 потенциальными инвесторами
		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Требования к рекламной продукции 4. Рынки сбыта туристских услуг 5. Методы распространения рекламной продукции 6. Требования к проведению презентаций туристских услуг 7. Правила участия в туристских выставках
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление Экологическое мышление Клиентоориентированность Знание практик устойчивого потребления производства Мультиязычность и мультикультурность Управление проектами и процессами	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	7	Начальник отдела въездного и внутреннего туризма
	6	Туроператор

11. 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:	С опытом работы в отрасли		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	4221-0-013 Организатор путешествий 4221-0-017 Туристический оператор Менеджер по туризму		
Основная цель деятельности:	Организация, разработка и проведение внутренних и въездных экотуров		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Разработка, концепции экотуров, стратегического развития туристских дестинаций в рамках концепции устойчивого развития 2. Организация всех видов работ по созданию и продвижению экотуризма 3. Взаимодействие с местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением договорных обязательств заинтересованных сторон 4. Проведение экотуров 5. Разработка, внедрение и совершенствование мониторинга деятельности туристских дестинаций в рамках концепции устойчивого развития	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Разработка, концепции экотуров, стратегического развития туристских дестинаций в рамках концепции устойчивого развития	Навык 1: Сбор комплексной информации о природных и экологических особенностях маршрута: ландшафт (геоморфология), геология, фауна, флора, состояние экологии, природоохранная работа	Умения:	
		1. Анализировать и систематизировать информацию 2. Коммуникативные умения. 3. Создавать концепцию интересного тура (творческие умения). 4. Внедрение принципов устойчивого развития в концепцию тура	
		Знания:	
		1. Объекты экотуризма РК, особенно на ООПТ, в том числе ключевые виды фауны и флоры. 2. Содержание и принципы работы ООПТ. 3. Методологические основы разработки туров 5. Принципы устойчивого потребления и производства. 6. Экологический кодекс РК, другие законы и НПА, стандарты в сфере организации туристской деятельности на ООПТ	
	Возможность признания навыка:	-	
Трудовая функция 2: Организация всех видов работ по созданию и			

продвижению экотуризма	Навык 1: Взаимодействие с потребителями и поставщиками экотуриских услуг	Умения:
		1. Установление коммуникации с туристами 2. Осуществление поиска наиболее выгодных по цене, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций, местных провайдеров услуг: а) этноцентры, б) ремесленники, в) гиды, организаторы мастер-классов по национальным видам ремесел, гастрономии, игр, спорта г) гостевые дома д) точки питания е) мастера сувенирной продукции и т.д. 3. Ведение переговоров с контрагентами (поставщиками услуг), согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения. 4. Составление программы тура 5. Калькуляция тура
		Знания:
		1. Законы и иные нормативно-правовые акты Республики Казахстан в сфере туризма и экологии. 2. Основные принципы организации туристской индустрии. 3. Менеджмент туристской организации. 4. Теория и методики маркетинга туристских продуктов. 5. Системы бронирования услуг. 6. Инструменты цифровизации. 7. Технология формирования туристских продуктов. 8. Психология продаж. 9. Основы маркетинга и менеджмента. 10. Этика делового общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Формирование турпакета	Умения:
		1. Тайм-менеджмент. Планирование внутреннего или въездного тура по времени, месту и срокам поездки. 2. Организация трансфера, размещения и питания туристов при взаимодействии с различными службами турфирмы и поставщиками услуг. 3. Осуществление подбора объектов показа и экскурсионных программ по маршруту. 4. Подготовка документов, необходимых для процесса обслуживания. 5. Охрана окружающей среды.
		Знания:
		1. Принципы и правила организации внутренних и въездных туров. 2. Методологические основы разработки маршрутов. 3. Объекты экотуризма РК 4. Основы и принципы экотуризма 5. Казахская национальная культура и культура тюркской цивилизации (история, традиции, обряды, обычаи, национальная кухня, виды спорта, игр, ремёсел) 6. Принципы устойчивого потребления и производства. 7. Экологический кодекс РК 8. Национальный стандарт. Туризм и связанные с ним услуги. ҚР СТ ISO 18065-2017 9. Национальный стандарт. Туристские услуги. Экологический туризм. СТ РК 2993-2017
	Возможность признания навыка:	-

Трудовая функция 3: Взаимодействие с местными органами управления, привлечение инвесторов, контроль за исполнением договорных обязательств заинтересованных сторон	Навык 1: Взаимодействие с местными органами управления	Умения:
		1. Участие в продвижении туристского продукта страны/ региона. 2. Участие в профессиональных туристских выставках 3. Выстраивание коммуникации с местными органами управления 4. Участие в государственных закупках по организации экотуристских мероприятий и мероприятий, направленных на развитие туризма (конференции, форумы, совещания, тренинги и т.д.)
		Знания:
		1. Культура корпоративного общения 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Основы делового этикета. 4. Знание принципов участия в государственных закупках 5. Работа с системами бронирования. 6. Продвижение ключевых экотуристских ресурсов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Привлечение инвесторов	Умения:
		1. Поиск и выстраивание коммуникаций с потенциальными инвесторами, в т.ч. на английском языке 2. Вносить предложения по совершенствованию рекламной продукции компании 3. Осуществлять поиск рынка сбыта туристских услуг 4. Осуществлять поиск различных мероприятий с целью распространения рекламной продукции компании 5. Проводить презентации туристских услуг компании 6. Участвовать в профессиональных туристских выставках
		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Рынки сбыта туристских услуг 4. Требования к проведению презентаций туристских услуг 5. Правила участия в туристских выставках 6. Знание преференций и программ для инвесторов в РК
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Проведение экотуров	Навык 1: Взаимодействие с группой туристов	Умения:
		1. Коммуникативные умения (заинтересовать клиентов, предложить наиболее подходящие объекты экотуризма, обеспечить правильное поведение клиентов на природе, установить контакт между обслуживающим персоналом (местными провайдерами услуг) с туристами). 2. Приемы проведения тура на природе, объяснить правила поведения на ООПТ (как безопасно преодолеть трудные участки маршрута, переправиться через водную преграду, разбить лагерь, приготовить пищу в полевых условиях, установить биотуалет, соблюдать санитарные нормы, утилизировать (вывезти)усор и бытовые отходы, адекватно вести себя с группой при встрече с дикими животными)3. Предупреждение нештатных ситуаций, в зависимости от изменения природных условий. 4. Контроль качества предоставляемых услуг.

		Знания:
		1. Принципы устойчивости и правила поведения на ООПТ 2. Объекты экотуризма в РК (особенно на ООПТ), в том числе ключевые виды фауны и флоры 3. Английский язык на уровне грамотного объяснения содержания маршрута и коммуникации 4. Методологические и психологические основы проведения туров 5. Психология общения
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Проведение инструктажа и обеспечение безопасности туристов на маршруте	Умения:
		1. Коммуникативные умения 2. Принятие ответственных решений 3. Аналитические умения 4. Проведение инструктажа по безопасности
		Знания:
		1. Основы техники безопасности туристско-экскурсионной деятельности 2. Нормативная база РК, регламентирующая правила поведения в общественных местах и на объектах экскурсии 3. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях 4. Текущее состояние инфраструктуры экскурсионных экообъектов
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 5: Разработка, внедрение и совершенствование мониторинга деятельности туристских дестинаций в рамках концепции устойчивого развития	Навык 1: Оценка качества предоставляемых услуг поставщиками	Умения:
		1. Мониторинг и анализ предоставляемых услуг согласно концепции устойчивого туризма 2. Вносить предложения по совершенствованию турпакета 3. Сбор информации от туристов (обратная связь) 4. Порядок действий при ЧС
		Знания:
		1. Коммуникативные умения 2. Принятие решений 3. Аналитические умения 4. Тренды практик устойчивого потребления и производства в стране 5. Принципы устойчивого потребления и производства. 6. Экологический кодекс РК 7. Национальный стандарт. Туризм и связанные с ним услуги. ҚР СТ ISO 18065-2017 8. Национальный стандарт. Туристские услуги. Экологический туризм. СТ РК 2993-2017
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Стрессоустойчивость Умение быстро принимать решения Аналитическое мышление Экологическое мышление Клиентоориентированность Знание практик устойчивого потребления и производства Мультиязычность и мультикультурность Управление проектами и процессами Межотраслевая коммуникация	

Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	
	6	Туроператор	
12. Карточка профессии «Менеджер медицинского и доступного туризма»:			
Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер медицинского и доступного 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:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий) 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор		
Основная цель деятельности:	Консультация туристов в области предоставления медицинских услуг и организация лечебно-оздоровительных туров		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Поиск лечебного учреждения в соответствии с медицинскими показаниями пациента 2. Обеспечение личного взаимодействия пациента и профильного медицинского работника или оказание посреднических услуг между ними 3. Обеспечение условий для транспортировки пациента в лечебное учреждение и обратно, а также сопровождение туристов в путешествиях с ограниченными возможностями по здоровью	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Поиск лечебного учреждения в соответствии с медицинскими показаниями пациента	Навык 1: Сбор и сортировка первичной медицинской документации	Умения:	
		1. Анализ полученной медицинской информации от пациента. 2. Трансформация и конвертирование предоставленных данных от пациента в нужный формат для чтения. 3. Поиск лечебного учреждения на основании запроса пациента. 4. Оформление и направление запроса в лечебное учреждение с приложением документов пациента. 5. Предоставление пациенту заключение от лечебного учреждения (от профильного медицинского работника).	

		Знания:
		1. Классификация заболеваний в медицине по основным категориям. 2. Виды лечебных учреждений и их функциональных возможностей в РК и за рубежом. 3. Программное обеспечение для считывания электронных заключений диагностики. 4. Компьютерная грамотность и создание различных форматов в сети.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Составление запроса в лечебное учреждение	Умения:
		1. Грамотно сортировать медицинскую документацию. 2. Составление запроса на основе первичной медицинской документации, предоставленной пациентом.
		Знания:
		1. Классификации основных патологий 2. Возможности и специфика медицинских или санаторно-курортных организаций.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Обеспечение личного взаимодействия пациента и профильного медицинского работника или оказание посреднических услуг между ними	Навык 1: Взаимодействие с туристом	Умения:
		1. Коммуникативные умения (сопровождение пациента в медицинской организации, наладить отношения с обслуживающим персоналом медицинской организации, создать партнерские отношения между пациентами и обслуживающим персоналом). 2. Организация групповых туров оздоровления и отдыха на природе. 3. Адаптация к конфликтным ситуациям.
		Знания:
		1. Объекты по оказанию санаторно- курортного лечения. 2. Объекты по изготовлению и продаже препаратов санитарно- гигиеничного назначения. 3. Английский язык на уровне чтения профессиональной литературы. 4. Психология общения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Взаимодействие с медицинской организацией	Умения:
		1. Ведение переговоров по условиям медицинского обслуживания 2. Изучение проектов Договоров с медицинской организацией 3. Проверка условий договора на медицинское обслуживание
		Знания:
		1. Знание основных законов и правовых процедур в стране, принимающей пациента/туриста. 2. Знание иностранного языка 3. Навыки делового письма
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Обеспечение условий для транспортировки пациента в		

лечебное учреждение и обратно, а также сопровождение туристов в путешествиях с ограниченными возможностями по здоровью	Навык 1: Организация логистики для пациента	Умения:
		1. Поиск подходящего транспорта с условиями для людей с ограниченными возможностями по здоровью. 2. Коммуникативные умения в организации логистики для пациента. 3. Организация и подготовка поездки (вода, салфетки, питание и др.) 4. Организация санитарных остановок, с условиями для людей с ограниченными возможностями по здоровью
		Знания:
		1. Маршрут транспортировки до лечебного учреждения и обратно. 2. Учитывать погодные и климатические условия во время транспортировки 3. Оказания первой доврачебной помощи
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Стрессоустойчивость Умение работать в команде Аналитическое мышление Клиентоориентированность Умение сконцентрироваться и быстро принимать решения Мультиязычность и мультикультурность Межотраслевая коммуникация Управление проектами и процессами	
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

13. Карточка профессии «Менеджер по продвижению туристских продуктов через интернет»:			
Код группы:	4221-0		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер по продвижению туристских продуктов через интернет		
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:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор		
Основная цель деятельности:	Проведение комплекса мероприятий по продвижению туристских продуктов в сети Интернет		
Описание трудовых функций			

Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продвижение с помощью современных интернет инструментов туристских продуктов с целью более широкого охвата аудитории потенциальных клиентов 2. Разработка и наполнение контентом веб-сайтов и страниц в социальных сетях, поиск способов повышения популярности, посещаемости и активности пользователей веб-сайтов, социальных сетей 3. Организация мониторинга и анализа продаж
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Продвижение с помощью современных интернет инструментов туристских продуктов с целью более широкого охвата аудитории потенциальных клиентов	Навык 1: Определение целевой аудитории, выбор наиболее эффективного метода интернет-маркетинга	Умения:
		1. Выполнение сравнительного конкурентного анализа продукта. 2. Опрос потребителей. 3. Проведение SWOT-анализа турпродукта (определение сильных и слабых сторон, возможностей). 4. Изучение и выбор конкретного метода интернет-маркетинга (маркетинг в поисковых системах, медийная реклама, маркетинг по электронной почте, интерактивная реклама, маркетинг в блогах). 5. Определение времени, когда запуск маркетинговой кампании будет наиболее эффективен и продолжительности ее проведения.
		Знания:
		1. Основы маркетинга и менеджмента. 2. Методы интернет-маркетинга. 3. Теория маркетинга туристских продуктов. 4. Основы рыночной экономики и конъюнктуры рынка.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Повышение эффективности продаж	Умения:
		1. Предоставление информации о туристском продукте в мультимедийном формате (изображения, аудио, видео). 2. Перевод всех процессов по бронированию и продаже тура в электронный формат посредством веб-форм (формы поиска, регистрации, бронирования и т. д.). 3. Использование социальных платформ для продвижения турпродукта, общения с потенциальными клиентами, ответов на отзывы туристов. 4. Оптимизация контента для ПК и мобильных устройств. 5. Изучение новых каналов для привлечения большего количество людей.
		Знания:
		1. Инструменты цифровизации. 2. Основы веб-дизайна, маркетинга в интернет-пространстве. 3. Особенности продвижения продукта в социальных сетях. 4. Системы бронирования. 5. Работа с онлайн-формами.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Разработка и наполнение контентом веб-сайтов и страниц в социальных сетях, поиск способов повышения популярности, посещаемости и активности		

пользователей веб-сайтов, социальных сетей	Навык 1: Использование веб-сайта как эффективного инструмента по продвижению турпродукта	Умения:
		1. Исследование и сбор данных для публикации. 2. Разработка контент-плана. 3. Регулярное наполнение сайта и страниц в социальных сетях, обновление контента. 4. Работа над дизайном веб-сайта, страниц в социальных сетях. 5. Редактирование и пересмотр контента.
		Знания:
		1. Основы программирования. 2. Основы веб-дизайна. 3. Использование конструкторов и других инструментов для создания веб-сайтов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Повышение популярности веб-сайта и активности пользователей	Умения:
		1. Работа с инструментами веб-аналитики. 2. Продвижение сайта в поисковых системах. 3. Перепрофилирование контента. 4. Запуск платной рекламы.
		Знания:
		1. Основы программирования. 2. Инструменты SEO-продвижения сайта. 3. Работа в рекламных кабинетах поисковых систем и социальных сетей.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Организация мониторинга и анализа продаж	Навык 1: Проведение мониторинга и анализа продаж	Умения:
		1. Определение ключевых показателей продаж. 2. Анализ проблем. 3. Поиск решений для устранения проблем. 4. Определение ключевых показателей интернет трафика.
		Знания:
		1. Ключевые показатели продаж. 2. Типы анализа. 3. Процессы мониторинга, контроля и устранения проблем.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Повышение эффективности продаж	Умения:
		1. Изучение рекламной продукции на рынке туристских услуг, в т.ч. конкурентов. 2. Внесение предложений руководству компании по повышению продаж. 3. Выстраивание коммуникаций с потенциальными потребителями туристских услуг 4. Настройки сквозной веб-аналитики.
		Знания:
		1. Требования к рекламной продукции. 2. Методы повышения продаж. 3. Основы эффективного общения. 4. Механизмы измерения эффективности веб-сайтов и страниц в социальных сетях.
	Возможность признания навыка:	-

Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Клиентоориентированность Мультиязычность и мультикультурность Межотраслевая коммуникация Художественное творчество Управление проектами и процессами		
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	
	6	Начальник отдела продаж	
	5	Менеджер по туризму	
14. Карточка профессии «Менеджер безопасного туризма»:			
Код группы:	5113-9		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер безопасного туризма		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	4221-0-008 Агент по туризму 4221-0-013 Организатор путешествий (экскурсий) 4221-0-016 Туристический агент 4221-0-017 Туристический оператор Менеджер въездного и внутреннего туризма 6-й уровень ОРК Менеджер выездного туризма 6-й уровень ОРК Эксперт по оценке состояния безопасности туристских объектов и средств размещения туристов 6-й уровень ОРК		
Основная цель деятельности:	Обеспечение безопасности туристов во время путешествий		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Контроль за соблюдением правил безопасности, как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов 2. Проведение инструктажа для туристов по прибытию их в места отдыха и для обслуживающего персонала 3. Обеспечение своевременной эвакуации туристов из очагов опасности, оказание первичной медицинской помощи, размещение туристов при необходимости в медицинских учреждениях 4. Обеспечение туристов правовой и юридической поддержкой в т.ч. в области страхования	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Контроль за соблюдением правил безопасности, как в местах размещения, так и			

во время экскурсий, походов	Навык 1: Изучение требований к обеспечению безопасности туристов во время путешествий по факторам риска и методов их контроля	Умения:
		1. Формирование базы законодательных и нормативно-правовых актов РК, систематический контроль за сроками их действия и своевременное обновление базы для руководства ими в своей деятельности. 2. Сбор необходимой информации по требованиям к обеспечению безопасности туристов в местах размещения. 3. Сбор необходимой информации по требованиям к обеспечению безопасности туристов во время экскурсий, походов. 4. Изучение методов контроля за соблюдением правил безопасности, как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов.
		Знания:
		1. Законы и национальные стандарты Республики Казахстан в сфере обеспечения безопасности и страхования в туризме. 2. Постановления, Приказы, Санитарные нормы и правила и др., касающихся требований к обеспечению безопасности туристов во время путешествий по различным факторам риска. и методов их контроля. 3. Международный кодекс защиты туристов ЮНВТО 4. Классификация факторов риска в туризме и причины их возникновения. 5. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 6. Требования к безопасности проживания туристов в средствах размещения разного типа. 7. Требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН. 8. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 9. Требования к туристскому снаряжению и инвентарю, применяемым при обслуживании туристов. 10. Методы контроля безопасности обслуживания туристов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Разработка алгоритма проведения контроля безопасности как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов	Умения:
		1. Систематизация требований по безопасности туристов. 2. Разработка инструкций, правил и т.п. информационных материалов с требованиями по обеспечению безопасности туристов, как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов. 3. Разработка критериев, условий и процедур проверки безопасности, периодичности и продолжительности проверок. 4. Формирование базы данных по экспертам для осуществления контроля безопасности.

		Знания:
		1. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 2. Требования к безопасности проживания туристов в средствах размещения разного типа. 3. Требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН. 4. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 5. Требования к туристскому снаряжению и инвентарю, применяемым при обслуживании туристов. 6. Основы техники безопасности на туристских маршрутах. 7. Методы контроля безопасности обслуживания туристов. 8. Методики сбора, обработки и анализа информации. 9. Делопроизводство.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Проведение контроля за соблюдением правил безопасности туристов как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов (в том числе, в составе комиссий со стороны государственных уполномоченных органов РК)	Умения:
		1. Разработка графика контроля за соблюдением правил безопасности туристов в местах размещения, в том числе, по вопросам безопасности при организации питания и транспортировки туристов. 2. Формирование комиссии из числа экспертов. 3. Организация и проведение контроля за соблюдением правил безопасности туристов. 4. Участие в контроле за соблюдением правил безопасности туристов в составе комиссий со стороны государственных уполномоченных органов РК. 5. Анализ результатов контроля и принятие соответствующих мер.
		Знания:
		1. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 2. Требования к безопасности проживания туристов в средствах размещения разного типа. 3. Требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН. 4. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 5. Требования к туристскому снаряжению и инвентарю, применяемым при обслуживании туристов. 6. Методы контроля безопасности обслуживания туристов. 7. Методики сбора, обработки и анализа информации.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Проведение инструктажа для туристов по прибытию их в места отдыха и для обслуживающего персонала		

	Навык 1: Проведение инструктажа для обслуживающего персонала по вопросам безопасности туристов	Умения:
		1. Разработка журнала инструктажа 2. Проведение инструктажа для обслуживающего персонала по вопросам безопасности туристов согласно сфер их текущей деятельности. 3. Обеспечение обслуживающего персонала инструкциями, правилами и т.п. информационными материалами с требованиями по обеспечению безопасности туристов, как в местах размещения, так и во время экскурсий, походов 4. Проведение обучающих тренингов для обслуживающего по вопросам обеспечения безопасности туристов во время чрезвычайных ситуаций разного характера. 5. Информирование туриста поставщиком туристских услуг до заключения договора ими или между ними об основных характеристиках предоставляемой услуги, включая вопросы безопасности.
		Знания:
		1. Знания особенностей конкретного маршрута, контрольных сроков, запасных и аварийных вариантов маршрута, средств связи и т.д. 2. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 3. Требования к безопасности проживания туристов в средствах размещения разного типа. 4. Требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН. 5. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 6. Требования к туристскому снаряжению и инвентарю, применяемым при обслуживании туристов. 7. Организация туристской деятельности. 8. Этикет ведения деловой переписки. 9. Основы делового этикета. 10. Требования к проведению презентаций.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Проведение инструктажа для туристов по прибытию их в места отдыха	Умения:
		1. Выстраивание коммуникации с туристами по прибытию их в места отдыха. 2. Проведение инструктажа для туристов по соблюдению правил безопасности в местах отдыха. 3. Обеспечение туристов памятками по правилам безопасности.

		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Основы делового этикета. 3. Методы распространения информации по безопасности. 4. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 5. Требования к безопасности проживания туристов в средствах размещения разного типа. 6. Требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН. 7. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 8. Требования к туристскому снаряжению и инвентарю, применяемым при обслуживании туристов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Распространение информации о требованиях к обеспечению безопасности туристов во время путешествий	Умения:
		1. Участие в мероприятиях, направленных на развитие туризма (конференции, форумы, совещания, тренинги и т.д.), в том числе, по вопросам обеспечения безопасности туристов. 2. Проведение презентаций по вопросам обеспечения безопасности туристов, как в оффлайн, так и в онлайн формате на платформах государственных, общественных и других организаций. 3. Внесение предложений по совершенствованию системы безопасности при оказании туристских услуг в соответствии с требованиями времени. 4. Распространение информации о требованиях, предъявляемых к обеспечению безопасности туристов во время путешествий через СМИ, социальные сети и другие источники информации.
		Знания:
		1. Основы эффективного общения. 2. Этикет ведения деловой переписки. 3. Методы распространения информации по безопасности. 4. Требования к проведению презентаций. 5. Рынки сбыта туристских услуг.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Обеспечение своевременной эвакуации туристов из очагов опасности, оказание первичной медицинской помощи, размещение туристов при необходимости в медицинских учреждениях	Навык 1: Взаимодействие с местными органами управления, службами ЧС, представителями дипломатических и консульских служб (с учетом конкретной ситуации), поставщиками туристских услуг и поставщиками медицинских услуг	Умения:
		1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь со всеми заинтересованными сторонами) 2. Способность оперативно находить необходимую информацию по ЧС для руководства в дальнейших действиях по ситуации. 3. Адаптация к изменяющейся ситуации. 4. Участие во всех мероприятиях, организуемых по линии государственных уполномоченных органов по созданию программ и планов действий в чрезвычайных ситуациях.

		Знания:
		1. Законы, национальные стандарты и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере обеспечения безопасности и страхования в туризме. 2. Международный кодекс защиты туристов ЮНВТО (2022г.) 3. Классификация факторов риска в туризме и причины их возникновения. 4. Способы предупреждения (исключения или снижения) вредного воздействия факторов риска на туристов. 5. Знание запасных и аварийных вариантов маршрута, коммуникации со службой спасения (или аналогичными службами), порядок регистрации (в активных турах) и т.д. 6. Требования по безопасности пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т.д.). 7. Методы контроля безопасности обслуживания туристов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Содействие своевременной эвакуации туристов из очагов опасности, в оказании первичной медицинской помощи, размещению туристов, при необходимости, в медицинских учреждениях.	Умения:
		1. Коммуникативные умения (предоставлять необходимую информацию, формировать обратную связь со всеми заинтересованными сторонами) 2. Способность оперативно находить необходимую информацию по ЧС для руководства в дальнейших действиях по ситуации. 3. Способность организовать команду для оказания оперативной помощи при эвакуации туристов из очагов опасности и, при необходимости, размещению в медицинских учреждениях. 4. Умение оказывать доврачебную помощь при ЧС. 5. Умение оказывать психологическую поддержку людям в стрессовых ситуациях. 6. Умение своевременно находить достоверную доступную информацию по ЧС и обеспечить оперативную ее передачу по всем каналам в рамках своей компетенции.
		Знания:
		1. Законы, национальные стандарты и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере обеспечения безопасности и страхования в туризме. 2. Международный кодекс защиты туристов ЮНВТО (2022г.) 3. Способы оказания психологической поддержки людям в стрессовых ситуациях. 4. Способы оказания доврачебной помощи в разных ситуациях. 5. Основы эффективного общения. 6. Деловая этика и этикет. 7. Английский язык. 8. Каналы коммуникации.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Обеспечение туристов правовой и юридической поддержкой в т.ч. в области страхования		

Навык 1: Обеспечение туристов преддоговорной и договорной информацией поставщиком туристских услуг об основных характеристиках предоставляемой услуги, в том числе, и по вопросам обеспечения и соблюдения правил безопасности	Умения:
	1. Поиск и предоставление актуальной доступной информации, включая, среди прочего, информацию о процедурах пересечения границы, доступных видах транспорта в или из пункта назначения, ограничениях на поездки, мерах в сфере здравоохранения, защиты и безопасности, а также другую практическую информацию для туристов. 2. Умение четко и ясно формулировать пункты договоров об оказании туристских услуг в части ответственности сторон по обеспечению безопасности во время путешествий, включая оказание помощи туристам в чрезвычайных ситуациях. 3. Обеспечить наличие у туриста права на расторжение договора об оказании туристских услуг в любой момент до начала оказания услуги по условиям в соответствии с применимым законодательством.
	Знания:
	1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере обеспечения безопасности и страхования в туризме. 2. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей. 3. Международный кодекс защиты туристов ЮНВТО (2022г.). 4. Основы эффективного общения. 5. Деловая этика и этикет. 6. Делопроизводство. 7. Английский язык. 8. Каналы коммуникации.
Возможность признания навыка:	-

	Навык 2: Обеспечение туристов правовой и юридической поддержкой	Умения:
		1. Обеспечение туристов информацией о политике рассмотрения жалоб, контактных данных и процедуре рассмотрения любых жалоб, а также наличии добровольных механизмов альтернативного разрешения споров (АРС). 2. Обеспечить соблюдение права туристов на доступ к правосудию. 3. Информирование туристов об условиях предоставления доступа к бесплатной юридической консультации и/ или юридической помощи в стране, в которой учрежден и ведет экономическую деятельность поставщик услуг, согласно применимому законодательству или, где это применимо, соответствующей международной конвенции, участником которой является страна. 4. Обеспечить предоставление туристам ясной, простой и доступной информации о соответствующих органах/ инстанциях/ регуляторах, осуществляющих защиту прав потребителей, включая любые независимые представительные ассоциации по защите прав потребителей и/или, где это применимо, контактных данных органа, ответственного за механизмы АРС/ОРС и другие услуги и платформы для мирного разрешения споров, если таковые имеются, в стране, где поставщик услуг был учрежден и ведет свою экономическую деятельность и/или в юрисдикциях исполнениядоговора. 5. Обеспечить возможность использования туристами существующей региональной/ международной правовой базы для разрешения трансграничных споров.
		Знания:
		1. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере обеспечения безопасности и страхования в туризме. 2. Законы и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей. 3. Постановления, приказы и другие правоустанавливающие документы на период чрезвычайных ситуаций, касающиеся обеспечения безопасности граждан. 4. Международный кодекс защиты туристов (ЮНВТО) 5. Основы эффективного общения. 6. Деловая этика и этикет. 7. Английский язык. 8. Каналы коммуникации.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Системное мышление Стрессоустойчивость Умение работать в команде Аналитическое мышление Клиентоориентированность Умение сконцентрироваться и быстро принимать решения Мультиязычность и мультикультурность Межотраслевая коммуникация Управление проектами и процессами	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:

	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия
	6	Туроператор

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

15. Наименование государственного органа:
16. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединение юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»;
Руководитель проекта:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: info@kaztour-association.com
Номер телефона: +7 (727) 293 84 26
Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» Министерства культуры и спорта Республики Казахстан
Руководитель проекта:
Адилова К.А.
E-mail: kense@iuth.edu.kz
Номер телефона: +7 (725) 335 79 87
Некоммерческое акционерное общество «Казахский национальный университет имени аль-Фараби» Министерства образования и науки Республики Казахстан.
Руководитель проекта:
Артемьев А.М.
E-mail: alexandr.artemyev@kaznu.kz
Номер телефона: +7 (727) 377 33 33
17. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:
18. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -
19. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
20. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2022 г.
21. Дата ориентировочного пересмотра: 15.11.2025 г.