

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un Zinātnes ministrijas
2004.gada 9.novembra
rīkojumu Nr. 719

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas Nr. PS 0284

Profesija

Tūrisma informācijas konsultants

Kvalifikācijas līmenis

3

Nodarbinātības apraksts

Tūrisma informācijas konsultants ir tūrisma nozares speciālists, kurš strādā tūrisma informācijas birojā, centrā vai punktā (tūrisma informācijas sniedzējs), nodarbojas ar tūrisma informācijas vākšanu un apkopošanu, sniedz tūrisma informāciju klientiem saskaņā ar Tūrisma likumu un citiem Latvijas Republikas tiesību aktiem, plāno un izpilda pašvaldības un klienta pasūtījumus, ir atbildīgs par sava darba rezultātu, komunicējas valsts valodā un ne mazāk kā trīs svešvalodās.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Pārzināt tūrisma produktu.	<ol style="list-style-type: none">1.1. Pārzināt Latvijas un pasaules valstu ģeogrāfiju, reģionālās īpatnības un tūrisma produkta piedāvājumu.1.2. Būt informētam par notikumiem pasaulē, kas var ietekmēt tūrismu.1.3. Pārzināt Latvijas tūrisma infrastruktūru un sniegt priekšlikumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem tajā.1.4. Pārzināt Latvijas tūrisma tirgus piedāvājumu un tūrisma informācijas meklēšanas instrumentus.1.5. Sekot aktualitātēm tūrisma piedāvājumā un sniegt priekšlikumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem tajā.1.6. Pārzināt tūrisma tirgus tendences – pieprasījumu un piedāvājumu.1.7. Pārzināt tūrisma produktu kvalitātes prasības Latvijā.1.8. Pārzināt tūrisma produktu veidošanu.1.9. Identificēt sadarbības partnerus un viņu piedāvājumu pagastā, rajonā, pilsētā, valstī.
2. Ievērot Latvijas Republikas tiesību aktus un pārzināt tūrisma institucionālo sistēmu.	<ol style="list-style-type: none">2.1. Pārzināt Latvijas Republikas tūrisma nozares organizatorisko struktūru, institūcijas, asociācijas un starptautiskās tūrisma organizācijas.2.2. Pārzināt Tūrisma likumu un ar to saistošos Ministru kabineta noteikumus.2.3. Pārzināt visus Latvijā spēkā esošos normatīvos aktus un dokumentus, kas attiecināmi uz tūrisma nozari.2.4. Pārzināt Latvijas Tūrisma attīstības nacionālo programmu 2001.-2010.gadam, Latvijas valsts tūrisma attīstības stratēģiskos plānošanas dokumentus.2.5. Pārzināt Latvijas Republikas pašvaldību funkcijas un darbības pamatprincipus.2.6. Pārzināt Latvijas Standartu LVS 200-7 “Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji.)”.2.7. Pārzināt Eiropas Savienības dokumentus, kas saistīti ar tūrismu.
3. Sekmēt sadarbību ar tūrisma informācijas sniedzējiem un komersantiem.	<ol style="list-style-type: none">3.1. Ievērot tūrisma informācijas sniedzēju darbības virzienus, pakalpojumu veidus, apgūt sezonas jauno produktu.3.2. Identificēt tūrisma informācijas sniedzēja iespējas, prioritātes, sadarbības partnerus.3.3. Nodrošināt ienākošās un izejošās informācijas apriti.3.4. Sadarboties ar valsts un pašvaldību institūcijām, citiem tūrisma informācijas sniedzējiem latvijā un ārzemēs, reģionālajām un profesionālajām tūrisma asociācijām, kā arī komersantiem, veidot saikni ar sabiedrību.3.5. Sadarboties ar tūroperatoriem, tūrisma aģentiem un plašsaziņas līdzekļiem.
4. Sekmēt tūrisma informācijas biroja, centra, punkta darbību	<ol style="list-style-type: none">4.1. Prast strādāt komandā.4.2. Ievērot darba vietas zonējumu.4.3. Īstenot iekšējās kārtības noteikumu izpildi.4.4. Uzturēt biroja tehniku darba kārtībā.4.5. Uzturēt darba vietu darba kārtībā.4.6. Prast slēgt līgumus ar piegādātājiem un partneriem.

5. Sazināties valsts valodā un svešvalodās.	5.1. Sazināties ar klientu valsts valodā augstākajā līmenī. 5.2. Sazināties ar klientu angļu, vācu valodās pielietošanas līmenī. 5.3. Sazināties ar klientu trešajā birojam, centram un punktam aktuālajā svešvalodā izpratnes līmenī.
6. Izveidot un uzturēt reģiona tūrisma piedāvājuma datu bāzi.	6.1. Vākt, apkopot, sistematizēt un aktualizēt atbilstošās teritorijas tūrisma informāciju. 6.2. Sniegt tūrisma informāciju klientiem un sadarbības partneriem. 6.3. Informēt klientu par tūrisma pakalpojumu daudzveidību un izcenojumiem. 6.4. Veikt klientu aptaujas un uzskaiti.
7. Strādāt saskaņā ar lietvedības un darba drošības noteikumiem.	7.1. Pielietot darbības, kas saistītas ar līgumu, apdrošināšanas, konsulāro un citu dokumentu noformēšanu. 7.2. Ievērot ergonomikas likumus. 7.3. Pielietot lietišķo saraksti, izmantojot speciālo tūrisma terminoloģiju. 7.4. Ievērot darba drošības noteikumus. 7.5. Ievērot lietišķā protokola pamatus. 7.6. Zināt lietvedības un finanšu dokumentu kārtības pamatus.
8. Identificēt un apmierināt klienta vēlmes.	8.1. Kontaktēties ar klientu atbilstoši saskarsmes ētikai un viesmīlības prasībām. 8.2. Identificēt vēlamo pakalpojumu veidu. 8.3. Identificēt vēlamo ceļojuma galamērķi, laiku, ilgumu un veidu. 8.4. Identificēt vēlamo transporta veidu un kategoriju. 8.5. Identificēt vēlamo naktsmītņu veidu un kategoriju. 8.6. Identificēt un piedāvāt pakalpojumus. 8.7. Noteikt vēlamo izmaksu robežas. 8.8. Informēt klientu par norēķinu kārtību un iespējām norēķināties ar dažādiem maksājumu līdzekļiem. 8.9. Vajadzības gadījumā identificēt citus informācijas kanālus un informēt par tiem klientu.
9. Organizēt pārdošanas procesu.	9.1. Veikt rezervācijas atbilstoši klienta vēlmēm, ievērojot viesmīlības pamatus. Noformēt un aprēķināt ar pakalpojumiem saistītās izmaksas. 9.2. Noformēt un aprēķināt ar ceļojumiem un pasākumiem saistītās izmaksas. 9.3. Apgūt dažādus maksājumu veidus. 9.4. Veidot ikmēneša atskaites par preču un pakalpojumu realizāciju. 9.5. Veikt preču iegādi, uzskaiti un tirdzniecību.
10. Sniegt pakalpojumus.	10.1. Sniegt pakalpojumus, ieteicams atbilstoši Latvijas Standartam LVS 200-7 „Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji.)”. 10.2. Realizēt pakalpojumu pārdošanu. 10.3. Veikt tūrisma pakalpojumu rezervēšanu. 10.4. Sniegt konsultācijas tūrisma pakalpojumu izmantošanā. 10.5. Veikt reģiona tūrisma produkta reklāmu. 10.6. Konsultēt pašvaldības, tūrisma komersantus un citas ieinteresētās puses tūrisma attīstības jautājumos. 10.7. Konsultēt par tūrisma maršrutiem.

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Fizikālie:

- temperatūru svārstības telpā,
- elektromagnētiskā lauka klātbūtne.

Sociālie:

- darbs komandā,
- saskarsme ar dažādu sociālo slāņu un noskaņojumu klientiem.

Psiholoģiskie:

- pastāvīgi paaugstināts stress,
- pastāvīgi paaugstināta atbildības sajūta.

Īpašās prasības uzdevuma veikšanai

Alerģiski neitrāls.

Psiholoģiski līdzsvarots.

Prasmes

Kopīgās prasmes nozarē	Specifiskās prasmes profesijā	Vispārējās prasmes / spējas
<ul style="list-style-type: none">• Ievērot Latvijas Republikas tiesību aktus• Ievērot Tūrisma likuma prasības• ievērot ilgtspējīgā tūrisma attīstības principus• Ievērot tūrisma komersantu tiesības un pienākumus• Ievērot darba drošības, ugunsdrošības, elektrodrošības noteikumus• Ievērot sanitārijas un higiēnas noteikumus• Prast lietot biroja tehniku• Ievērot darba vietas iekšējās kārtības noteikumus• Uzturēt pozitīvu psiholoģisko klimatu kolektīvā• Pētīt, apkopot un analizēt piedāvājumu, pielietot šo informāciju• Brīvi strādāt ar datoru (Microsoft Word, Excel)	<ul style="list-style-type: none">• Sazināties ar klientu valsts valodā – augstākajā līmenī• Sazināties ar klientu angļu un vācu valodās• Sazināties ar klientu biroja, centra, punkta nepieciešamajā svešvalodā• Pārzināt atbilstošās teritorijas tūrisma piedāvājumu• Prast korekti sniegt informāciju• Pielietot starptautisko tūrisma terminoloģiju un jēdzienus• Prast veidot kartotēkas un datu bāzes• Prast strādāt ar kartogrāfiskiem materiāliem• Pielietot biroja tehniku – tālrunis, faksimils, kopētājs, kases aparāts, norēķinu sistēma, dators• Prast veidot reklāmas un informācijas materiālus• Prast lietot Internetu un meklētājprogrammas profesionāliem mērķiem.• Prast lietot tiešās rezervācijas programmas (AMADEUS, GALILEO).	<ul style="list-style-type: none">• Izprast komandas darba stilu• Strādāt komandā• Sniegt mutisku un rakstisku informāciju• Risināt problēmsituācijas• Plānot savu profesionālo darbību un noteikt prioritātes• Formulēt un argumentēt savu viedokli• Pieņemt lēmumus un uzņemties atbildību par sekām• Pielietot darba ētikas principus• Spēt ieklausīties• Pielietot loģisko domāšanu• Izkopt empātijas iemaņas• Pilnveidot profesionālo kvalifikāciju.

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Pielietošana
Zināt darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas			

Zināt darba tiesību aktus			
Zināt tūrisma tiesību aktus			
Zināt nodokļu tiesību aktus			
Zināt Patērētāju tiesību aizsardzības likumu			
Zināt darba drošības noteikumus			
Zināt biroja telpu funkcionālo iekārtojumu			
Zināt Latvijas un pasaules tūrisma ģeogrāfiju un tūrisma mērķus			
Zināt sava reģiona tūrisma piedāvājumu un partneru iespējas			
Pārzināt tūrisma biznesa pamatus			
Pārzināt tūrisma pakalpojumu klasifikāciju pēc būtības un satura			
Zināt tūristu īpašuma aizsardzības un apdrošināšanas iespējas			
Zināt viesmīlības pamatus			
Pārzināt norēķinu veidus			
Pārzināt grāmatvedības uzskaiti un kalkulāciju			
Zināt plānošanas pamatprincipus			
Lietot tiešās rezervācijas programmas (AMADEUS, GALILEO)			
Ievērot lietvedības pamatus			
Zināt retorikas pamatus			
Zināt viesmīlības pamatus			
Zināt tirgus konkurenci			
Zināt lietišķās saskarsmes principus			
Zināt vides aizsardzības noteikumus			
Pārzināt pirmās palīdzības sniegšanas noteikumus			
Pārzināt sanitārijas un higiēnas pamatus			
Zināt valsts valodu augstākajā līmenī			
Zināt angļu valodu			
Zināt vācu valodu			
Zināt citu tautu svešvalodu, kas nepieciešama biroja, centra, punkta darbā			

Profesijas standarta darba grupas sastāvs:

- Daina Vinklere - Tūrisma informācijas centru asociācijas prezidente;
- Aiga Petkēvica - Tukuma informācijas centra vadītāja;
- Ināra Utināne-Suharevska - ISMA, Kultūras koledža, lektore;
- Inese Turkupole - Bauskas rajona Tūrisma informācijas centra vadītāja.

Profesijas standarta eksperti:

- Astrīda Trupovniece - Latvijas Tūrisma aģentu asociācija, izpilddirektore;
- Ieva Grīnberga - Latvijas Ekonomikas ministrijas Tūrisma departamenta Ārējo ekonomisko attiecību nodaļas vecākā referente