

## Профессиональный стандарт: «Организация деловых/бизнес поездок и MICE услуг»

### Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:
  - 1) ТМС – это аббревиатура от определения на английском языке Travel Management Company, компания по организации и управлению деловыми поездками или компания, занимающаяся деловым туризмом
  - 2) Корпоративный клиент – юридическое лицо, направляющее своих сотрудников в различные деловые поездки по РК и за рубеж и имеющий определенный бюджет на командировочные поездки
  - 3) Бизнес/деловая поездка – командировка сотрудника юридического лица, имеющая деловую цель для поездки
  - 4) MICE – это аббревиатура от определений на английском языке: Meeting – митинги; Incentive – мотивационная/поощрительная поездка; Conference – конференция, конгресс; Event – мероприятие
  - 5) MICE услуги – услуги по организации деловых мероприятий для корпоративного клиента: организация проведения деловых встреч, семинаров, презентаций, круглых столов, поощрительных/мотивационных поездок, регистрация делегата на сайте организационного комитета конгресса, симпозиума, конференции, корпоративного мероприятия, командообразующих мероприятий, др.
  - 6) Туристская операторская деятельность (туроператорская деятельность) – предпринимательская деятельность физических и (или) юридических лиц, имеющих лицензию на данный вид деятельности, по формированию туристского продукта, его продвижению и реализации туристским агентам и туристам, а также по продвижению и реализации туристского продукта, сформированного нерезидентом Республики Казахстан
  - 7) Договор на оказание MICE услуги – договор, который подписывается между компанией по организации и управлению деловыми поездками или компанией, занимающейся деловым туризмом и корпоративным клиентом (юридическим лицом) на оказание MICE услуги
  - 8) MICE менеджер – менеджер MICE подразделения, занимающийся организацией MICE услуг для корпоративного клиента
  - 9) Корпоративные услуги – услуги по организации и бронированию наземных услуг: бронирование гостиниц, аренда автомобиля, организация трансфера, других услуг для осуществления деловой поездки корпоративным клиентом
  - 10) Договор на корпоративное обслуживание – соглашение между трэвел агентством и юридическим лицом на оказание возмездных услуг по организации деловых поездок для сотрудников юридического лица в рамках трэвел политики и бюджета юридического лица
  - 11) Первичный поставщик услуг – авиакомпании, железная дорога, гостиницы, автотранспортные компании, организаторы конгрессов, ивент-компании, страховые компании
  - 12) Ваучер – документ, подтверждающий право туриста, командировочного на услуги, входящие в состав тура, деловой поездки, факт их оплаты
3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:
  - 1) –

### Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Организация деловых/бизнес поездок и MICE услуг
5. Код профессионального стандарта: N79120004
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: Организация MICE услуг, координация и контроль исполнения деловых услуг на качественном уровне первичными поставщиками (гостиницы, автотранспортные компании, ивент-компании, организаторы конгрессов, партнеры, кейтеринговые компании, др.), а также взаимодействие с другими подразделениями компании, обеспечивающих бронирование сопутствующих услуг.
8. Перечень карточек профессий:
  - 1) Начальник отдела корпоративных и MICE услуг - 7 уровень ОРК
  - 2) MICE менеджер - 6 уровень ОРК
  - 3) Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами - 6 уровень ОРК
  - 4) Менеджер по организации корпоративных услуг - 5 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Начальник отдела корпоративных и MICE услуг»:			
Код группы:	1439-1		
Код наименования занятия:	1439-1		
Наименование профессии:	Начальник отдела корпоративных и MICE услуг		
Уровень квалификации по ОРК:	7		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
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:	1439-1-001 Руководитель туристического агентства 1439-9-001 Директор (заведующий) зала (выставочного, демонстрационного и др.) 1439-9-002 Директор выставочного центра 1439-9-015 Заведующий производством (иных сфер обслуживания) 1439-9-024 Начальник отдела (на предприятиях социально-бытового обслуживания населения) 1439-9-028 Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах)) 1439-9-029 Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности) 1439-9-030 Руководитель конференц-центра		
Основная цель деятельности:	Организация работы отдела, обеспечение профессионального уровня сотрудников отдела, формирование базы данных по первичным поставщикам, участие в тендерах, формирование коммерческих предложений для корпоративных клиентов, участие в специализированных выставках		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация работы отдела 2. Формирование, пополнение и обновление базы первичных поставщиков услуг 3. Участие в тендерах	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Организация работы отдела	Навык 1: Организация и распределение работы в отделе	Умения:	
		1. Определение и найм необходимого количества сотрудников в отдел с учетом производственных задач, объемом работы. 2. Обеспечение сотрудников отдела необходимыми рабочими местами и оборудованием. 3. Распределение работы между сотрудниками в зависимости от квалификации сотрудников, объема работы отдела. 4. Отслеживание повышения профессиональных навыков и умений сотрудников. 5. Использование различных мотивационных техник и программ для стимулирования сотрудников повышать свой профессиональный уровень.	

	Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы управления персоналом.</li> <li>2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников.</li> <li>3. Этика делового общения.</li> <li>4. Навыки делового общения.</li> <li>5. Структура и функции отдела.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	-
Навык 2: Контроль качества работы сотрудников отдела	Умения:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение качества предоставляемых услуг сотрудниками отдела.</li> <li>2. Постоянная работа над повышением качества оказания туристских услуг для корпоративных клиентов.</li> <li>3. Совместно с менеджером по работе с корпоративными клиентами проведение инструктажа по стандартам обслуживания корпоративных клиентов.</li> <li>4. Совместно с менеджером по работе с корпоративными клиентами информирование сотрудников по трэвел-политикам корпоративных клиентов.</li> <li>5. Участие во встречах с клиентами для получения обратной связи по качеству предоставляемых услуг сотрудниками отдела.</li> <li>6. Оперативное реагирование на замечания клиентов о качестве оказываемых услуг сотрудниками отдела.</li> <li>7. Отслеживание эффективности сотрудников отдела.</li> </ol>
	Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы управления персоналом.</li> <li>2. Навыки определения уровня квалификации сотрудников.</li> <li>3. Этика делового общения.</li> <li>4. Навыки делового общения.</li> <li>5. Структура и функции отдела</li> </ol>
Возможность признания навыка:	-
Навык 3: Взаимодействие с другими подразделениями компании	Умения:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выстраивание деловой коммуникации с другими подразделениями компании с целью предоставления комплексного обслуживания корпоративных клиентов и на качественном уровне.</li> <li>2. Организация работы по координации предоставления трэвел услуг комплексно «единым пакетом».</li> <li>3. Взаимодействие с менеджером по работе с корпоративными клиентами и начальниками других подразделений по координации предоставления трэвел услуг для корпоративных клиентов по единым стандартам.</li> </ol>
	Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика делового общения.</li> <li>2. Основы эффективного общения</li> </ol>
Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Формирование, пополнение и обновление базы первичных поставщиков услуг	

	<p>Навык 1: Ведение переговоров с первичными поставщиками по оптимизации расценок</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ведение переговоров с первичными поставщиками по оптимизации расценок.</li> <li>2. Обновление договора с первичными поставщиками на ежегодной основе.</li> <li>3. Обновление списка первичных поставщиков.</li> <li>4. Участие в выставках.</li> <li>5. Коммуникативные навыки.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Техники ведения переговоров.</li> <li>2. Английский язык.</li> <li>3. Основы эффективного общения.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
	<p>Навык 2: Участие в выставках</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Участие в локальных и международных MICE выставках.</li> <li>2. Участие в воркшопах.</li> <li>3. Встречи с действующими и потенциальными партнерами.</li> <li>4. Навыки делового общения.</li> <li>5. Навыки ведения переговоров</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разговорный и деловой письменный английский язык (не ниже уровня «intermediate»).</li> <li>2. Основы делового общения.</li> <li>3. Техники ведения переговоров.</li> <li>4. Этикет делового общения</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Трудовая функция 3: Участие в тендерах</p>	<p>Навык 1: Участие в тендерах, подготовка коммерческих предложений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обработка запроса от корпоративных клиентов на участие в тендере на проведение деловых мероприятий.</li> <li>2. Запрос коммерческих предложений от первичных поставщиков и партнеров для участия в тендере на проведение деловых мероприятий.</li> <li>3. Подготовка вариантов коммерческих предложений с программами проведения деловых мероприятий для корпоративных клиентов на основе предложений от первичных поставщиков и партнеров.</li> <li>4. Подготовка презентаций проведения деловых мероприятий.</li> <li>5. Совместно с менеджером по продажам участие в подготовке коммерческих предложений на оказание корпоративных и MICE услуг.</li> <li>6. Участие с менеджером по продаже в презентациях своих коммерческих предложений для корпоративных клиентов.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура и система тендерных запросов.</li> <li>2. Структура коммерческих предложений.</li> <li>3. Знание Power Point, Excel на уровне уверенного пользователя.</li> <li>4. Разговорный и деловой письменный английский язык (не ниже уровня «intermediate»).</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>

Требования к личностным компетенциям:	Лидерские качества Хорошие организационные навыки Отличные коммуникативные навыки Оперативное реагирование Креативность Длительная работоспособность Умение работать в условиях высоких физических, ментальных и психологических нагрузок		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	7	Заместитель первого руководителя туристского предприятия	
	6	Менеджер MICE-услуг	
10. Карточка профессии « MICE менеджер»:			
Код группы:	3332-0		
Код наименования занятия:	3332-0		
Наименование профессии:	MICE менеджер		
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: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров		
Основная цель деятельности:	Организация проведения деловых встреч, семинаров, презентаций, круглых столов, поощрительных/мотивационных поездок, регистрация делегата на сайте организационного комитета конгресса, симпозиума, конференции, корпоративных мероприятий, командообразующих мероприятий, др.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация MICE услуг 2. Координация и контроль оказания MICE услуг	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Организация MICE услуг			

<p>Навык 1: Разработка предложений по организации MICE услуг</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обработка заказов/заявок корпоративных клиентов на проведение MICE услуг: деловых встреч, проведение круглых столов, семинаров, участие в конгрессе / конференции, симпозиуме мотивационная/поощрительная поездка, командообразующее мероприятие, корпоративное мероприятие, другие.</li> <li>2. Направление запросов первичным поставщикам (гостиницы, транспортные компании, ивент-компании, зарубежные партнеры, др.) для составления предложений согласно запросу клиента.</li> <li>3. Выбор оптимальных поставщиков для организации и проведения мероприятий.</li> <li>4. Направление запросов своим коллегам других подразделений по вопросам бронирования авиа и ж/д билетов, визовых услуг.</li> <li>5. Формирование и отправка клиентам вариантов программ мероприятий с указанием стоимости мероприятий на основании предложений от первичных поставщиков и полученной информации по авиа, ж/д билетам, визовых услуг, др.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цикл обработки заказа на оказание MICE услуг.</li> <li>2. Структура и концепции мероприятий.</li> <li>3. Рынок поставщиков для организации и проведения мероприятий.</li> <li>4. База партнерской сети за рубежом.</li> <li>5. Технология работы с первичными поставщиками.</li> <li>6. Этикет делового общения.</li> <li>7. Письменные и устные коммуникативные навыки.</li> <li>8. Деловой разговорный и письменный английский язык (не ниже уровня intermediate).</li> <li>9. Трэвел политики клиентов.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 2: Составление программ, бюджетов, планов подготовки и проведения, мероприятий</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление презентационных материалов по мероприятиям.</li> <li>2. Проведение презентаций мероприятий.</li> <li>3. Совместно с корпоративными клиентами согласование программ мероприятий.</li> <li>4. Составление планов подготовки и проведения мероприятий, согласованных с клиентом.</li> <li>5. Формирование бюджета мероприятий.</li> <li>6. Консультирование клиентов по разным аспектам оказываемых услуг: дестинации, особенности стран, другие.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление презентаций в Power Point.</li> <li>2. Стандарты составления программ мероприятий.</li> <li>3. Стандарты составления и планов реализации мероприятий.</li> <li>4. Нормативы разработки бюджетов.</li> <li>5. Принципы расчетов стоимости услуг агентства.</li> <li>6. Работа с таблицами в Excel.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>

	<p><b>Навык 3:</b> Бронирование услуг для организации и проведения мероприятий</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бронирование услуг по программе мероприятий: авиа и/или ж/д билеты, проживание, питание, автотранспортные услуги, и другие услуги, необходимых для проведения мероприятий.</li> <li>2. Совместно с ивент-компаниями разработка деталей креативной части мероприятий: тим-билдинг, видеосъемки, гала-ужины, оформительские работы, дизайн и печать раздаточных материалов, другие.</li> <li>3. Взаимодействие с визовым менеджером по организации и оформлению выездных виз.</li> <li>4. Регистрация участников конгресса/конференции через сайт организаторов конгресса/конференции.</li> <li>5. Получение подтверждения о бронировании услуг от первичных поставщиков с условиями бронирования и аннуляции, стоимостями услуг.</li> <li>6. Отправка корпоративному клиенту письменные подтверждения о бронировании всех услуг с указанием условий бронирования, сроков аннуляции и оплат, стоимости.</li> <li>7. Совместно с финансовым подразделением составление плана оплат услуг со стороны корпоративных клиентов и платежей первичным поставщикам.</li> <li>8. Составление, подписание на основании согласованных с клиентом программ, бюджетов, сроков оплаты договора на оказание MICE услуг с первичными поставщиками.</li> <li>9. Составление, подписание договора с корпоративными клиентами на проведение мероприятий на основании согласованных программ, бюджетов, сроков оплаты.</li> <li>10. Внесение данных в 1С по стоимости услуг для оформления и выпуска счетов для корпоративных клиентов и платежей первичным поставщикам.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила бронирования проживаний, конференц-услуг, транспортных услуг и других услуг, необходимых для проведения мероприятий.</li> <li>2. База партнерской сети, первичных поставщиков.</li> <li>3. Этикет делового общения.</li> <li>4. Навыки ведения переговоров.</li> <li>5. Хорошие коммуникативные письменные и устные навыки.</li> <li>6. Структура и содержание договоров на проведение MICE услуг.</li> <li>7. Знание 1С.</li> <li>8. Английский язык (не ниже уровня «intermediate»)</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Координация и контроль оказания MICE услуг</p>	<p><b>Навык 1:</b> Взаимодействие с первичными поставщиками и другими подразделениями компании</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Координация предоставления услуг первичными поставщиками по проведению мероприятия.</li> <li>2. Сопровождение группы в случае необходимости.</li> <li>3. Взаимодействие с другими подразделениями компании на предмет оказания сопутствующих услуг (авиа и/или ж/д билеты, визы, финансовые документы, расчеты с первичными поставщиками).</li> <li>4. Контроль обеспечения должного качества предоставляемых услуг первичными поставщиками.</li> <li>5. Производство полного расчета с первичными поставщиками</li> <li>6. Взаимодействие с финансовым подразделением департаментом по получению полного расчета с клиентом.</li> </ol>

		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устные и письменные коммуникативные навыки.</li> <li>2. Культура корпоративного общения.</li> <li>3. Этикет ведения деловой переписки.</li> <li>4. Основы эффективного общения.</li> <li>5. Методы анализа качества услуг поставщиков.</li> <li>6. Стандарты обслуживания.</li> <li>7. Знание трэвел политик клиентов.</li> <li>8. Английский язык (не ниже уровня «intermediate»).</li> </ol>	
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Осуществление деятельности по итогам проведения мероприятий	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль закрытия мероприятия: оформление финансовых закрывающих документов по мероприятиям, получение закрывающих финансовых документов от первичных поставщиков.</li> <li>2. Получение обратной связи от корпоративных клиентов по качеству оказанных услуг.</li> <li>3. Проведение анализа оказанных услуг совместно с первичными поставщиками и исполнителями по результатам проведенных мероприятий.</li> <li>4. Осуществление анализа качества услуг, предоставляемых первичными поставщиками.</li> <li>5. Анализ своей работы по организации мероприятий.</li> </ol>	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы эффективного общения</li> <li>2. Навыки анализа</li> </ol>	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	<p>Оперативное реагирование Креативность Отличные коммуникативные навыки Хорошие организационные навыки Длительная работоспособность Высокая физическая, ментальная и психологическая устойчивость</p>		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	7	Начальник отдела корпоративных и MICE услуг	
	5	Менеджер по организации корпоративных услуг	
11. Карточка профессии «Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами»:			
Код группы:	3332-0		
Код наименования занятия:	3332-0		
Наименование профессии:	Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами		
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: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			

Связь с неформальным и информальным образованием:		
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров	
Основная цель деятельности:	Организация корпоративных наземных услуг: бронирование гостиниц, трансфера, аренды автомобиля, ВИП зала в аэропорту, оформление страхового полиса, других наземных услуг, необходимых для деловой поездки корпоративных клиентов	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Бронирование отелей по РК и за рубежом 2. Бронирование автотранспортных услуг: трансфер, аренда автомобиля, такси
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Бронирование отелей по РК и за рубежом	Навык 1: Бронирование отелей по РК	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с запросами/заказами от корпоративных клиентов на бронирование отелей по РК.</li> <li>2. Просмотр наличия номеров в гостиницах, варианты стоимости номеров в отелях через разные источники бронирования.</li> <li>3. Рассылка корпоративным клиентам информацию по наличию номеров и варианты проживания с указанием стоимости проживания, условиями проживания и аннуляции в письменной форме.</li> <li>4. Бронирование отелей напрямую через гостиницы.</li> <li>5. Бронирование отелей через глобальные дистрибутивные системы бронирования.</li> <li>6. Бронирование отелей онлайн.</li> <li>7. Бронирование отелей через онлайн решения гостиничных консолидаторов.</li> <li>8. Отправка подтверждения клиентам о бронировании отеля с указанием стоимости, правил бронирования, аннуляции, форм и сроков оплаты.</li> <li>9. Внесение данных по бронированию отелей в 1С для формирования счетов для клиентов и проведение платежей в гостиницы.</li> </ol>
	Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знание трэвел-политик корпоративных клиентов.</li> <li>2. Системы бронирования.</li> <li>3. Технология работы с гостиницами.</li> <li>4. Шаблоны подтверждения бронирования.</li> <li>5. Навыки письменной и устной коммуникации.</li> <li>6. Минимум базовый уровень английского языка.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-

	<p><b>Навык 2:</b> Бронирование отелей за рубежом</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с запросами/заказами от корпоративных клиентов на бронирование отелей за рубежом.</li> <li>2. Проверка наличия номеров в гостиницах, варианты стоимости номеров в отелях через разные источники бронирования.</li> <li>3. Предоставление корпоративным клиентам информацию по наличию номеров и варианты проживания с указанием стоимости и условиями проживания, аннуляции в письменной форме согласно шаблонам и стандартам работы с корпоративными клиентами.</li> <li>4. Бронирование гостиницы через глобальные дистрибутивные системы бронирования, онлайн, решения гостиничных консолидаторов.</li> <li>5. Бронирование отеля напрямую через гостиницы.</li> <li>6. Бронирование отеля через партнерскую сеть.</li> <li>7. Формирование пакета документов для клиента (о бронировании отеля с условиями проживания, аннуляции, стоимости проживания).</li> <li>8. Получение закрывающих финансовых документов от гостиниц, первичных поставщиков.</li> <li>9. Внесение данных по бронированию отелей в 1С для формирования счетов для клиентов и проведения платежей гостиницам.</li> <li>10. Навыки письменной и устной коммуникации.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Системы бронирования.</li> <li>2. География стран.</li> <li>3. Стандарты цепочных гостиниц/ сетевых отелей.</li> <li>4. Культурные особенности стран, понятие сезонности.</li> <li>5. Трэвел политики корпоративных клиентов.</li> <li>6. Стандарты обслуживания корпоративных клиентов.</li> <li>7. Разговорный и письменный деловой английский язык.</li> <li>8. 1С бухгалтерия.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>-</p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Бронирование автотранспортных услуг: трансфер, аренда автомобиля, такси</p>	<p><b>Навык 1:</b> Бронирование трансфера, аренды машины, такси, ВИП залов аэропортов по РК, за рубежом, оформление страховых полисов, других услуг по запросу клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с заявками/запросами от корпоративных клиентов на бронирование автотранспортных услуг: трансфер, такси, аренда автомобиля.</li> <li>2. Работа с заявками/запросами от корпоративных клиентов на бронирование ВИП залов в аэропортах, оформление страховых полисов, других наземных корпоративных услуг.</li> <li>3. Бронирование автотранспортных трансферов, аренда автомобиля через разные системы бронирования (онлайн продукты, ГДС), напрямую через транспортные компании.</li> <li>4. Бронирование ВИП залов в аэропортах.</li> <li>5. Оформление страховых полисов.</li> <li>6. Бронирование других наземных корпоративных услуг.</li> <li>7. Отправка подтверждения клиенту о бронировании автотранспорта, ВИП залов в аэропортах, оформленные страховые полисы с указанием всех условий бронирования, аннуляции и стоимости услуг.</li> <li>8. Внесение данных по забронированным услуга в 1С для формирования счетов для клиентов и проведения платежей.</li> <li>9. Получение закрывающих финансовых документов от первичных поставщиков</li> </ol>

		Знания:	
		1. Системы бронирования. 2. Стандарты цепочных гостиниц/ сетевых отелей. 3. Культурные особенности стран, понятие сезонности. 4. Трэвел политики корпоративных клиентов. 5. Стандарты обслуживания корпоративных клиентов. 6. Разговорный и письменный деловой английский язык. 7. 1С бухгалтерия.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Оперативное реагирование Хорошие коммуникативные навыки Умение решать задачи		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	7	Начальник отдела корпоративных и MICE услуг	
	5	Менеджер по организации корпоративных услуг	
12. Карточка профессии «Менеджер по организации корпоративных услуг»:			
Код группы:	3332-0		
Код наименования занятия:	3332-0		
Наименование профессии:	Менеджер по организации корпоративных услуг		
Уровень квалификации по ОРК:	5		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: Туризм	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	3332-0-001 Координатор выставок 3332-0-002 Координатор конференций 3332-0-003 Менеджер по спорту (организатор спортивных соревнований) 3332-0-004 Организатор выставок 3332-0-005 Организатор конференций 3332-0-007 Организатор по спортивным мероприятиям 3332-0-008 Организатор свадеб 3332-0-009 Организатор семинаров		
Основная цель деятельности:	Организация корпоративных наземных услуг: бронирование гостиниц, трансфера, аренды автомобиля, ВИП зала в аэропорту, оформление страхового полиса, других наземных услуг, необходимых для деловой поездки корпоративных клиентов		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Поддержка и развитие имеющейся клиентской базы 2. Поиск и привлечение новых клиентов	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Поддержка и развитие имеющейся клиентской базы			

<p>Навык 1: Формирование банка данных по существующим клиентам, своевременное внесение изменений и обновлений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование базы данных по существующим клиентам.</li> <li>2. Регулярное отслеживание клиентов.</li> <li>3. Внесение изменений в базу, обновлять базу.</li> <li>4. Постоянное поддержание контакта с клиентами.</li> <li>5. Организация работы с существующими клиентами.</li> <li>6. Ведение истории клиентов.</li> <li>7. Систематизирование информации по клиентам.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система и структура составления базы данных.</li> <li>2. Тайм-менеджмент.</li> <li>3. Система графиков.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 2: Отслеживание удовлетворенности клиентов уровнем оказания услуг</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление графика посещения, коммуникации с клиентами по телефону.</li> <li>2. Налаживание обратной связи с клиентом.</li> <li>3. Проведение встречи с клиентами, конференц-звонки.</li> <li>4. Установление причин неудовлетворенности клиентов.</li> <li>5. Анализ претензий клиентов и принятие всех мер по их решению и сохранению деловых связей.</li> <li>6. Взаимодействие с сотрудниками, непосредственно оказывающими услуги клиентам.</li> <li>7. Вместе с сотрудниками, оказывающими услуги, устранение недочетов в работе исполнителей, систематизация и улучшение качества оказываемых услуг</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика делового общения.</li> <li>2. Навыки ведения переговоров.</li> <li>3. Структура деловых писем.</li> <li>4. Специфика работы с возражениями клиентов.</li> <li>5. Основы психологии.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 3: Обеспечение поступательного роста объемов продаж ключевыми клиентами и лояльности клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить регулярные встречи с клиентами с целью информирования клиентов обо всех услугах компании, о новых услугах.</li> <li>2. Консультировать клиентов по вопросам оптимизация затрат клиентов.</li> <li>3. Предоставлять регулярные отчеты клиентам.</li> <li>4. Информировать клиентов о новостях, промо-акциях, новых продуктах первичных поставщиков: авиакомпаний, гостиниц, аэропортов.</li> <li>5. Работать с клиентами по обеспечению своевременных платежей дебиторской задолженности.</li> <li>6. Работа с сотрудниками компании по совершенствованию работы, повышению качества предоставляемых услуг.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды услуг компании.</li> <li>2. Этикет делового общения.</li> <li>3. Ведение переговоров с клиентом.</li> <li>4. Основы эффективного общения.</li> <li>5. Excel.</li> <li>6. Режим сохранения коммерческой тайны.</li> <li>7. Составление отчетности, аналитики.</li> <li>8. Структура деловых писем.</li> <li>9. Разговорный и письменный английский язык.</li> <li>10. Составление презентационного материала.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Поиск и привлечение новых клиентов	<p>Навык 1: Выявление потенциальных и перспективных клиентов и установление деловых контактов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с разными источниками информации для выявления потенциальных клиентов.</li> <li>2. Участие в тендерах корпоративных клиентов на оказание корпоративных услуг.</li> <li>3. Установление деловых контактов с потенциальными клиентами.</li> <li>4. Проведение переговоров с потенциальными клиентами.</li> <li>5. Проведение презентации для потенциальных клиентов.</li> <li>6. Проведение «холодных» звонков с потенциальными клиентами.</li> <li>7. Составление ценообразования услуг.</li> <li>8. Организация преддоговорной работы: определение клиентской потребности в получении услуг по организации поездок, определение схемы обслуживания, разработка преддоговорной документации, согласование разногласий, обсуждение ценовой политики пр.).</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура корпоративного общения.</li> <li>2. Этикет ведения деловой переписки.</li> <li>3. Основы эффективного общения.</li> <li>4. Техники ведения переговоров.</li> <li>5. Основы ценообразования услуг.</li> <li>6. Основы договоров.</li> <li>7. Подготовка презентационного материала.</li> <li>8. Знание рынка.</li> <li>9. Основы психологии и социологии</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-
	<p>Навык 2: Заключение договоров, запуск работы по оказанию услуг</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заключение договоров с клиентом.</li> <li>2. Информирование сотрудников о схеме работы с клиентами, трэвел-политики клиентов.</li> <li>3. Координация работы сотрудников по запуску обслуживания клиентов.</li> <li>4. Согласование схемы платежей.</li> <li>5. Согласование необходимой отчетности.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы эффективного общения</li> <li>2. Структура договоров</li> <li>3. Структура ценообразования</li> <li>4. Основы маркетинга</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	-

Требования к личностным компетенциям:	Отличные коммуникативные навыки Отличные навыки коммуникации Умение работать с большим объемом информации	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	Менеджер MICE-услуг
	6	Менеджер по работе с ключевыми/корпоративными клиентами
	4	Менеджер по туризму

#### Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

13. Наименование государственного органа:

14. 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

15. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:

16. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -

17. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -

18. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.

19. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.