«Атамекен» Қазақстан
Республикасы Ұлттық
Кәсіпкерлер палатасының
Басқарма төрағасы міндетін
атқарушының 2022 жылғы 6
желтоқсандағы № 224 бұйрығына
№ 48 қосымша

Кәсіптік стандарт: «Экскурсиялық қызметтер көрсету»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
1) Экскурсиялық бюро – экскурсия қызметтерін ұсынатын ұйым
2) Экскурсия – көрнекті нысандарға бару (мәдениет ескерткіштері, мұражайлар, кәсіпорындар және т.б.), білім алу формасы мен әдісі. Экскурсия жүргізуші маманның жетекшілігімен өткізіледі
3) Экскурсия қызметі – экскурсиялық қызмет көрсету бағдарламаларын немесе жеке экскурсияларды әзірлеу мен енгізуді, экскурсияларды ұйымдастыру мен өткізуді қоса алғанда, туристердің/экскурсанттардың танымдық мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған туристік қызмет
4) Экскурсант – уақытша баратын мемлекетке (жерге) сауықтыру, танымдық, кәсіби-іскерлік, спорттық, діни және басқа да мақсаттармен 24 сағаттан аз уақыт кезеңінде ақы төленетін қызметпен айналыспай және баратын мемлекетке қонбайтын азамат
5) Экскурсияның технологиялық картасы (әдістемелік әзірлеме) – маршруттағы көрнекті нысандарды көрсетудің логикалық реттілігін анықтайтын технологиялық құжат. Экскурсияның жекелеген кезеңдерінің кеңістіктік-уақыттық сипаттамаларын (ұзақтығы, қашықтығы, аялдамалардың орналасқан жері, шолу нүктелері және т.б.), экскурсия жүргізушісінің әр кезеңдегі негізгі шығармашылық міндеттерін қамтиды
6) Әңгімелеу тәсілдері – экскурсанттарда көру арқылы ассоциация тудыруы керек. Экскурсиядағы әңгімелеу - экскурсия ісінде шартты түрде қабылданған экскурсияның ауызекі бөлігінің атауы, ол экскурсия жүргізушісінің көрсету объектілері туралы әңгімесінде, экскурсанттардың сұрақтарына және пікірлеріне жауаптаран байқалады
7) Көрсету тәсілдері – объектілерді бақылауды ұйымдастыратын және объектіден барынша көру арқылы ақпарат алуға мүмкіндік беретін тәсілдер. Әңгімелеу тәсілдері-экскурсиялық әңгімені қызықты, мазмұнды етуге мүмкіндік беретін тәсілдер
8) Экскурсияда көрсету – экскурсиялық объектілерден көру арқылы ақпаратты алудың көп жоспарлы процесі. Экскурсия жүргізушісінің портфелі-экскурсия барысында экскурсия жүргізушісі пайдаланатын ақпараттық материалдар жиынтығы (фотосуреттер, құжаттардың көшірмелері, географиялық карталар, сызбалар, суреттер репродукциялары және т. б.)
9) Экскурсия нысаны – экскурсия тақырыбын терең ашып, материалды толық қабылдауды қамтамасыз ететін экскурсияның көру негіздемесі
10) Әдістемелік тәсілдер – белгілі бір амалдарды орындаудың оңтайлы тәсілі
11) Экскурсия әдістемесі – әр түрлі адамдар топтарынан, әр түрлі тақырыптағы экскурсиялар дайындау және өткізудің әдістемелік тәсілдерінің жиынтығы
12) Әдістеме (кең мағынада) – қандай да бір жұмысты орынды өткізу, қандай да бір міндетті шешу, қойылған мақсатқа қол жеткізу тәсілдерінің жиынтығы; (тар мағынада) - белгілі бір тақырыпқа және белгілі бір топқа дәріс, әңгіме, экскурсиялар өткізудің нақты әдістемелік тәсілдерінің жиынтығы
13) Экскурсия маршруты – экскурсия тобының тақырыпты ашуға мүмкіндік беретін ең қолайлы жолы
14) Логикалық ауысу – экскурсия нысандары және экскурсияның тақырыпшаларының арасындағы экскурсия материалдары негізінде байланысты жолға қою. Логикалық ауысу әңгімелерді, тұтас көрсетілімді біріктіріп, экскурсия бүтіндігі мен аяқталуын береді
15) Экскурсияның бақылау мәтіні – экскурсанттарға ұсынылатын ақпараттың ғылыми, актуалды мазмұнын қамтитын технологиялық құжат. Бақылау мәтінінің негізінде экскурсияны жүргізуші экскурсия жүргізушінің ерекшеліктері мен мүмкіндіктерін көрсететін және нақты экскурсанттардың мүдделеріне сәйкес жеке мәтінді құрайды
16) Нысан карточкасы (паспорты) – нысан туралы негізгі мәліметтер жазылатын карточка
17) Экскурсияның дербес мәтіні – маршруттағы нысандарды көрсету реттілігін және экскурсияны жүргізушінің жеке ерекшеліктерін ескере отырып, экскурсияны жүргізуші дайындайтын экскурсияның екі мәтінінің бірі
18) Экскурсиядағы ишара – бұл экскурсиядағы көрсету құралы, экскурсия жүргізушінің сөзді алмастыратын немесе сөзімен қатар дене қозғалысы. Ишара көрсетуді айқын және бағытты етеді
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Экскурсиялық қызметтер көрсету
5. Кәсіптік стандарттың коды: N79120006
6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:
N Әкімшілік және қосалқы қызмет көрсету саласындағы қызмет

79 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі, брондау және ілеспе қызмет
79.1 Туристік агенттіктер мен операторлардың қызметі
79.12 Туристік операторлардың қызметі
79.12.0 Туристік операторлардың қызметі

7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Жекелеген тұлғаларды немесе туристер тобын сапарларда, көрнекті жерлерге бару кезінде ертіп жүру, әр түрлі тақырыпта экскурсиялар өткізу

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
1) Экскурсия жетекшісі - 4 СБШ-нің деңгейі
2) Саяхаттарда ілесіп жүруші - 4 СБШ-нің деңгейі
3) Саяхатты(экскурсияны) ұйымдастырушы - 6 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Экскурсия жетекшісі»:			
Топтың коды:	5113-1		
Қызмет атауының коды:	5113-1-003		
Кәсіптің атауы:	Экскурсия жетекшісі		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	Гид (мұражай, көркем галерея, саяхат) Туристік гид Аквариум гиді Хайуанаттар бағының гиді Океанариум гиді Құстар паркінің гиді Демалыс паркінің гиді Гид-аудармашы		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Экскурсиялық туристік қызмет ұсыну бойынша жұмыстар.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Халықтың әртүрлі топтарына экскурсияларды жоспарлау, дайындау және әзірлеу 2. Әр түрлі тақырыптар бойынша экскурсиялар өткізу	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Халықтың әртүрлі топтарына экскурсияларды жоспарлау, дайындау және әзірлеу	Дағды 1: Экскурсияларды жоспарлау	Машықтар:	
		1. ҚР туристік нарығындағы экскурсиялар мен ұсыныстарды талдау (өз аймағы бойынша). 2. Экскурсияның жаңа бағыттары мен тақырыптарын жоспарлау.	
		Білімдер:	
		1. ҚР туристік нарығы (экскурсиялық бағыт) 2. Тарихи материалдар және құжаттар. 3. Мұрағат материалдары, статистикалық деректер, экскурсия нысанлары туралы мәліметтері бар басқа да құжаттар мен материалдар.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

	Дағды 2: Экскурсияларды дайындау және әзірлеу	Машықтар:
		1. Жаңа тақырыптар, экскурсиялар дайындау. 2. Қажетті нақты материалды таңдау және оны зерттеу. 3. Экскурсиялардың жеке мәтіндерін, көпшілік алдында сөйлейтін сөздерін дайындау. 4. Экскурсияның әдістемелік әзірлемесін жасау 5. Әзірленетін (жаңа) экскурсияның бағытын зерттеу. 6. Экскурсия жүргізушулердің әдістемелік секциялары мен шығармашылық топтарының жұмысына, конференциялар мен семинарлардың жұмысына қатысуы.
		Білімдер:
		1. Туристік бизнес саласындағы нормативтік құжаттама (стандарттар, ережелер, регламенттер және т.б.). 2. Экскурсиялық әңгіме, көпшілік алдында сөз сөйлеу, сұрақтарға жауап беру техникасын әзірлеу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Әр түрлі тақырыптар бойынша экскурсиялар өткізу	Дағды 1: Клиенттермен өзара әрекеттестік	Машықтар:
		1. Экскурсиялық қызмет көрсету бойынша қызметтер ұсыну. 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету.
		Білімдер:
		1. Корпоративтік қатынас мәдениеті. 2. Жақсы мәнер және сауатты сөйлей білу. 3. Саяхат аймағында қабылданған дәстүрлерді, нормаларды және тәртіп ережелерін білу. 4. Көрнекті орындарды экспозицияларды қарау кезінде сақтық шараларын сақтау бойынша нұсқаулық жүргізу. 5. Экскурсанттардың (туристердің) маршруттағы қоршаған ортаның санитарлық-экологиялық жағдайына ұқыпты қарауын ұйымдастыру. 6. Маршруттарда (жаяу, көліктік және аралас, қалалық және қала сыртындағы) экскурсанттармен (туристермен) жұмыс жасау ережесі. 7. Алғашқы көмек көрсету ережелері. 8. Төтенше жағдайлар туындаған кездегі іс-әрекет сызбасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Қызметтерді жеткізушілермен өзара әрекеттестік (мұрағат қызметкерлері, тарихи оқиғаларға қатысушылар, әр түрлі қызмет саласының мамандары)	Машықтар:
		1. Экскурсияларды ұйымдастыру және өткізу үшін қолайлы жеткізушілерді таңдау 2. Әр түрлі қатынас түрлерін пайдалана отырып, жеткізушіге өтініш жіберу. 3. Өтініштерді мерзімінде және өтініштің шарттарына дәл сәйкестікте жүзеге асырылуын қадағалау. 4. Жеткізушілер көрсететін қызметтердің сапасын талдауды жүзеге асыру. 5. Жеткізушілер тізімін оңтайландыру бойынша ұсыныстар жасау.
		Білімдер:
		1. Экскурсияларды ұйымдастыру және өткізуге арналған жеткізушілер нарығы 2. Тұлғааралық қатынас теориясы. 3. Іскерлік хаттама және әдеп.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Шығармашылық ойлау Күйзеліс тұрақтылығы Өз білімдерін талдау және жалпылау шеберлігі Жылдам шешім қабылдау шеберлігі	

Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:			
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	6	Экскурсияны ұйымдастырушы	
	4	Саяхатта ертіп жүретін адам	
10. Кәсіптің карточкасы «Саяхаттарда ілесіп жүруші»:			
Топтың коды:	5190-9		
Қызмет атауының коды:	5190-9-005		
Кәсіптің атауы:	Саяхаттарда ілесіп жүруші		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Туризм	Біліктілік: Менеджер
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	Ойын-сауық орындарына ертіп жүретін серіктес		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Бекітілген саяхат бағдарламасының және туристік топқа қызмет көрсету шарттарының орындалуын бақылауды жүзеге асыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде туристерді дайындау, ертіп жүру, қызмет көрсету және қауіпсіздігін қамтамасыз ету 2. Туристердің шет мемлекеттерге келу, сонымен қатар, одан кету кезінде межелі пункте паспорттық, кедендік және өзге де бақылаудан өтуін ұйымдастыру	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде туристерді дайындау, ертіп жүру, қызмет көрсету және қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Дағды 1: Экскурсиялық қызмет көрсетуді ұйымдастыруға дайындау	Машықтар: 1. Туристік ресурстар мен жеткізушілер туралы ақпаратты жинау және талдау. 2. Туристік қызметтер мен жеткізушілер туралы жиналған ақпаратты жіктеу. 3. Алдын ала болжанбаған жағдайларда саяхат бағдарламасын және туристік топқа қызмет көрсету шарттарын түзету. 4. Туристер және қызметті жеткізушілермен қатынасты жолға қою.	

	Білімдер:
	1. Уақытша болатын елге (жерге) келу ережесін және онда болу ережесін білу. 2. Саяхат маршрутының әрбір пунктінде туристік топқа қызмет көрсету шарттары және саяхат бағдарламалары. 3. Туристік қызмет көрсету келісім-шартының талаптары. 4. Консулдықтармен, қонақ үйлермен, көлік ұйымдарымен жұмыс сызбалары. 5. Саяхат маршруты бойынша өтетін елдің тілі немесе ағылшын тілі. 6. Жергілікті халықтың салт-дәстүрлерін және діни әдет-ғұрыптарды, қасиетті жерлерді, табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштерін және басқа да туристік көрсету объектілерін білу. 7. Қоршаған табиғи ортаның жағдайын, санитарлық-эпидемиологиялық жағдайды білу. 8. Туристердің жеке қауіпсіздігін қамтамасыз ету және тұтыну құқықтарын сақтау және мүлкін сақтау шарттарын білу. 9. Уақытша болатын елде (орында) жеңіл көлікті жалға беруді ресімдеу ережелерін білу. 10. Шұғыл медициналық көмек алу шарттарын білу. 11. Тиімді қарым-қатынас негіздері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Дағды 2: Қабылдаушы тарапқа ұйымдастыру іс-шараларын өткізуге жәрдемдесу	Машықтар:
	1. Туристік топты қабылдау және қызмет көрсету бойынша ұйымдастыру іс-шараларын өткізуге қатысу. 2. Туристер және қызметті жеткізушілермен қатынасты жолға қою.
	Білімдер:
	1. Туристік ресурстар және қаладағы / облыстағы қызметтері 2. Туристік қызметтерді жеткізушілер 3. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 4. Шет тілі.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Дағды 3: Қабылдаушы тараптың туристік топқа қызмет көрсету сапасын бақылауы	Машықтар:
	1. Әріптестермен, консулдықтармен, қонақ үйлермен, мейманханалармен, көлік ұйымдарымен ынтымақтастық. 2. Саяхат маршруты өтетін елдің тілін пайдалану. 3. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясын пайдалану. 4. Туристік топқа қызмет көрсетуге аралық және қорытынды бақылауды жүзеге асыру.
	Білімдер:
	1. Саяхат маршрутының бағдарламасын жақсы білу. 2. Туристік қызмет көрсету келісім-шартының талаптары. 3. Саяхат маршрутында туристерге қызмет көрсетумен байланысты құжаттар ресімдеу қағидалары. 4. Саяхат маршруты бойынша өтетін елдің тілі немесе ағылшын тілі. 5. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 4: Жергілікті халықпен, құқық қорғау және өзге де органдардың өкілдерімен қақтығысты жағдайларды шешу	Машықтар:
		1. Саяхатқа шыққан елінің заңнамалық базасын пайдалану. 2. Жергілікті халықпен, құқық қорғау және өзге де органдардың өкілдерімен қақтығысты жағдайлардың шешімін табу шеберлігі.
		Білімдер:
		1. Саяхатқа барған елінің заңнамалық базасы. 2. Саяхат маршруты бойынша өтетін елдің тілі немесе ағылшын тілі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 5: Туристік топты жөнелту базасына қайтаруды ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Туристік топтарға уақытша болатын елден (жерден) шығу ережелері туралы ақпарат беру. 2. Туристік топты уақытша болатын елден (жерден) мүлікті, тауарларды, кәдесыйларды және т. б. әкету ережелері туралы ақпарат беру. 3. Туристік топты валюталық және кедендік бақылау туралы ақпарат беру.
		Білімдер:
		1. Уақытша болатын елден (жерден) кету ережесі. 2. Уақытша болатын елден (жерден) мүлікті, тауарларды, кәдесыйларды және т. б. әкету ережесі 3. Валюталық және кедендік бақылау ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Туристердің шет мемлекеттерге келу, сонымен қатар, одан кету кезінде межелі пункте паспорттық, кедендік және өзге де бақылаудан өтуін ұйымдастыру	Дағды 1: Туристерге межелі пункте паспорттық, кедендік және өзге де бақылаудан өтуге жәрдемдесу	Машықтар:
		1. Туристік топты уақытша болатын мемлекетке (жерге) келу ережелері және онда болу ережелері туралы ақпарат беру. 2. Туристік топты уақытша болатын елден (жерден) мүлікті, тауарларды, кәдесыйларды және т. б. әкету ережелері туралы ақпарат беру. 3. Туристік топты валюталық және кедендік бақылау туралы ақпарат беру.
		Білімдер:
		1. Уақытша болатын елге (жерге) келу ережесін және онда болу ережесін білу. 2. Уақытша болатын елден (жерден) мүлікті, тауарларды, кәдесыйларды және т. б. әкету ережесі 3. Валюталық және кедендік бақылау ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Аналитикалық ойлау Күйзеліс тұрақтылығы Жылдам шешім қабылдау шеберлігі	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	Гид (экскурсия жүргізуші)
11. Кәсіптің карточкасы «Саяхатты(экскурсияны) ұйымдастырушы»:		
Топтың коды:	4221-0	
Қызмет атауының коды:	4221-0-013	
Кәсіптің атауы:	Саяхатты(экскурсияны) ұйымдастырушы	

СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Қызмет көрсету саласы	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Экскурсанттар (туристердің) қажеттіліктерін талдау және экскурсиялық қызмет көрсету.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Туристік топтардың келуі мен кетуі бойынша ақпараттық деректер базасын жинау, жүйелеу және жүргізу және экскурсанттардың (туристердің) экскурсиялық қызметтерге қажеттілігіне талдау жасау 2. Топтарды қарсы алуды ұйымдастыру, туристерді орналастыру (келетін туристер үшін) 3. Туристермен әңгімелесу (тур бағдарламасы бойынша кешенді ақпарат беру), қажет болған жағдайда аудармашының міндеттерін орындау	
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Қаланың / облыстың туристік өнімін дамытуға қатысу	
Еңбек функциясы 1: Туристік топтардың келуі мен кетуі бойынша ақпараттық деректер базасын жинау, жүйелеу және жүргізу және экскурсанттардың (туристердің) экскурсиялық қызметтерге қажеттілігіне талдау жасау	Дағды 1: Жекелеген туристерді немесе туристік топтарды қарсы алу және шығарып салу бойынша ақпараттық деректер базасын жинау, жүйелеу және жүргізу	Машықтар: 1. Әр алуан дерек көздерінен туристік ресурстар мен өнім берушілер туралы кешенді ақпарат жинау. 2. Туристік қызметтер мен өнім берушілер туралы жиналған ақпаратты талдау және жіктеу. 3. Қызметтерді жеткізушілермен коммуникация орнату. Білімдер: 1. Ақпаратты жинау көздері. 2. Келетін туристер топтары туралы ақпаратты жинау және жүйелеу тәсілдері. 3. Тиімді қарым-қатынас негіздері.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

	Дағды 2: Туристік қызметтердің деректер базасын жүргізу және жүйелі түрде жаңарту	Машықтар:
		1. Ақпаратты басқару (бірнеше дерек көздерінен ақпаратты іздеу, жинау және жүйелеу). 2. Мамандандырылған бағдарламалық өнімдерді пайдалану. 3. Қауіпсіздік техникасы ережелерін сақтай отырып, компьютерде жұмыс жасау. 4. Экскурсия жүргізудің жаңа нысандары мен әдістерін әзірлеу. 5. Экскурсияның бағдарламаларының негізгі ұстанымдарын, жекелеген экскурсиялық (туристік) топтардың немесе жеке туристердің айрықша қажеттіліктерін анықтау. 6. Экскурсияны жоспарлау: стандартты шолу, жергілікті көрікті орындар, мұражайлар немесе мәдени орталықтар, қала сыртындағы, арнайы. 7. Экскурсия бағдарламаларын әзірлеу, экскурсияның басында және соңында хаттамалық іс-шараларды ұйымдастыру.
		Білімдер:
		1. Деректер базасын жүргізу және жаңарту әдістері. 2. Компьютермен жұмыс барысындағы қауіпсіздік техникасы ережелері. 3. Қазіргі заманауи коммуникациялар мен байланыстың техникалық құралдарын, компьютерлерді пайдалана отырып ақпаратты өңдеу әдістері. 4. Туризм саласындағы заманауи ақпараттық технологиялар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Топтарды қарсы алуды ұйымдастыру, туристерді орналастыру (келетін туристер үшін)	Дағды 1: Экскурсия қызметтерін көрсету	Машықтар:
		1. Туристерге арналған ақпараттық материалдар топтамасын дайындау (карталар, жолсілтемелер). 2. Туристерге қаланың / облыстың туристік ресурстары мен қызметтері туралы ақпарат беру. 3. Туристерге ҚР келу ережелері туралы ақпарат беру. 4. Туристік қызметтерді брондау арқылы туристке көмек (орналастыру, көлікпен қамтамасыз ету, гид, экскурсиялар және т.б.). 5. Туристермен коммуникацияны жолға қою. 6. Көрнекті орындарды экспозицияларды қарау кезінде сақтық шараларын сақтау бойынша нұсқаулық жүргізу. 7. Клиенттердің туристік өнімнің сапасына немесе жасалған келісім-шарттардың басқа да талаптарына шағымдар мен наразылықтарды жіберу себептерін зерттеу. 8. Клиенттерге қызмет көрсетудегі кемшіліктерді жою бойынша шаралар қабылдау. 9. Тұрақты клиенттермен қарым-қатынасты қолдау. 10. Экскурсиялық қызмет көрсету кезінде экскурсанттарды (туристерді) тасымалдау үшін көліктің әртүрлі түрлерін пайдалануды ұйымдастыру.
		Білімдер:
		1. Туристік ресурстар және қаладағы / облыстағы қызметтері 2. Шетел азаматтарының ҚР келу ережесі 3. Туристік қызметтерді жеткізушілер 4. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 5. Ағылшын тілі 6. Туризм саласындағы ҚР заңдары мен өзге де нормативтік құқықтық актілері. 7. Экскурсиялар өткізу ережелерін белгілейтін туризм саласындағы ұйымдардың нормативтік құжаттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

Еңбек функциясы 3: Туристермен әңгімелесу (тур бағдарламасы бойынша кешенді ақпарат беру), қажет болған жағдайда аудармашының міндеттерін орындау	Дағды 1: Тур бағдарламасы бойынша кешенді ақпарат беру	Машықтар:
		1. Тур бағдарламасы бойынша қажетті кешенді ақпаратты дайындау. 2. Тур бағдарламасы бойынша пікірлесуді логикалық дұрыс жүргізу. 3. Туристермен коммуникацияны, оның ішінде, ағылшын тілінде жолға қою.
		Білімдер:
		1. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 2. Туристік қызметтерді өткізу және сату технологиялары. 3. Шет тілі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Қосымша еңбек функциясы 1: Қаланың / облыстың туристік өнімін дамытуға қатысу	Дағды 1: Туристік қызметтерді өткізу бойынша іс-шараларға қатысуды ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Кәсіби туристік көрмелерге қатысу. 2. Туристермен және серіктестермен коммуникацияны, оның ішінде, ағылшын тілінде жолға қою. 3. Туристік қызметтерді сату көлемі мен өткізудің тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 2. Туристік қызметтерді өткізу және сату технологиялары. 3. Шет тілі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Аналитикалық ойлау Күйзеліс тұрақтылығы Жылдам шешім қабылдау шеберлігі	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	7	Кірмелік туризм және ішкі туризм бөлімінің басшысы
	4	Гид (экскурсия жүргізуші)

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

12. Мемлекеттік органның атауы:
13. Әзірлеуге 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
14. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:
15. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -
16. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
17. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 2, 2022 ж.
18. Болжамды қайта қарау күні: 06.12.2025 ж.