

Ceļojumu konsultanta profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – ceļojumu konsultants.
2. Profesijas kods – 4221 01.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– ceļojumu konsultants veicina tūrisma pakalpojumu pārdošanu un atbild par ceļojuma organizēšanas plānošanu, ievērojot Eiropas un Latvijas tiesību aktu prasības tūrisma nozarē un dokumentu noformēšanas kārtību; plāno un izpilda klienta pasūtījumu, pielietojot profesionālās kompetences; sazinās valsts valodā augstākajā līmenī un ne mazāk kā divās svešvalodās; ir atbildīgs par sava darba kvalitatīvu rezultātu, sekmējot uzņēmuma pozitīva tēla veidošanos.

Ceļojumu konsultants ir tūrisma nozares speciālistu vadībā nodarbināta persona, kas strādā tūrisma uzņēmumos, birojos, atpūtas organizēšanas centros, aģentūrās un firmās vai strādā kā pašnodarbināta persona, vai var veikt individuālo komercdarbību.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja plānot, organizēt un koordinēt savu darbu tūrisma uzņēmumā, nodrošinot visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu.

2. Spēja ievērot tūrisma uzņēmuma darbības virzienus, iespējas, prioritātes un pakalpojumu veidus.

3. Spēja ievērot ilgtspējīgā tūrisma attīstības principus.

4. Spēja apgūt Latvijas un starptautiskā tūrisma tirgus piedāvājumus un informācijas meklēšanas instrumentus.

5. Spēja pārzināt tirgus tendences un apgūt jaunākos produktus.
6. Spēja organizēt klientiem uzņēmuma pakalpojumus un aktivitātes ar oriģinālu pieeju tūrisma produkta veidošanā.
7. Spēja strādāt individuāli un komandā, un pieņemt lēmumus, pielietojot saskarsmes psiholoģijas pamatprincipus.
8. Spēja izvērtēt sava darba kvalitāti.
9. Spēja uzturēt viesmīlības atmosfēru, organizējot kvalitatīvu klientu apkalpošanu.
10. Spēja noformēt dokumentus atbilstoši Eiropas un Latvijas normatīvajiem aktiem un lietvedības noteikumiem.
11. Spēja pārzināt darbības, kas saistītas ar līgumu, apdrošināšanas, konsulāro un atskaites dokumentu formēšanu, un lietot šos dokumentus darba procesā.
12. Spēja izmantot lietišķo saraksti, izmantojot speciālo tūrisma terminoloģiju.
13. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divas svešvalodās profesionālajā saziņas līmenī, tās pilnveidojot un lietojot profesionālo terminoloģiju.
14. Spēja ievērot gērbšanās, vizuālā izskata, uzvedības, kultūras, pieklājības normas un lietišķā protokola pamatus.
15. Spēja piedāvāt pastāvīgas un noturīgas kvalitātes pakalpojumu atbilstoši tūrisma jomu reglamentējošiem normatīviem aktiem un viesmīlības standartiem.
16. Spēja tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu, izmantojot vispārējas un profesionālās zināšanas.
17. Spēja sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, sadarbojoties komandā.
18. Spēja ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un uzņēmuma standartus.

19. Spēja pielietot drošus darba paņēmienus darbības procesā praktiski pielietojot darba aizsardzības zināšanas.

20. Spēja ievērot Latvijas Republikas normatīvos aktus, ar tūrismu saistītos Eiropas Savienības tiesību aktus un nodrošināt valsts kontrolējošo institūciju norādījumu izpildi.

21. Spēja apgūt jaunas racionālas profesionālas iemaņas, iepazīstoties ar jaunāko profesionālo informāciju un piedaloties pieredzes apmaiņas programmās.

22. Spēja lietot tiešās rezervācijas programmas un apgūt jaunāko informācijas tehnoloģijās.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Sekmēt uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu.
2. Veidot uzņēmuma popularitāti sabiedrībā.
3. Pārzināt Eiropas un Latvijas Republikas normatīvos aktus tūrisma jomā.
4. Ievērot darba, vides aizsardzības un sanitārijas noteikumus.
5. Ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus.
6. Saudzēt apkārtējo vidi.
7. Pielietot viesmīlības un saskarsmes pamatprincipus.
8. Pielietot tūrisma zināšanas.
9. Būt atbildīgam par sava darba rezultātiem.
10. Prast strādāt komandā.
11. Apgūt tūrisma tirgus piedāvājumus un informācijas meklēšanas instrumentus.
12. Ievērot ilgtspējīgā tūrisma attīstības principus.

13. Piedāvāt un pārdot uzņēmuma un tūrisma produktu, ievērojot uzņēmuma darbības virzienu, pakalpojumu veidus un izmaksas.

14. Veikt klientu pastāvīgu uzskaiti un glabāt to atbilstoši uzņēmumā noteiktajām prasībām.

15. Pieņemt un koordinēt pasūtījumus, motivējot uzņēmuma tūrisma produkta un pakalpojuma priekšrocības.

16. Izzināt klientu vajadzības un identificēt vēlamo pakalpojumu veidu.

17. Strādāt ar biroja tehniku un aprīkojumu.

18. Prast noformēt klientu rēķinus, izmantojot dažādus maksājumu veidus.

19. Strādāt ar datoru, izmantojot specializētās programmas.

20. Veidot atskaites par pārdoto un pieprasīto.

21. Veidot uzņēmuma datu bāzi par klientiem.

22. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un divās svešvalodās.

23. Pārvaldīt valsts valodu augstākajā līmenī.

24. Pārvaldīt vismaz divas svešvalodas profesionālajā saziņas līmenī.

25. Patstāvīgi organizēt savu darbu.

26. Paaugstināt profesionālo kvalifikāciju.

27. Strādāt komandā.

28. Ierosināt inovatīvus risinājumus un izrādīt iniciatīvu to ieviešanā.

29. Ievērot savstarpējās kultūras un uzvedības normas.

30. Sekmēt klienta labsajūtu uzturot labvēlīgu mikroklīmatu.

31. Ievērot konfidencialitāti informācijā par klientiem un uzņēmumu.

32. Izmantot pārdošanas prasmes.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. darba un sociālo tiesību pamati;
- 1.2. viesmīlības pamati;
- 1.3. pirmās palīdzības sniegšana.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. darba aizsardzība;
- 2.2. ugunsdrošības noteikumi;
- 2.3. iekārtu elektrodrošības noteikumi;
- 2.4. pasaules tūrisma ģeogrāfijas pamati;
- 2.5. Latvijas un pasaules vēstures un kultūras svarīgākie notikumi;
- 2.6. psiholoģijas pamati;
- 2.7. tirgvedības nozares pamati;
- 2.8. profesionālie termini valsts valodā un divās svešvalodās;
- 2.9. lietvedības pamati.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. lietišķā etiķete un protokols;
- 3.2. darba tiesiskās attiecības;
- 3.3. tūrisma nozares normatīvie akti;
- 3.4. nodokļu sistēmu reglamentējošie normatīvie akti;
- 3.5. vides aizsardzības prasības;
- 3.6. higiēnas prasības;
- 3.7. tūrisma biznesa pamati;
- 3.8. ceļojumu klasifikācija;
- 3.9. tūristu apdrošināšana;
- 3.10. tirgus konjunktūra;
- 3.11. praktiskās tirgzinības;
- 3.12. grāmatvedības pamati;
- 3.13. speciālās datorprogrammas;
- 3.14. retorikas pamati;
- 3.15. saskarsmes psiholoģijas pamatprincipi;
- 3.16. runas un kustību kultūra;
- 3.17. norēķini ar klientu;
- 3.18. valsts valoda;
- 3.19. vismaz divas svešvalodas profesionālajā saziņas līmenī;
- 3.20. informācijas iegūšana, apstrāde un analīze ar datora palīdzību;
- 3.21. biroja tehnikas lietošana.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Tūrisma produktu Pārzināšana.	1.1. apgūt Latvijas tūrisma tirgus piedāvājumu un tūrisma informācijas meklēšanas instrumentus; 1.2. noteikt partnerus un to piedāvājumu savā valstī un ārvalstīs; 1.3. apgūt pasaules valstis, to galvaspilsētas, reģionālās īpatnības un tūrisma produkta piedāvājumu; 1.4. sekot pasaules ģeopolitiskajiem notikumiem; 1.5. apgūt ceļojumu iespējas pēc transporta, naktsmītnes u.c. pakalpojumu veidiem; 1.6. noteikt grupas sastāvu pēc mērķauditorijas, vecuma, interešu loka u.c. pazīmēm; 1.7. rast oriģinālu pieeju tūrisma produkta veidošanai; 1.8. ievērot ilgtspējīgā tūrisma attīstības principus; 1.9. pārzināt tirgus tendences – pieprasījumu un piedāvājumu; 1.10. apgūt sezonas jauno produktu; 1.11. apgūt sezonas pēdējā brīža piedāvājumu.
2. Eiropas un Latvijas tiesību aktu prasību tūrisma nozarē ievērošana.	2.1. pārzināt Latvijas Republikas tūrisma nozares organizatorisko struktūru, institūcijas un nozares asociācijas; 2.2. pārzināt Eiropas Savienības un pasaules tūrisma organizācijas un asociācijas; 2.3. ievērot Latvijas Republikas Tūrisma likumu un citus tiesību aktus tūrisma jomā; 2.4. apgūt Patērētāju tiesību aizsardzības likumu; 2.5. apgūt ar tūrismu saistītos Eiropas Savienības tiesību aktus; 2.6. apgūt fizisko personu datu aizsardzības likumu, ar to saistītos MK noteikumus; 2.7. apgūt Eiropas Savienības konvenciju par personu aizsardzību attiecībā uz personu datu automatisko apstrādi; 2.8. apgūt Reklāmas likumu.
3. Tūrisma uzņēmumu darbības sekmēšana.	3.1. ievērot tūrisma uzņēmuma darbības virzienus, pakalpojumu veidus, sezonalitāti un izmaksas; 3.2. identificēt tūrisma uzņēmuma iespējas, prioritātes, atšķirīgo no partneriem; 3.3. prast strādāt komandā; 3.4. lietot pārdošanas prasmes.

<p>4. Sazināšanās ar klientu valsts valodā un svešvalodās.</p>	<p>4.1.sazināties ar klientu valsts valodā un svešvalodās (angļu/ vācu, krievu); 4.2.apgūt tūrisma uzņēmuma darbības virzienam nepieciešamo trešo svešvalodu; 4.3.lietot vispārpieņemtās pieklājības frāzes klienta saskarsmes valodā.</p>
<p>5.Lietvedības noteikumu ievērošana un pielietošana.</p>	<p>5.1.apgūt darbības, kas saistītas ar līgumu, apdrošināšanas, konsulāro u.c. dokumentu formēšanu; 5.2.apgūt lietišķo saraksti, izmantojot speciālo tūrisma terminoloģiju; 5.3.ievērot iekšējās kārtības noteikumus; 5.4.apgūt lietišķā protokola pamatus.</p>
<p>6. Klientu konsultēšana.</p>	<p>6.1.informēt par reģionu ģeopolitiskajiem apstākļiem; 6.2.izskaidrot klientam ceļojuma vai pasākuma iespējas; 6.3.orientēt klientu cenu daudzveidībā; 6.4.izskaidrot klientam sniegto pakalpojumu daudzveidību; 6.5.motivēt produkta un pakalpojumu priekšrocības; 6.6.informēt klientu par ceļojumu, pasākumu saskaņā ar Tūrisma likuma u.c. tiesību aktu prasībām.</p>
<p>7. Klienta vēlmju identificēšana.</p>	<p>7.1.uzklausīt klientu atbilstoši viesmīlības standartiem; 7.2.identificēt vēlamo pakalpojumu veidu; 7.3.identificēt vēlamo ceļojumu galamērķi, pasākumu vietu; 7.4.identificēt vēlamo ceļojuma, pasākuma norises laiku, ilgumu; 7.5.identificēt vēlamo transporta veidu.</p>
<p>8. Ceļojuma, pasākuma pārdošanas procesa organizēšana.</p>	<p>8.1.veikt rezervācijas atbilstoši klientu vēlmēm; 8.2.ievērot pārdošanas tehnoloģijas procesus tūrismā; 8.3.veikt pārdošanas un ar to saistīto ceļojuma un pasākuma dokumentu noformēšanu (t.sk. biļešu, kases čeku, "voucher" u.c.); 8.4.veidot individuālās ceļojumu paketes; 8.5.noformēt un aprēķināt ar ceļojumiem un pasākumiem saistītās izmaksas; 8.6.apgūt dažādus maksājuma veidus, pārzināt valūtu; attiecības, ceļojuma čekus, maksājuma kartes, kreditēšanu.</p>

	8.7. noformēt klientu rēķinus; 8.8. veidot ikmēneša atskaites par pārdoto un pieprasīto.
9.Datu bāzes veidošana.	9.1. veikt informācijas atlasī; 9.2. sistematizēt informāciju; 9.3. aktualizēt informāciju; 9.4. sistematizēt noslēgtos līgumus; 9.5. sistematizēt klientu anketas.
10. Darba un vides aizsardzības noteikumu ievērošana.	10.1.ievērot darba iekšējās kārtības noteikumus; 10.2.sniegt pirmo palīdzību; 10.3.ievērot higiēnas noteikumus; 10.4.saudzēt apkārtējo vidi; 10.5.ievērot ugunsdrošības noteikumus; 10.6.ievērot elektrodrošības noteikumus.
11. Profesionālo kompetenču pilnveidošana.	11.1.apgūt jaunas, racionālas profesionālas iemaņas; 11.2.piedalīties pieredzes apmaiņas programmās; 11.3.piedalīties profesionālajā pilnveidē ; 11.4.iepazīties ar jaunāko profesionālo informāciju; 11.5.pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu.

Ceļojumu konsultanta profesijas standarta darba grupas sastāvs:

Kaspars Apse – Tūrisma aģentūra „Averoja”,direktors;
Hardijs Madzulis –Tūrisma aģentūra „Relakstūre”, direktors;
Astrīda Trupovniece –Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija
izpilddirektore;
Ināra Utināne – Suharevska, augstskolas ISMA lektore;
Anda Vīksna – IMPRO, ceļojumu konsultante;
Inta Annuškāne – Rīgas Purvciema amatu skolas Tūrisma un viesmīlības
nodaļas vadītāja.
Dace Baltvilka – SIA Viesnīcu centra eksperte;
Jānis Caune – Tūrisma aģentūras un mācību centrs Poētika lektors.

Ceļojumu konsultanta profesijas standarta eksperti:

Juris Pūce – LR Ekonomikas ministrija, valsts sekretārs;
Kitija Gitendordorfa –Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija, valdes
priekšsēdētāja.