

Кәсіптік стандарт: «Туристік кәсіпорындарды басқару»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолданылу аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
 - 1) Кірмелік туризм – Қазақстан Республикасының аумағындағы осында тұрақты тұрмайтын тұлғалардың саяхаты
 - 2) Директор – кәсіпорын, мекеме немесе орта оқу орнының басшысы
 - 3) Директордың орынбасары – қандай да бір мекеменің жоғары басшысына көмек көрсететін лауазымды тұлға
 - 4) Туризмді басқару – алдын ала дайындалған бағдарламаға сәйкес туризм саласындағы белгілі бір процестерді басқару жөніндегі, белгілі бір мақсатқа қол жеткізуге бағытталған, ұйымдастыру нысандарын қабылдайтын қызмет
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады
 - 1) –

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Туристік кәсіпорындарды басқару
5. Кәсіптік стандарттың коды: N79120003
6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:
 - N Әкімшілік және қосалқы қызмет көрсету саласындағы қызмет
 - 79 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі, брондау және ілеспе қызмет
 - 79.1 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі
 - 79.12 Туристік операторлардың қызметі
 - 79.12.0 Туристік операторлардың қызметі
 - N Әкімшілік және қосалқы қызмет көрсету саласындағы қызмет
 - 79 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі, брондау және ілеспе қызмет
 - 79.1 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі
 - 79.11 Туристік агенттіктер қызметі
 - 79.11.0 Туристік агенттіктер қызметі
7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Туристік ұйымның еңбек ұжымына оның жұмысының тиімділігін арттыруды, барынша мүмкін болатын нәтижені алу мақсатында шаруашылық тетігін оңтайландыруды қамтамасыз ететін мақсатты ықпал ету.
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
 - 1) Туристік кәсіпорынның бірінші басшысы - 8 СБШ-нің деңгейі
 - 2) Туристік кәсіпорынның бірінші басшысының орынбасары - 7 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Туристік кәсіпорынның бірінші басшысы»:	
Топтың коды:	1439-1
Қызмет атауының коды:	1439-1-001
Кәсіптің атауы:	Туристік кәсіпорынның бірінші басшысы
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	8
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:	
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2012 жылғы 21 мамырдағы №201-ө-м бұйрығымен бекітілген БА Директор (бас директор, атқарушы директор, президент, басқарма төрағасы, ұйымның басқарушысы)

Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары оқу орнынан кейінгі білім (PhD докторантура, PhD дәрежесі, осы саладағы PhD дәрежесі, ғылым кандидаты, ғылым докторы)	Мамандық: Қызмет көрсету саласы	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1439-9-002 Көрме орталығының директоры 1439-9-028 Басқа функционалдық бөлімшелер (қызметтер) жетекшісі (басқарушы)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Туристік кәсіпорынның қызметін ұйымдастыруды стратегиялық жоспарлау		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Туристік ұйымды стратегиялық жоспарлау 2. Туристік ұйымның негізгі басшылығы	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Туристік ұйымды стратегиялық жоспарлау	Дағды 1: Туристік ұйымның саясаты мен даму стратегиясын айқындау	Машықтар:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Туристік ұйымды дамытудың ұзақ мерзімді стратегиясын, негізгі идеяларын, мақсаттарын мен міндеттерін анықтау. 2. Ұйымда стратегиялық шаруашылық бөлімшелер құру. 3. Нарыққа маркетингтік зерттеулер жүргізудің негізгі мақсаттарын негіздеу және нақтылау; 4. Жағдаятқа талдауды жүзеге асыру және мекеменің экономикалық өсу бағытын таңдау. 5. Маркетингтің негізгі стратегиясын әзірлеу. 6. Қойылған міндеттерге жету үшін тактиканы таңдау және әдістер мен құралдарды нақтыланған жоспарлау. 7. Негізгі нәтижелерді бақылау және бағалау, таңдалған стратегияны және оны іске асыру тәсілдерін түзету. 	
		Білімдер:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Қазақстан Республикасының туристік қызметтерді реттейтін нормативті-құқықтық актілері. 2. Туризм, география, тарих, сәулет, дін, көрнекті орындар, елдердің әлеуметтік-экономикалық және саяси құрылымының ерекшеліктері және т. б. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Психология негіздері. 5. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 6. Іс жүргізу стандарттары. 7. Қызметкерлерді ынталандыру сызбалары. 8. Ұйымның ұйымдастырушылық құрылымын қалыптастыру ұстанымдары. 9. Еңбекті ұйымдастыру және басқару технологиясының негіздері. 10. Маркетинг және менеджмент негіздері. 11. Персоналды басқару ұстанымдары. 12. Туристік ұйым қызметін ұйымдастыру негіздері. 13. ДК және Microsoft Office базалық бағдарламаларын білу. 14. Еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария және өртке қарсы қорғау ережелері және нормалары. 	
		Дағдыны тану мүмкіндігі: -	
Еңбек функциясы 2: Туристік ұйымның негізгі басшылығы			

	<p>Дағды 1: Туристiк ұйымның қызметiн басқару</p>	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компания қызметiнiң стратегиясына сәйкес неғұрлым қолайлы ұйымдық құрылымды қалыптастыру. 2. Жоспарларды iске асыру және оларды компанияның қызметкерлерi мен басқа да қызметкерлерiнiң орта және төменгi буыны үшiн өндiрiстiк мiндеттерге қайта құру. 3. Жұмыстың сапалы орындалуын ынталандыру. 4. Жұмыстың ұйымдық құрылымның барлық элементтерiмен тиiстi орындалуын қамтамасыз ету. 5. Ұйымның қызметiн үйлестiрудi сәйкес түрде жүзеге асыру. 	
		<p>Бiлiмдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Қазақстан Республикасының туристiк қызметтердi реттейтiн нормативтi-құқықтық актiлерi. 2. Туризм, география, тарих, сәулет, дiн, көрнектi орындар, елдердiң әлеуметтiк-экономикалық және саяси құрылымының ерекшелiктерi және т. б. 3. Iскерлiк қатынас әдеби. 4. Психология негiздерi. 5. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 6. Iс жүргiзу стандарттары. 7. Қызметкерлердi ынталандыру сызбалары. 8. Компанияның ұйымдық құрылымын қалыптастыру ұстанымдары. 9. Еңбектi ұйымдастыру және басқару технологиясының негiздерi. 10. Маркетинг және менеджмент негiздерi. 11. Персоналды басқару ұстанымдары. 12. Туристiк ұйым қызметiн ұйымдастыру негiздерi. 13. ДК және Microsoft Office базалық бағдарламаларын бiлу. 14. Еңбектi қорғау, қауiпсiздiк техникасы, өндiрiстiк санитария және өртке қарсы қорғау ережелерi және нормалары. 	
	Дағдыны тану мүмкiндiгi:	-	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзелiске тұрақтылық Тез шешiм қабылдай бiлу Аналитикалық ойлау		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тiзiмi:			
СБШ -нiң iшiндегi басқа кәсiптермен байланыс:	СБШ-нiң деңгейi:	Кәсiптiң атауы:	
	7	Туристiк кәсiпорынның бiрiншi басшысының орынбасары	
10. Кәсiптiң карточкасы «Туристiк кәсiпорынның бiрiншi басшысының орынбасары»:			
Топтың коды:	1439-1		
Қызмет атауының коды:	1439-1-001		
Кәсiптiң атауы:	Туристiк кәсiпорынның бiрiншi басшысының орынбасары		
СБШ бойынша бiлiктiлiк деңгейi:	7		
СБШ бойынша бiлiктiлiк iшкi деңгейi:			
БТБА, БА, үлгiлiк бiлiктiлiк сипаттамалары бойынша бiлiктiлiк деңгейi:	Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтiк қорғау министрiнiң 2012 жылғы 21 мамырдағы №201-ө-м бұйрығымен бекiтiлген БА Директордың жалпы мәселелер жөнiндегi орынбасары (өкiмшiлiк директор)		
Кәсiптiк бiлiм деңгейi:	Бiлiм деңгейi: жоғары оқу орнынан кейiнгi бiлiм (магистратура, резидентура)	Мамандық: Қызмет көрсету саласы	Бiлiктiлiк: -

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:		
Формалды емес және информталы біліммен байланыс:		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1439-9-001 Зал (көрме, демонстрациялық және т. б.) директоры (меңгерушісі) 1439-9-002 Көрме орталығының директоры 1439-9-028 Басқа функционалдық бөлімшелер (қызметтер) жетекшісі (басқарушы)	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Туристік кәсіпорынның жұмысын ұйымдастыру	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Туристік ұйым департаменттері мен бөлімдерінің жұмыс процестерін реттеу және өзара іс-қимыл көрсеткіштерін жоспарлау 2. Туристік ұйым департаменттері мен бөлімдерінің басшыларына міндеттер қою
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Туристік ұйым департаменттері мен бөлімдерінің жұмыс процестерін реттеу және өзара іс-қимыл көрсеткіштерін жоспарлау	Дағды 1: Туристік ұйым департаменттері мен бөлімдерінің жұмыс процестерін реттеу және өзара әрекеттестік көрсеткіштерін жоспарлау	Машықтар: 1. Туристік ұйымның жұмыс стандарттарын жоспарлау және әзірлеу. 2. Қызметкерлерді ынталандыру жүйесін жоспарлау. 3. Ұйымдастыру құрылымын жоспарлау және әзірлеу. 4. Департаменттердің жұмыс процестерін реттеу көрсеткіштерін жоспарлау. 5. Ұйым қызметкерлерін оқытуды, қайта даярлауды және аттестаттауды ұйымдастыру. 6. Департаменттердің жұмыс процестерін ұйымдастыру. 7. Ұйым департаменттері мен бөлімдерінің алдына қойылған мақсаттардың орындалуын бақылауды жүзеге асыру. 8. Ұйым қызметінің көрсеткіштерін бақылауды жүзеге асыру. 9. Шағым өтініштерін өңдеу сапасын бақылауды жүзеге асыру. 10. Көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту бойынша процесті ұйымдастыру. 11. Өндірістік кеңестерді ұйымдастыру және өткізу. 12. Ұйымның бірінші басшысымен міндеттер мен жоспарлы көрсеткіштерді келісу. 13. Жұмыстарды орындау шеңберінде құжаттама мен есептілікті жүргізу. 14. Туристік ұйымдардың қызметінде пайдаланылатын регламенттерді, стандарттарды және нормативтік-техникалық құжаттаманы сақтау.

		<p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Қазақстан Республикасының туристік қызметтерді реттейтін нормативті-құқықтық актілері. 2. Туризм, география, тарих, сәулет, дін, көрнекті орындар, әлеуметтік-экономикалық және саяси құрылым ерекшеліктері. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Психология негіздері. 5. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 6. Іс жүргізу стандарттары. 7. Қызметкерлерді ынталандыру сызбалары. 8. Ұйымның ұйымдастырушылық құрылымын қалыптастыру ұстанымдары. 9. Қызметкерлердің жұмысын аттестациялаудың негіздері мен ұстанымдары. 10. Ұйым департаменттері мен бөлімдерінің жұмыс процесін ұйымдастыру ұстанымдары. 11. Еңбекті ұйымдастыру және басқару технологиясының негіздері. 12. Маркетинг және менеджмент негіздері 13. Персоналды басқару ұстанымдары. 14. Ұйымның функционалдық құрылымын білу. 15. ДК және Microsoft Office базалық бағдарламаларын білу. 16. Еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария және өртке қарсы қорғау ережелері және нормалары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Туристік ұйым департаменттері мен бөлімдерінің басшыларына міндеттер қою	Дағды 1: Туристік фирманың басшысымен міндеттер мен жоспарлы көрсеткіштерді келісу.	<p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ұйымның жұмыс стандарттарын жоспарлау және әзірлеу. 2. Қызметкерлерді ынталандыру жүйесін жоспарлау. 3. Компанияның ұйымдастыру құрылымын жоспарлау және әзірлеу. 4. Ұйым қызметкерлерін оқытуды ұйымдастыру. 5. Департаменттердің жұмыс процестерін ұйымдастыру және олардың өзара әрекеттестігі. 6. Ұйым департаменттері мен бөлімдерінің алдына қойылған мақсаттардың орындалуын бақылауды жүзеге асыру. 7. Ұйым қызметінің көрсеткіштерін бақылауды жүзеге асыру. 8. Шағым өтініштерін өңдеу сапасын бақылауды жүзеге асыру. 9. Көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту бойынша процесті ұйымдастыру. 10. Өндірістік кеңестерді ұйымдастыру және өткізу. 11. Ұйым басшысымен міндеттер мен жоспарлы көрсеткіштерді келісу. 12. Жұмыстарды орындау шеңберінде құжаттама мен есептілікті жүргізу 13. Туристік ұйымдардың қызметінде пайдаланылатын регламенттерді, стандарттарды және нормативтік-техникалық құжаттаманы сақтау

		Білімдер:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Қазақстан Республикасының туристік қызметтерді реттейтін нормативті-құқықтық актілері. 2. Туризм, география, тарих, сәулет, дін, көрнекті орындар, әлеуметтік-экономикалық және саяси құрылым ерекшеліктері. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Психология негіздері. 5. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 6. Іс жүргізу стандарттары. 7. Қызметкерлерді ынталандыру сызбалары. 8. Ұйымның ұйымдастырушылық құрылымын қалыптастыру ұстанымдары. 9. Қызметкерлердің жұмысын аттестациялаудың негіздері мен ұстанымдары. 10. Ұйым департаменттері мен бөлімдерінің жұмыс процесін ұйымдастыру ұстанымдары. 11. Еңбекті ұйымдастыру және басқару технологиясының негіздері. 12. Маркетинг және менеджмент негіздері 13. Персоналды басқару ұстанымдары. 14. Ұйымның функционалдық құрылымын білу. 15. ДК және Microsoft Office базалық бағдарламаларын білу. 16. Еңбекті қорғау, қауіпсіздік техникасы, өндірістік санитария және өртке қарсы қорғау ережелері және нормалары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Тез шешім қабылдай білу Аналитикалық ойлау	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	8	Туристік кәсіпорынның бірінші басшысы

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

11. Мемлекеттік органның атауы:
12. Өзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):
«Қазақстанның туристік ассоциациясы» Заңды тұлғалар бірлестігі
Жоба жетекшісі:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Телефон нөмірі: +7 (727) 293 83 70
13. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:
14. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -
15. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
16. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 2, 2022 г.
17. Бағдарлы қайта қарау күні: 06.12.2025 г.