

## Профессиональный стандарт: «Управление туристским предприятием»

### Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:
  - 1) Въездной туризм – путешествия в пределах Республики Казахстан лиц, не проживающих постоянно на ее территории
  - 2) Директор – Руководитель предприятия, учреждения или среднего учебного заведения
  - 3) Заместитель директора – должностное лицо, помогающее высшему руководителю какой-либо организации
  - 4) Управление туризмом – деятельность по руководству определенными процессами в сфере туризма в соответствии с заранее разработанной программой, направленная на достижение определенной цели, принимающая организационные формы
3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:
  - 1) –

### Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Управление туристским предприятием
5. Код профессионального стандарта: N79120003
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
  - 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
  - 79.11 Деятельность туристских агентств
  - 79.11.0 Деятельность туристских агентств
7. Краткое описание профессионального стандарта: Целенаправленное воздействие на трудовой коллектив туристской организации, обеспечивающее повышение эффективности ее работы, оптимизацию хозяйственного механизма в целях получения максимально возможного результата.
8. Перечень карточек профессий:
  - 1) Заместитель первого руководителя туристского предприятия - 7 уровень ОРК
  - 2) Первый руководитель туристского предприятия - 8 уровень ОРК

### Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Заместитель первого руководителя туристского предприятия»:			
Код группы:	1439-1		
Код наименования занятия:	1439-1-001		
Наименование профессии:	Заместитель первого руководителя туристского предприятия		
Уровень квалификации по ОРК:	7		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м Заместитель директора по общим вопросам (административный директор)		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послевузовское образование (магистратура, резидентура)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -

Требования к опыту работы:		
Связь с неформальным и информальным образованием:		
Другие возможные наименования профессии:	1439-9-001 Директор (заведующий) зала (выставочного, демонстрационного и др.) 1439-9-002 Директор выставочного центра 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах))	
Основная цель деятельности:	Организация работы туристского предприятия	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации 2. Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Планирование показателей регулирования рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации	Навык 1: Организация рабочих процессов и взаимодействия департаментов и отделов туристской организации	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и разработка стандартов работы туристской организации.</li> <li>2. Планирование системы мотивации сотрудников.</li> <li>3. Планирование и разработка организационной структуры.</li> <li>4. Планирование показателей регулирования рабочих процессов департаментов.</li> <li>5. Организация обучения, переподготовки и аттестации сотрудников организации.</li> <li>6. Организация рабочих процессов департаментов.</li> <li>7. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации.</li> <li>8. Осуществление контроля показателей деятельности организации.</li> <li>9. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений.</li> <li>10. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг.</li> <li>11. Организация и проведение производственных совещаний.</li> <li>12. Согласование задач и плановых показателей с первым руководителем организации.</li> <li>13. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ.</li> <li>14. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность.</li> <li>2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства.</li> <li>3. Этика делового общения.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Теория межличностного общения.</li> <li>6. Стандарты делопроизводства.</li> <li>7. Схемы мотивации сотрудников.</li> <li>8. Принципы построения организационной структуры организации.</li> <li>9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников.</li> <li>10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации.</li> <li>11. Основы технологии организации труда и управления.</li> <li>12. Основы маркетинга и менеджмента</li> <li>13. Принципы управления персоналом.</li> <li>14. Знание функциональной структуры организации.</li> <li>15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.</li> <li>16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Постановка задач руководителям департаментов и отделов туристской организации	Навык 1: Согласование задач и плановых показателей с руководителем турфирмы	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и разработка стандартов работы организации.</li> <li>2. Планирование системы мотивации сотрудников.</li> <li>3. Планирование и разработка организационной структуры компании.</li> <li>4. Организация обучения сотрудников организации.</li> <li>5. Организация рабочих процессов департаментов и их взаимодействие.</li> <li>6. Осуществление контроля выполнения поставленных целей перед департаментами и отделами организации.</li> <li>7. Осуществление контроля показателей деятельности организации.</li> <li>8. Осуществление контроля качества обработки претензионных обращений.</li> <li>9. Организация процесса по улучшению качества оказываемых услуг.</li> <li>10. Организация и проведение производственных совещаний.</li> <li>11. Согласование задач и плановых показателей с руководителем организации.</li> <li>12. Ведение документации и отчетности в рамках выполнения работ</li> <li>13. Соблюдение регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемых в деятельности туристских организаций</li> </ol>

		Знания:	
		1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность. 2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства. 3. Этика делового общения. 4. Основы психологии. 5. Теория межличностного общения. 6. Стандарты делопроизводства. 7. Схемы мотивации сотрудников. 8. Принципы построения организационной структуры организации. 9. Основы и принципы проведения аттестации работы сотрудников. 10. Принципы организации рабочего процесса департаментов и отделов организации. 11. Основы технологии организации труда и управления. 12. Основы маркетинга и менеджмента 13. Принципы управления персоналом. 14. Знание функциональной структуры организации. 15. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office 16. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.	
	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	Первый руководитель туристского предприятия	
10. Карточка профессии «Первый руководитель туристского предприятия»:			
Код группы:	1439-1		
Код наименования занятия:	1439-1-001		
Наименование профессии:	Первый руководитель туристского предприятия		
Уровень квалификации по ОРК:	8		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-е-м Директор (генеральный директор, исполнительный директор, президент, председатель правления, управляющий) организации		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послевузовское образование (докторантура PhD, ученая степень доктора PhD, степень доктора PhD по профилю, кандидата наук, доктора наук)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			

Другие возможные наименования профессии:	1439-9-002 Директор выставочного центра 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах))	
Основная цель деятельности:	Стратегическое планирование организация деятельности туристского предприятия	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Стратегическое планирование туристской организации 2. Генеральное руководство туристской организацией
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Стратегическое планирование туристской организации	Навык 1: Определение политики и стратегии развития туристской организации	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение долгосрочной стратегии, основных идеалов, целей и задач развития туристской организации.</li> <li>2. Создание стратегических хозяйственных подразделений в организации.</li> <li>3. Обоснование и уточнение основных целей проведения маркетинговых исследований рынка;</li> <li>4. Осуществление ситуационного анализа и выбор направления экономического роста организации.</li> <li>5. Разработка основной стратегии маркетинга.</li> <li>6. Выбор тактики и уточненное планирование способов и средств для достижения поставленных задач.</li> <li>7. Контроль и оценка основных результатов, корректировка выбранной стратегии и способов ее реализации.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие деятельность туристской отрасли.</li> <li>2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.</li> <li>3. Этика делового общения.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Теория межличностного общения.</li> <li>6. Стандарты делопроизводства.</li> <li>7. Схемы мотивации сотрудников.</li> <li>8. Принципы построения организационной структуры организации.</li> <li>9. Основы технологии организации труда и управления.</li> <li>10. Основы маркетинга и менеджмента.</li> <li>11. Принципы управления персоналом.</li> <li>12. Основы организации деятельности туристской организации.</li> <li>13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.</li> <li>14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Генеральное руководство туристской организацией		

	Навык 1: Управление деятельностью туристской организации	Умения:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование наиболее приемлемой организационной структуры в соответствии со стратегией деятельности компании.</li> <li>2. Реализация планов и их преобразование в производственные обязанности для среднего и низшего звена служащих и других работников компании.</li> <li>3. Стимулирование качественного выполнения работы.</li> <li>4. Обеспечение надлежащего выполнения работы всеми элементами организационной структуры.</li> <li>5. Надлежащее осуществление координации деятельности организации.</li> </ul>
		Знания:	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстан, регулирующие туристскую деятельность.</li> <li>2. Особенности туризма, географии, истории, архитектуры, религии, достопримечательностей, социально-экономического и политического устройства стран и др.</li> <li>3. Этика делового общения.</li> <li>4. Основы психологии.</li> <li>5. Теория межличностного общения.</li> <li>6. Стандарты делопроизводства.</li> <li>7. Схемы мотивации сотрудников.</li> <li>8. Принципы построения организационной структуры компании.</li> <li>9. Основы технологии организации труда и управления.</li> <li>10. Основы маркетинга и менеджмента.</li> <li>11. Принципы управления персоналом.</li> <li>12. Основы организации деятельности туристской организации.</li> <li>13. Знание ПК и базовых программ Microsoft Office.</li> <li>14. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.</li> </ul>
		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:	
	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	

#### Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

- 11. Наименование государственного органа:
- 12. 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
- 13. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:
- 14. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -
- 15. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
- 16. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.
- 17. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.