

Кәсіптік стандарт: «Іскерлік/бизнес сапарлар мен MICE қызметтерін ұйымдастыру»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
 - 1) TMC – ағылшын тіліндегі Travel Management Company анықтамасының аббревиатурасы, іскерлік сапарларды ұйымдастыру және басқару жөніндегі компания немесе іскерлік туризммен айналысатын компания
 - 2) Корпоративтік клиент – өз қызметкерлерін ҚР және шет елдерге әртүрлі іскерлік сапарларға жіберетін және іссапар сапарына белгілі бір бюджеті белгіленген заңды тұлға
 - 3) Бизнес/іскерлік сапар – іскерлік мақсатта сапарға шығатын заңды тұлға қызметкерінің іссапары
 - 4) MICE – ағылшын тіліндегі анықтамалардан аббревиатура: Meeting-митингтер; Incentive – мотивациялық/ынталандыру сапары; Conference – конференция, конгресс; Event-іс-шара.
 - 5) MICE қызметтер – корпоративтік клиенттерге арналған іскерлік іс-шараларды ұйымдастыру бойынша қызметтер: іскерлік кездесулерді ұйымдастыру, семинарлар, тұсаукесерлер, дөңгелек үстелдер, ынталандыру/мотивациялық сапарлар өткізуді ұйымдастыру, конгрестің ұйымдастыру комитетінің сайтында делегатты тіркеу, симпозиум, конференциялар, корпоративтік іс-шаралар, команда қалыптастыратын іс-шаралар, т. б.
 - 6) Туристік операторлық қызмет (туроператор қызметі) – аталған қызмет түрін жүзеге асыруға лицензиясы бар жеке және (немесе) заңды тұлғалардың туристік өнімдерді дайындау, оны дамыту және туристік агенттіктерге сату, сонымен қатар, Қазақстан Республикасының бейрезиденті болып табылатын туристік өнімдерді сату және өткізумен айналысатын кәсіпкерлік қызмет.
 - 7) MICE қызметтерін көрсету келісім-шарты – корпоративтік клиенттермен (заңды тұлға) MICE қызметтерін көрсетуге іскерлік туризммен айналысатын компания немесе іскерлік сапарларды басқаруды ұйымдастыратын компания арасында жасалған келісім-шарт.
 - 8) MICE менеджері – корпоративтік клиенттер үшін MICE қызметтерді ұйымдастырумен айналысатын MICE бөлімшенің менеджері
 - 9) Корпоративтік қызметтер – жер үсті қызметтерін ұйымдастыру және брондау бойынша қызметтер: қонақ үйлерді брондау, автокөлікті жалға беру, трансфер ұйымдастыру, корпоративтік клиентпен іскерлік сапарды жүзеге асыру бойынша басқа да қызметтер.
 - 10) Корпоративтік қызмет көрсетуге арналған келісім-шарт – трэвел агенттігі мен заңды тұлға арасындағы трэвел саясаты мен заңды тұлғаның бюджеті шеңберінде заңды тұлғаның қызметкерлері үшін іскерлік сапарларды ұйымдастыру бойынша ақылы қызмет көрсетуге арналған келісім-шарт.
 - 11) Қызметті алғашқы жеткізу – әуе компаниялары, темір жол, қонақ үйлер, автокөлік компаниялары, конгрестерді ұйымдастырушылар, ивент-компаниялар, сақтандыру компаниялары
 - 12) Ваучер – туристің тур, іскерлік сапар құрамына енетін қызметтерге құқығын және олардың ақысын төлеу фактісін растайтын құжат.
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады
 - 1) –

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Іскерлік/бизнес сапарлар мен MICE қызметтерін ұйымдастыру
5. Кәсіптік стандарттың коды: N79120004
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: MICE қызметтерді ұйымдастыру, алғашқы жеткізушілердің (қонақ үйлер, автокөлік компаниялары, ивент-компаниялар, конгрестерді ұйымдастырушылар, серіктестер, кейтерингтік компаниялар, т. б.) сапалы деңгейде іскерлік қызметтерді орындауын үйлестіру және бақылау, сондай-ақ ілеспе қызметтерді брондауды қамтамасыз ететін компанияның басқа бөлімшелерімен өзара әрекеттестік.
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
 - 1) Корпоративтік және MICE қызметтер бөлімінің басшысы - 7 СБШ-нің деңгейі
 - 2) MICE менеджері - 6 СБШ-нің деңгейі
 - 3) Негізгі / корпоративтік клиенттермен жұмыс менеджері - 6 СБШ-нің деңгейі
 - 4) Корпоративтік қызметтерді ұйымдастыру менеджері - 5 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

| 9. Кәсіптің карточкасы «Корпоративтік және MICE қызметтер бөлімінің басшысы»: | | | |
|---|--|---|------------------|
| Топтың коды: | 1439-1 | | |
| Қызмет атауының коды: | 1439-1 | | |
| Кәсіптің атауы: | Корпоративтік және MICE қызметтер бөлімінің басшысы | | |
| СБШ бойынша біліктілік деңгейі: | 7 | | |
| СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі: | | | |
| БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі: | | | |
| Кәсіптік білім деңгейі: | Білім деңгейі: жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура) | Мамандық: Қызмет көрсету саласы | Біліктілік: - |
| Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар: | | | |
| Формалды емес және информалы біліммен байланыс: | | | |
| Кәсіптің басқа ықтимал атаулары: | 1439-1-001 Туристік агенттіктің жетекшісі 1439-9-001 Зал (көрме, демонстрациялық және т. б.) директоры (меңгерушісі) 1439-9-002 Көрме орталығының директоры 1439-9-015 Өндіріс (өзге де қызмет көрсету салалары) меңгерушісі 1439-9-024 Бөлім басшысы (халыққа әлеуметтік-тұрмыстық қызмет көрсету кәсіпорындарында) 1439-9-028 Басқа функционалдық бөлімшелер (қызметтер) жетекшісі (басқарушы) 1439-9-029 Топ жетекшісі (өзге де функционалдық қызмет салаларында) 1439-9-030 Конференц-орталығының басшысы | | |
| Қызметтің негізгі мақсаты: | Бөлімнің жұмысын ұйымдастыру, бөлім қызметкерлерінің кәсіби деңгейін қамтамасыз ету, алғашқы жеткізушілер бойынша мәліметтер базасын қалыптастыру, тендерлерге қатысу, корпоративтік клиенттер үшін коммерциялық ұсыныстарды қалыптастыру, мамандандырылған көрмелерге қатысу | | |
| Еңбек функциялардың сипаттамасы | | | |
| Еңбек функцияларының тізбесі: | Міндетті еңбек функциялары: | 1. Бөлім жұмысын ұйымдастыру 2. Қызметтердің бастапқы жеткізушілердің базасын қалыптастыру, толықтыру және жаңарту 3. Тендерлерге қатысу | |
| | Қосымша еңбек функциялары: | | |
| Еңбек функциясы 1: Бөлім жұмысын ұйымдастыру | Дағды 1: Бөлімде жұмысты ұйымдастыру және бөлу | Машықтар: | |
| | | 1. Өндірістік міндеттерді, жұмыс көлемін ескере отырып, бөлімге қызметкерлердің қажетті санын анықтау және жалдау. 2. Бөлімнің қызметкерлерін қажетті жұмыс орындарымен және құрылғылармен қамтамасыз ету. 3. Қызметкерлердің біліктілігіне, бөлімнің жұмыс көлеміне тәуелді қызметкерлер арасында жұмыстарды жіктеу. 4. Қызметкерлердің кәсіби дағдылары мен іскерліктерін арттыруын қадағалау. 5. Қызметкерлерді өзінің кәсіби деңгейін арттыруға ынталандыру үшін алуан түрлі мотивациялық техникалар мен бағдарламаларды пайдалану. | |

| | |
|--|--|
| | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Персоналды басқару әдістері. 2. Қызметкерлердің біліктілік деңгейін анықтау дағдылары. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Іскерлік қатынас дағдылары. 5. Бөлімнің құрылымы және функциялары. |
| Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| Дағды 2: Бөлім қызметкерлерінің жұмыс сапасын бақылау | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бөлім қызметкерлері көрсететін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету. 2. Корпоративтік клиенттерге арналған туристік қызметтер көрсету деңгейін арттыру бойынша тұрақты жұмыс. 3. Корпоративтік клиенттермен жұмыс істеу жөніндегі менеджермен бірге корпоративтік клиенттерге қызмет көрсету стандарттары бойынша нұсқаулық жүргізу. 4. Корпоративтік клиенттермен жұмыс істеу жөніндегі менеджермен бірлесіп қызметкерлерді корпоративтік клиенттердің трэвел-саясаты бойынша ақпарат беру. 5. Бөлімнің қызметкерлері ұсынатын қызметтердің сапасы бойынша кері байланыс алу үшін клиенттермен кездесулерге қатысу. 6. Бөлімнің қызметкерлері көрсететін қызметтердің сапасы жөніндегі клиенттердің ескертпелері бойынша жедел жұмыс жасау. 7. Бөлім қызметкерлерінің жұмыс тиімділігін қадағалау. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Персоналды басқару әдістері. 2. Қызметкерлердің біліктілік деңгейін анықтау дағдылары. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Іскерлік қатынас дағдылары. 5. Бөлімнің құрылымы және функциялары. |
| Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| Дағды 3: Компанияның басқа бөлімшелерімен өзара әрекеттестік | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративтік клиенттерге кешенді қызмет көрсету мақсатында және сапалы деңгейде компанияның басқа бөлімшелерімен іскерлік коммуникацияны жолға қою. 2. «Бірыңғай жинақпен» кешенді түрде трэвел қызметтерін ұсынуды үйлестіру бойынша жұмысты ұйымдастыру. 3. Корпоративтік клиенттермен жұмыс жөніндегі менеджермен және бірыңғай стандарттар бойынша корпоративтік клиенттер үшін трэвел қызметтерін ұсынуды үйлестіру жөніндегі басқа бөлімшелердің бастықтарымен өзара әрекеттестік <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іскерлік қатынас әдебі. 2. Тиімді қарым-қатынас негіздері |
| Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| Еңбек функциясы 2: Қызметтердің бастапқы жеткізушілерлің базасын қалыптастыру, толықтыру және жаңарту | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Дағды 1: Бағалауларды оңтайландыру бойынша бастапқы өнім берушілермен келіссөздер жүргізу</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бағалауларды оңтайландыру бойынша бастапқы жеткізушілермен келіссөздер жүргізу. 2. Бастапқы жеткізушілермен келісім-шартты жыл сайынғы негізде жаңарту. 3. Бастапқы жеткізушілердің тізімін жаңарту. 4. Көрмелерге қатысу 5. Коммуникативтік дағдылар. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Келіссөздер жүргізу техникасы. 2. Ағылшын тілі 3. Тиімді қарым-қатынас негіздері. |
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |
| | <p>Дағды 2: Көрмелерге қатысу</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Жергілікті және халықаралық MICE көрмелеріне қатысу. 2. Воркшоптарға қатысу 3. Қолданыстағы және әлеуетті серіктестермен кездесулер. 4. Іскерлік қатынас дағдылары. 5. Келіссөздер жүргізу дағдылары. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ауызекі және іскерлік жазбаша ағылшын тілі («intermediate» деңгейінен төмен емес). 2. Іскерлік қатынас негіздері. 3. Келіссөздер жүргізу техникасы. 4. Іскерлік қатынас әдебі. |
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |
| <p>Еңбек функциясы 3: Тендерлерге қатысу</p> | <p>Дағды 1: Тендерлерге қатысу, коммерциялық ұсыныстарды дайындау</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іскерлік іс-шараларды өткізуге арналған тендерге қатысуға корпоративтік клиенттердің сұраныстарын өңдеу. 2. Іскерлік іс-шараларды өткізуге тендерге қатысу үшін бастапқы жеткізушілерден және серіктестерден коммерциялық ұсыныстар сұрату. 3. Алғашқы жеткізушілер мен серіктестерден ұсыныстар негізінде корпоративтік клиенттерге арналған іскерлік іс-шаралар өткізу бағдарламаларымен коммерциялық ұсыныстардың нұсқаларын дайындау. 4. Іскерлік іс-шараларды өткізу тұсаукесерлерін дайындау. 5. Сату жөніндегі менеджермен бірге корпоративтік және MICE қызметтерін көрсетуге коммерциялық ұсыныстарды дайындауға қатысу. 6. Корпоративтік клиенттер үшін өзінің коммерциялық ұсыныстарының тұсаукесерлеріне сату жөніндегі менеджермен қатысу. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тендерлік сұраныстардың құрылымы мен жүйесі. 2. Коммерциялық ұсыныстардың құрылымы. 3. Power Point, Excel сенімді пайдаланушы деңгейінде білу. 4. Ауызекі және іскерлік жазбаша ағылшын тілі («intermediate» деңгейінен төмен емес). |
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |

| | | | |
|--|---|---|------------------|
| Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар: | Көшбасшылық қасиеттер Жақсы ұйымдастырушылық дағдылар Тамаша коммуникативтік дағдылар Күйзеліс тұрақтылығы Аналитикалық ойлау Жылдам шешім қабылдау шеберлігі Жедел әрекет ету Креативтілік Ұзақ уақыттық жұмыс қабілеттілігі Жоғары физикалық, менталдық және психологиялық жүктеме жағдайында жұмыс істей білу | | |
| Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі: | | | |
| СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс: | СБШ-нің деңгейі: | Кәсіптің атауы: | |
| | 7 | Туристік кәсіпорынның бірінші басшысының орынбасары | |
| | 6 | MICE қызметтер менеджері | |
| 10. Кәсіптің карточкасы «MICE менеджері»: | | | |
| Топтың коды: | 3332-0 | | |
| Қызмет атауының коды: | 3332-0 | | |
| Кәсіптің атауы: | MICE менеджері | | |
| 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 информталы біліммен байланыс: | | | |
| Кәсіптің басқа ықтимал атаулары: | 3332-0-001 Көрмелерді үйлестіруші 3332-0-002 Конференцияларды үйлестіруші 3332-0-003 Спорт жөніндегі менеджер (спорттық сайыстарды ұйымдастырушы) 3332-0-004 Көрмелерді ұйымдастырушы 3332-0-005 Конференцияларды ұйымдастырушы 3332-0-007 Спорттық іс-шараларды ұйымдастырушы 3332-0-008 Тойларды ұйымдастырушы 3332-0-009 Семинарларды ұйымдастырушы | | |
| Қызметтің негізгі мақсаты: | Іскерлік кездесулерді өткізуді ұйымдастыру, семинарлар, тұсаукесерлер, дөңгелек үстелдер, ынталандыру/мотивациялық сапарлар өткізуді ұйымдастыру, конгрестің ұйымдастыру комитетінің сайтында делегатты тіркеу, симпозиум, конференциялар, корпоративтік іс-шаралар, команда қалыптастыратын іс-шаралар т. б. | | |
| Еңбек функциялардың сипаттамасы | | | |
| Еңбек функцияларының тізбесі: | Міндетті еңбек функциялары: | 1. MICE қызметтерін ұйымдастыру 2. MICE қызметтерін көрсетуді үйлестіру және бақылау | |
| | Қосымша еңбек функциялары: | | |
| Еңбек функциясы 1: MICE қызметтерін ұйымдастыру | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Дағды 1: MICE қызметтерін ұйымдастыру бойынша ұсыныстар әзірлеу</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MICE қызметтерін жүргізуге корпоративтік клиенттердің тапсырыстарын/өтініштерін өңдеу: іскерлік кездесулер өткізу, дөңгелек үстелдер, семинарлар өткізу, конгреске / конференцияларға, симпозиумға қатысу мотивациялық / көтермелеу сапары, команда қалыптастырушы іс-шаралар, корпоративтік іс-шаралар, басқалар. 2. Клиенттің сұраныстарына сәйкес ұсыныстар жасау үшін бастапқы жеткізушілерге (қонақ үйлер, көлік компаниялары, ивент-компаниялар, шетелдік серіктестер, т. б.) сұраныстарды жіберу. 3. Экскурсияларды ұйымдастыру және өткізу үшін қолайлы жеткізушілерді таңдау 4. Әуе және т/ж билеттерін брондау, визалық қызмет көрсету мәселелері бойынша басқа бөлімшелердің әріптестеріне сұраныстар жіберу. 5. Бастапқы жеткізушілерден ұсыныстар мен әуе, т/ж билеттері, визалық қызметтер бойынша алынған ақпарат негізінде іс-шаралар құнын көрсете отырып, іс-шаралар бағдарламаларының нұсқаларын қалыптастыру және клиенттерге жіберу. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MICE қызметтерді көрсетуге арналған тапсырысты өңдеу циклі. 2. Іс-шараның құрылымы мен тұжырымдамалары. 3. Іс-шараларды ұйымдастыру және өткізуге арналған жеткізушілер нарығы. 4. Шетелдегі серіктес желі базасы. 5. Бастапқы жеткізушілермен жұмыс істеу технологиясы. 6. Іскерлік қатынас әдебі. 7. Жазбаша және ауызша коммуникативтік дағдылар. 8. Ауызекі іскерлік және жазбаша ағылшын тілі («intermediate» деңгейінен төмен емес). 9. Клиенттердің трэвел саясаты. |
| <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |
| <p>Дағды 2: Бағдарламаларды, бюджеттерді, дайындау және өткізу жоспарларын, іс-шараларды жасау</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іс-шаралар бойынша тұсаукесер материалдарын дайындау. 2. Іс-шаралардың тұсаукесерін өткізу. 3. Корпоративтік клиенттермен бірлесіп іс-шаралар бағдарламаларын келісу. 4. Клиентпен келісілген іс-шараларды дайындау және өткізу жоспарларын жасау. 5. Іс-шаралар бюджетін қалыптастыру. 6. Клиенттерге көрсетілетін қызметтердің түрлі аспектілері бойынша консультация беру: дестинациялар, елдердің ерекшеліктері, басқалар. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Power Point тұсаукесерлер дайындау. 2. Іс-шаралар бағдарламасын құру стандарттары. 3. Іс-шараларды жасау стандарттары және іске асыру жоспарлары. 4. Бюджеттерді әзірлеу нормативтері. 5. Агенттік қызметтерінің құнын есептеу ұстанымдары. 6. Excel кестелерімен жұмыс. |
| <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Дағды 3: Іс-шараларды ұйымдастыру және өткізу үшін қызметтерді брондау</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іс-шаралар бағдарламасы бойынша қызметтерді брондау: әуе және/немесе т / ж билеттері, тұру, тамақтану, автокөлік қызметтері және іс-шаралар өткізу үшін қажетті басқа да қызметтер. 2. Ивент-компаниялармен бірлесіп, іс-шаралардың креативті бөлігінің бөлшектерін әзірлеу: тим-билдинг, бейнетүсірілімдер, гала-кешкі ас, безендіру жұмыстары, тарату материалдарының дизайны және басып шығару, басқалар. 3. Шығу визаларын ұйымдастыру және ресімдеу бойынша визалық менеджермен өзара әрекеттестік. 4. Конгресс/конференция ұйымдастырушыларының сайты арқылы конгресс / конференция қатысушыларын тіркеу. 5. Бастапқы жабдықтаушылардан брондау және аннуляция шарттарымен, қызмет көрсету құнымен қызметтерді брондау туралы растау алу. 6. Корпоративтік клиентке брондау шарттарын, аннуляция және төлем мерзімдерін, құнын көрсете отырып, барлық қызметтерді брондау туралы жазбаша растауды жіберу. 7. Қаржылық бөлімшемен бірлесіп корпоративтік клиенттер тарапынан қызметтер мен алғашқы жеткізушілерге төлемдер төлеу жоспарын жасау. 8. Клиентпен келісілген бағдарламалар, бюджеттер, бастапқы жеткізушілермен MICE қызметтерін көрсетуге арналған шартты төлеу мерзімдері негізінде жасау, қол қою. 9. Келісілген бағдарламалар, бюджеттер, төлем мерзімдері негізінде іс-шаралар өткізуге корпоративтік клиенттермен шарт жасау, қол қою. 10. Корпоративтік клиенттерге арналған шоттарды ресімдеу және шығару және бастапқы жеткізушілерге төлемдер үшін қызметтер құны бойынша деректерді 1С енгізу. |
| | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іс-шараларды өткізу үшін қажетті тұруды, конференц-қызметтерді, көлік қызметтерін және басқа да қызметтерді брондау ережесі. 2. Серіктес желі базасы, алғашқы жеткізушілер. 3. Іскерлік қатынас әдебі. 4. Келіссөздер жүргізу дағдылары. 5. Жақсы коммуникативтік жазбаша және ауызша дағдылар. 6. MICE қызметтерін жүргізуге арналған шарттардың құрылымы мен мазмұны. 7. 1С білу. 8. Ағылшын тілі («intermediate» деңгейінен төмен емес») |
| <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | <p>-</p> |

Еңбек функциясы 2:
MICE қызметтерін көрсетуді үйлестіру және бақылау

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Дағды 1: Бастапқы жеткізушілермен және компанияның басқа бөлімшелерімен өзара әрекеттестік</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іс-шараны өткізу бойынша бастапқы жеткізушілердің қызмет көрсетуін үйлестіру. 2. Қажет болған жағдайда топты ертіп жүру. 3. Ілеспе қызметтерді (әуе және/немесе т/ж билеттері, визалар, қаржылық құжаттар, бастапқы жеткізушілермен есеп айырысулар) көрсетуге компанияның басқа бөлімшелерімен өзара әрекеттестік 4. Бастапқы жеткізушілермен ұсынылатын қызметтердің тиісті сапасын қамтамасыз етуді бақылау. 5. Бастапқы жеткізушілермен толық есеп айырысуды жүргізу 6. Клиентпен толық есеп айырысуды алу бойынша департаменттің қаржы бөлімшесімен өзара әрекеттестік. |
| | | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ауызша және жазбаша коммуникативтік дағдылар. 2. Корпоративтік қатынас мәдениеті. 3. Іскерлік хат алмасуды жүргізу әдебі. 4. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 5. Жеткізушілердің қызмет сапасын талдау әдістері. 6. Қызмет көрсету стандарттары. 7. Клиенттердің трэвел саясаттарын білу. 8. Ағылшын тілі («intermediate» деңгейінен төмен емес») |
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | - |
| | <p>Дағды 2: Іс-шараларды өткізу қорытындысы бойынша қызметті жүзеге асыру</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Іс-шараның жабылуын қадағалау: іс-шаралар бойынша жабу қаржылық құжаттарды ресімдеу, бастапқы жеткізушілерден жабу қаржылық құжаттарды алу. 2. Корпоративтік клиенттерден көрсетілген қызметтердің сапасы бойынша кері байланыс алу. 3. Жүргізілген іс-шаралар нәтижелері бойынша бастапқы жеткізушілермен және орындаушылармен бірге көрсетілген қызметтерге талдау жүргізу. 4. Бастапқы жеткізушілермен ұсынылатын қызметтердің сапасына талдау жасау. 5. Іс-шараларды ұйымдастыру бойынша өз жұмысын талдау. |
| | | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тиімді қатынас негіздері 2. Талдау дағдылары |
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> | - |
| <p>Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:</p> | <p>Күйзеліс тұрақтылығы Аналитикалық ойлау Жылдам шешім қабылдау шеберлігі Жедел әрекет ету Тамаша коммуникативтік дағдылар Креативтілік Жақсы ұйымдастырушылық дағдылар Ұзақ уақыттық жұмыс қабілеттілігі Жоғары физикалық, менталдық және психологиялық тұрақтылық</p> | |
| <p>Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:</p> | | |
| <p>СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:</p> | <p>СБШ-нің деңгейі:</p> | <p>Кәсіптің атауы:</p> |

| | | | |
|--|---|--|------------------|
| | 7 | Корпоративтік және MICE қызметтерді брондау бөлімінің басшысы | |
| | 5 | Корпоративтік қызметтерді ұйымдастыру менеджері | |
| 11. Кәсіптің карточкасы «Негізгі / корпоративтік клиенттермен жұмыс менеджері»: | | | |
| Топтың коды: | 3332-0 | | |
| Қызмет атауының коды: | 3332-0 | | |
| Кәсіптің атауы: | Негізгі / корпоративтік клиенттермен жұмыс менеджері | | |
| 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: | 3332-0-001 Көрмелерді үйлестіруші 3332-0-002 Конференцияларды үйлестіруші 3332-0-003 Спорт жөніндегі менеджер (спорттық сайыстарды ұйымдастырушы) 3332-0-004 Көрмелерді ұйымдастырушы 3332-0-005 Конференцияларды ұйымдастырушы 3332-0-007 Спорттық іс-шараларды ұйымдастырушы 3332-0-008 Тойларды ұйымдастырушы 3332-0-009 Семинарларды ұйымдастырушы | | |
| Қызметтің негізгі мақсаты: | Корпоративтік жер беті қызметтерін ұйымдастыру: қонақ үйлерді брондау, трансфер, автокөлікті жалға алу, әуежайда ВИП залды брондау, сақтандыру полисін, корпоративтік клиенттердің іскерлік сапарына қажетті басқа да жер үсті қызметтерін ресімдеу | | |
| Еңбек функциялардың сипаттамасы | | | |
| Еңбек функцияларының тізбесі: | Міндетті еңбек функциялары: | 1. ҚР және шетелде қонақ үйлерді брондау 2. Автокөлік қызметтерін брондау: трансфер, автокөлікті жалға алу, такси | |
| | Қосымша еңбек функциялары: | | |
| Еңбек функциясы 1: ҚР және шетелде қонақ үйлерді брондау | Дағды 1: ҚР қонақ үйлерді брондау | Машықтар: 1. ҚР ішінде қонақ үйлерді брондауға корпоративтік клиенттерден сұраныс/тапсырыс беру. 2. Қонақүйлердегі бөлмелердің қол жетімділігін, брондаудың әртүрлі көздері арқылы қонақүйлердегі бөлмелердің бағасын қарау 3. Корпоративтік клиенттерге нөмірлердің болуы және тұру құнын, тұру шарттарын және жазбаша түрде аннуляцияны көрсете отырып тұру нұсқалары туралы ақпаратты тарату. 4. Қонақ үйлер арқылы тікелей брондау. 5. Ғаламдық дистрибутивті брондау жүйесі арқылы қонақ үйлерді брондау. 6. Қонақ үйлерді онлайн брондау. 7. Қонақ үй консолидаторларының онлайн шешімі арқылы қонақ үйлерді брондау. 8. Клиенттерге қонақ үйдің құнын, брондау ережелерін, аннуляцияны, төлеу нысандары мен мерзімдерін көрсете отырып брондау туралы растауды жіберу. 9. Клиенттерге арналған шоттарды қалыптастыру үшін 1С Қонақ үйлерді брондау бойынша деректерді енгізу және қонақ үйлерге төлемдер жүргізу. | |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративтік клиенттердің трэвел-саясатын білу. 2. Брондау жүйесі. 3. Қонақ үйлермен жұмыс істеу технологиясы. 4. Брондауды растау үлгілері. 5. Жазбаша және ауызша коммуникациялық дағдылары. 6. Ағылшын тілінің минимум базалық деңгейі. |
| | Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| | <p>Дағды 2: Шетелде қонақ үйлерді брондау</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Шетелдердегі қонақ үйлерді брондауға корпоративтік клиенттерден сұраныс/тапсырыс беру. 2. Қонақүйлердегі бөлмелердің қол жетімділігін, брондаудың әртүрлі көздері арқылы қонақүйлердегі бөлмелердің бағасын қарау. 3. Корпоративтік клиенттерге нөмірлердің болуы және тұру құны мен шарттары көрсетілген тұру нұсқалары, корпоративтік клиенттермен жұмыс істеу үлгілері мен стандарттарына сәйкес жазбаша түрде аннуляция туралы ақпарат беру. 4. Ғаламдық дистрибутивті брондау жүйесі, онлайн, қонақ үй консолидорларының шешімі арқылы қонақ үйді брондау. 5. Қонақ үйді тікелей қонақ үй арқылы брондау. 6. Серіктестік желісі арқылы қонақ үйді брондау. 7. Клиент үшін құжаттар пакетін қалыптастыру (тұру, аннуляция, тұру құны шарттарымен қонақ үйді брондау туралы). 8. Қонақ үйлерден, бастапқы жабдықтаушылардан жабу қаржылық құжаттарды алу. 9. Клиенттерге арналған шоттарды қалыптастыру және қонақ үйлерге төлемдер жүргізу үшін 1С Қонақ үйлерді брондау бойынша деректерді енгізу. 10. Жазбаша және ауызша коммуникациялық дағдылары. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Брондау жүйесі. 2. Мемлекеттер географиясы. 3. Тізбекті / желілік қонақ үйлердің стандарттары. 4. Елдердің мәдени ерекшеліктері, маусымдылық ұғымы. 5. Корпоративтік клиенттердің трэвел саясаты. 6. Корпоративтік клиенттерге қызмет көрсету стандарттары. 7. Ауызша және жазбаша іскерлік ағылшын тілі. 8. 1С бухгалтерия. |
| Еңбек функциясы 2: Автокөлік қызметтерін брондау: трансфер, автокөлікті жалға алу, такси | Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |

| | | | |
|--|--|---|------------------|
| | Дағды 1: Трансферді брондау, автокөлікті, таксиді жалға алу, ҚР бойынша әуежайлардың ВИП залдарын шетелде брондау, сақтандыру полистерін ресімдеу, клиенттердің сұрауы бойынша басқа да қызметтер | Машықтар: | |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Автокөлік қызметтерін брондауға корпоративтік клиенттерден өтінімдер/сұраныстармен жұмыс: трансфер, такси, автокөлікті жалға алу. 2. Әуежайларда ВИП залдарын брондау, сақтандыру полистерін, басқа да жерүсті корпоративтік қызметтерді ресімдеу үшін корпоративтік клиенттерден өтініштер/сұраныстармен жұмыс істеу. 3. Автокөлік трансферттерін брондау, тікелей көлік компаниялары арқылы брондаудың түрлі жүйелері (онлайн өнімдер, ГДС) арқылы автокөлікті жалға алу. 4. Әуежайларда ВИП залдарын брондау. 5. Сақтандыру полистерін ресімдеу. 6. Басқа жердегі корпоративтік қызметтерді брондау. 7. Клиентке автокөлікті, әуежайлардағы ВИП залдарды брондау туралы растауды жіберу, брондау, аннуляцияның барлық шарттары мен қызмет құны көрсетілген ресімделген сақтандыру полистері. 8. Клиенттерге арналған шоттарды қалыптастыру және қонақ үйлерге төлемдер жүргізу үшін 1С қонақ үйлерді брондау бойынша деректерді енгізу. 9. Қонақ үйлерден, бастапқы жабдықтаушылардан есептесу қаржылық құжаттарын алу. | |
| | | Білімдер: | |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Брондау жүйесі. 2. Тізбекті / желілік қонақ үйлердің стандарттары. 3. Елдердің мәдени ерекшеліктері, маусымдылық ұғымы. 4. Корпоративтік клиенттердің трэвел саясаты. 5. Корпоративтік клиенттерге қызмет көрсету стандарттары. 6. Ауызша және жазбаша іскерлік ағылшын тілі. 7. 1С бухгалтерия. | |
| | Дағдыны тану мүмкіндігі: | - | |
| Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар: | Күйзеліс тұрақтылығы Топта жұмыс жасау шеберлігі Клиентке бағдарлану Жедел әрекет ету Жақсы коммуникативтік дағдылар Міндеттердің шешімін таба білу | | |
| Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі: | | | |
| СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс: | СБШ-нің деңгейі: | Кәсіптің атауы: | |
| | 7 | Корпоративтік және MICE қызметтерді брондау бөлімінің басшысы | |
| | 5 | Корпоративтік қызметтерді ұйымдастыру менеджері | |
| 12. Кәсіптің карточкасы «Корпоративтік қызметтерді ұйымдастыру менеджері»: | | | |
| Топтың коды: | 3332-0 | | |
| Қызмет атауының коды: | 3332-0 | | |
| Кәсіптің атауы: | Корпоративтік қызметтерді ұйымдастыру менеджері | | |
| СБШ бойынша біліктілік деңгейі: | 5 | | |
| СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі: | | | |
| БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі: | | | |
| Кәсіптік білім деңгейі: | Білім деңгейі: орта білімнен кейінгі (қолданбалы бакалавриат) | Мамандық: Туризм | Біліктілік: - |

| | | |
|---|---|--|
| Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар: | | |
| Формалды емес және информталы біліммен байланыс: | | |
| Кәсіптің басқа ықтимал атаулары: | 3332-0-001 Көрмелерді үйлестіруші 3332-0-002 Конференцияларды үйлестіруші 3332-0-003 Спорт жөніндегі менеджер (спорттық сайыстарды ұйымдастырушы) 3332-0-004 Көрмелерді ұйымдастырушы 3332-0-005 Конференцияларды ұйымдастырушы 3332-0-007 Спорттық іс-шараларды ұйымдастырушы 3332-0-008 Тойларды ұйымдастырушы 3332-0-009 Семинарларды ұйымдастырушы | |
| Қызметтің негізгі мақсаты: | Корпоративтік жер беті қызметтерін ұйымдастыру: қонақ үйлерді брондау, трансфер, автокөлікті жалға алу, әуежайда ВИП залды брондау, сақтандыру полисін, корпоративтік клиенттердің іскерлік сапарына қажетті басқа да жер үсті қызметтерін ресімдеу | |
| Еңбек функциялардың сипаттамасы | | |
| Еңбек функцияларының тізбесі: | Міндетті еңбек функциялары: | 1. Қолда бар клиенттік базаны қолдау және дамыту 2. Жаңа клиенттерді іздеу және тарту |
| | Қосымша еңбек функциялары: | |
| Еңбек функциясы 1: Қолда бар клиенттік базаны қолдау және дамыту | Дағды 1: Қолданыстағы клиенттер бойынша деректер банкін қалыптастыру, өзгерістер мен жаңартуларды уақтылы енгізу | Машықтар: 1. Қолданыстағы клиенттер бойынша деректер базасын қалыптастыру. 2. Клиенттерді тұрақты бақылау. 3. Базаға өзгерістер енгізу, базаны жаңарту. 4. Клиенттермен тұрақты байланыс орнату. 5. Жұмыс жасайтын клиенттермен жұмысты ұйымдастыру. 6. Клиенттердің тарихын жүргізу. 7. Клиенттер бойынша ақпаратты жүйелеу. |
| | | Білімдер: 1. Деректер базасын құру жүйесі мен құрылымы. 2. Тайм-менеджмент. 3. Графиктер жүйесі. |
| | Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| | Дағды 2: Клиенттердің қызмет көрсету деңгейіне қанағаттануын қадағалау | Машықтар: 1. Келу кестесін құру, телефон арқылы клиенттермен байланысты жолға қою. 2. Клиентпен кері байланыс орнату. 3. Клиенттермен кездесу, конференц-қоңыраулар өткізу. 4. Клиенттердің қанағаттанбауының себептерін анықтау. 5. Клиенттердің шағымдарын талдау және оларды шешу және іскерлік байланыстарды сақтау бойынша барлық шараларды қабылдау. 6. Клиенттерге тікелей қызмет көрсететін қызметкерлермен өзара әрекеттестік. 7. Қызмет көрсететін қызметкерлермен бірге орындаушылар жұмысындағы кемшіліктерді жою, көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту және жүйелеу. |
| | Білімдер: 1. Іскерлік қатынас әдебі. 2. Келіссөздер жүргізу дағдылары. 3. Іскерлік хаттардың құрылымы. 4. Клиенттердің наразылықтарымен жұмыс ерекшелігі. 5. Психология негіздері. | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> <p>Дағды 3: Негізгі клиенттердің сату көлемінің үдемелі өсуін және клиенттердің ниеттестігін қамтамасыз ету</p> | <p>-</p> <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Клиенттерге компанияның барлық қызметтері туралы, жаңа қызметтер туралы ақпарат беру мақсатында клиенттермен тұрақты кездесулер өткізу. 2. Клиенттердің шығындарын оңтайландыру мәселелері бойынша клиенттерге консультация беру. 3. Клиенттерге тұрақты есеп беру. 4. Клиенттерге алғашқы жеткізушілердің жаңалықтары, промо-акциялары, жаңа өнімдері туралы хабарлау: әуе компаниялары, қонақ үйлер, әуежайлар. 5. Дебиторлық берешектің уақтылы төленуін қамтамасыз ету бойынша клиенттермен жұмыс істеу. 6. Компания қызметкерлерімен жұмыстарды жетілдіру, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру бойынша жұмыстар. <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компания қызметтерінің түрлері. 2. Іскерлік қатынас әдебі. 3. Клиентпен келіссөздер жүргізу. 4. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 5. Excel. 6. Коммерциялық құпияны сақтау режимі. 7. Есеп беру, талдау жасау. 8. Іскерлік хаттардың құрылымы. 9. Ауызекі және жазбаша ағылшын тілі. 10. Тұсаукесер материалын дайындау. |
| <p>Еңбек функциясы 2: Жаңа клиенттерді іздеу және тарту</p> | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> <p>Дағды 1: Әлеуетті және перспективалы клиенттерді анықтау және іскерлік байланыстарды жолға қою</p> | <p>-</p> <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Әлеуетті клиенттерді анықтау үшін әртүрлі ақпарат көздерімен жұмыс істеу. 2. Корпоративтік қызметтерді көрсетуге арналған корпоративтік клиенттердің тендерлеріне қатысу. 3. Әлеуетті клиенттермен іскерлік байланыстарды жолға қою. 4. Әлеуетті клиенттермен келіссөздер жүргізу. 5. Әлеуетті клиенттерге арналған тұсаукесер өткізу. 6. Әлеуетті клиенттермен «қарапайым» қоңыраулар жүргізу. 7. Қызметтерге баға белгілеу. 8. Келісім-шарт алдындағы жұмысты ұйымдастыру: сапарларды ұйымдастыру бойынша қызметтерді алуда клиенттік қажеттілікті анықтау, қызмет көрсету сызбасын анықтау, шарт алдындағы құжаттаманы әзірлеу, келіспеушіліктерді келісу, баға саясатын талқылау т.б.). <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративтік қатынас мәдениеті. 2. Іскерлік хат алмасуды жүргізу әдебі. 3. Тиімді қарым-қатынас негіздері. 4. Келіссөздер жүргізу техникасы. 5. Қызметтерге баға белгілеу. 6. Келісім-шарттар негіздері. 7. Тұсаукесер материалын дайындау. 8. Нарықты білу. 9. Психология және әлеуметтану негіздері. <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p> <p>-</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | Дағды 2: Келісім-шарттар жасасу, қызмет көрсету бойынша жұмыстар жүргізу | Машықтар: 1. Клиентпен келісім-шарт жасасу. 2. Қызметкерлердің клиенттермен жұмыс жасау сызбасы, клиенттердің трэвел-саясаты туралы ақпарат беру. 3. Клиенттерге қызмет көрсетуді іске қосу бойынша қызметкерлердің жұмысын үйлестіру. 4. Төлем сызбасын келісу. 5. Қажетті есептілікті келісу. |
| | | Білімдер: 1. Тиімді қатынас негіздері 2. Келісім-шарттар құрылымы 3. Баға бөлгілеу құрылымы 4. Маркетинг негіздері |
| | Дағдыны тану мүмкіндігі: | - |
| Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар: | Жоғары білім Тамаша коммуникативтік дағдылар Аналитикалық ойлау Күйзеліс тұрақтылығы Жылдам шешім қабылдау шеберлігі Тамаша коммуникация дағдылары Ауқымды ақпарат көлемімен жұмыс жасау шеберлігі | |
| Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі: | | |
| СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс: | СБШ-нің деңгейі: | Кәсіптің атауы: |
| | 6 | MICE қызметтер менеджері |
| | 6 | Негізгі / корпоративтік клиенттермен жұмыс менеджері |
| | 4 | Туризм жөніндегі менеджер |

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

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