

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0393

Profesija

Tūristu grupas pavadonis

Kvalifikācijas līmenis

3

**Nodarbinātības
apraksts**

Tūristu pavadonis ir tūrisma un viesmīlības nozares speciālists, strādā uzņēmuma vai individuālā pasūtītāja uzdevumā, pavada tūristu grupas vai individuālos tūristus ceļojumu laikā, sniedz informāciju, nepārkāpjot brauciena laikā apmeklējamo valstu likumdošanu un veic organizatorisko darbu ceļojuma nodrošināšanai. Atbild par sekmīgu ceļojuma norisi, spēj pieņemt patstāvīgus lēmumus, sazināties ar tūristiem valsts valodā un ne mazāk kā divās svešvalodās.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Veikt priekšdarbus ceļojuma sagatavošanai.	1.1. iepazīties ar ceļojuma programmu un izpildes grafiku; 1.2. nodrošināt tūristu iepazīstināšanu ar konkrētā maršruta specifiku; 1.3. pārbaudīt tūristu ceļojumam nepieciešamo dokumentāciju (vīzas, pasu derīguma termiņš, nepilngadīgo tūristu izbraukšanas atļauja, dzīvnieku pārvadāšanas atļauja, vakcinācijas); 1.4. pārbaudīt ceļojumam nepieciešamo transporta dokumentāciju; 1.5. pārbaudīt ceļojumam nepieciešamo naktsmītņu rezervēšanas dokumentāciju; 1.6. pārbaudīt ar tūristu ēdināšanu saistīto dokumentāciju; 1.7. pārbaudīt ar tūristu apdrošināšanu saistīto dokumentāciju; 1.8. nodrošināt tūristus apkalpojošās komandas, t.sk. autobusa vadītāju saskaņotu darbu ceļojuma laikā; 1.9. informēt tūristus par personīgo drošību ceļojuma laikā.
2. Sagatavot un sniegt ceļojuma informāciju.	2.1. sagatavot un aktualizēt konkrētā maršruta norisē nepieciešamās kartes; 2.2. aktualizēt maršrutam nepieciešamo ceļa informāciju; 2.3. sagatavot konkrētajam maršrutam nepieciešamo audio un video informāciju; 2.4. sniegt informāciju par praktiskiem un sadzīvviskiem jautājumiem ceļojuma laikā; 2.5. sniegt informāciju par brīvā laika pavadīšanas iespējām ceļojuma maršrutā iekļautajās pilsētās un apdzīvotajās vietās;
3. Veikt organizatorisko darbu ceļojuma nodrošināšanai.	3.1. ievērot maršruta norises programmu un grafika izpildi; 3.2. organizēt tūristu iekārtošanos naktsmītnēs; 3.3. nodrošināt sadarbību ar maršrutu apkalpojošām iestādēm un partneriem; 3.4. kontrolēt ceļojumam plānoto līdzekļu izlietojumu; 3.5. sekot tūristu līgumsaistību izpildei ceļojuma laikā.
4. Kārtot ceļojuma dokumentāciju uz robežām.	4.1. izpildīt konkrētās valsts robežas šķērsošanai nepieciešamās formalitātes; 4.2. aizpildīt robežkontrolei nepieciešamo dokumentāciju; 4.3. sagatavot tūristu grupas dokumentus robežkontrolei; 4.4. nodrošināt tūristiem komunikācijas iespējas robežas šķērsošanas procedūras laikā.
5. Risināt problēmsituācijas ceļojuma laikā.	5.1. risināt konsulāros jautājumus; 5.2. veikt nepieciešamos pasākumus tūristu līgumsaistību pārkāpšanas gadījumā; 5.3. iestāties apdrošināšanas gadījumam, nekavējoši rīkoties atbilstoši konkrētā apdrošinātāja prasībām; 5.4. atbilstoši rīkoties ceļojuma dokumentu nozaudēšanas gadījumos; 5.5. rūpēties par tūristu personīgo drošību.

Pienākumi	Uzdevumi
6. Ievērot LR, ES un starptautisko likumdošanu, tiesības un institucionālo sistēmu tūrisma jomā.	6.1. orientēties spēkā esošajos nacionālajos normatīvajos aktos, kas reglamentē tūrisma nozari; 6.2. orientēties ES un starptautiskajās tiesībās tūrisma jomā.; 6.3. ievērot LR tūrisma nozares organizatorisko struktūru; 6.4. orientēties ES un starptautiskajās tūrisma organizācijās.
7. Piedalīties jaunu ceļojumu izveidošanā un aprobācijā.	7.1. veidot jaunus maršrutus un programmas; 7.2. veikt jaunu maršrutu kilometrāžu un hronometrēšanu; 7.3. veikt jaunu tūrisma produktu izpēti un informācijas apkopošanu; 7.4. veikt informācijas papildināšanu un atjaunošanu; 7.5. prezentēt jaunu maršrutu.
8. Sagatavot atskaiti par veiktajiem ceļojumiem.	8.1. iesniegt atskaites dokumentāciju; 8.2. iesniegt finanšu atskaiti ; 8.3. iesniegt programmas izpildes atskaiti; 8.4. iesniegt klientu atsauksmju anketas; 8.5. sagatavot sadarbības partneru sniegto pakalpojumu vērtējumu; 8.6. iesniegt maršruta pilnveidošanas priekšlikumus.

Īpaši faktori, kas raksturo darba vidi

Psiholoģiskie un emocionālie faktori : saskarsme ar dažādu sociālo slāņu un noskaņojumu klientiem, paaugstināta atbildības sajūta, paaugstināts stress, intelektuālā spriedze.

Organizatoriskie : autobusu ceļojumos jāstrādā komandā ar autobusu vadītājiem, jāievēro noteikumi, kas saistīti ar autobusu ekspluatāciju un satiksmes noteikumiem dažādās valstīs, jāsadarbojas ar dažādu valstu tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, partneriem.

Fiziskie: īpaši ārējās vides faktori, temperatūras maiņa, darbs ziemā un vasarā, telpās un ārā, dažādās klimatiskajās, laika un reljefa zonās.

Tūristu grupas pavadoņa profesija prasa labu fizisko izturību, intelektuālo sagatavotību, spējas darboties un pieņemt lēmumus neordinārās situācijās.

Īpašas prasības uzdevumu veikšanai

Vidējā izglītība, skaidra dikcija, literāri pareiza valoda, fiziskā izturība, erudīcija, psiholoģiskā noturība, spēja pieņemt atšķirīgo.

Prasmes

Speciālās prasmes profesijā	Kopējās prasmes nozarē	Vispārējās prasmes / spējas
<p>Sistemātiski aktualizēt informāciju;</p> <p>Variēt informācijas izklāstu un pasniegšanas veidu maršrutā;</p> <p>Plānot un kontrolēt līdzekļu izlietojumu ceļojuma laikā;</p> <p>Veidot finanšu atskaites; pielietot ceļojumu un maršrutu izstrādes prasmi;</p> <p>Rīkoties ar ceļojuma nodrošināšanai nepieciešamo dokumentāciju (robežkontrole, nakstsmiņņu ,rezervācijas dokumentācija, u.c.);</p> <p>Kārtot apdrošināšanas jautājumus;</p> <p>Kārtot konsulāros jautājumus;</p> <p>Kārtot ar tūristu drošību saistītos jautājumus;</p> <p>Plānot tūristu grupas laiku maršruta gaitā;</p> <p>Pielietot darbā visus iespējamos tūrisma informācijas avotus;</p> <p>Reaģēt uz ceļojuma ietekmējošiem pozitīvajiem un negatīvajiem apstākļiem;</p> <p>Orientēšanās spējas svešā vidē, teritorijā;</p> <p>Spēt rīkoties neordinārās situācijās;</p> <p>Ievērot līgumsaistības starp komersantu un tūristiem;</p> <p>Ievērot ar tūrismu saistīto likumdošanu ceļojuma norises vietās.</p>	<p>Pielietot LR likumdošanas normas;</p> <p>Radīt pozitīvu psiholoģisko klimatu kolektīvā;</p> <p>Prast vismaz divas svešvalodas sarunvalodas līmenī;</p> <p>Pielietot informācijas tehnoloģijas;</p> <p>Ievērot lietišķās etiķetes normas;</p> <p>Ievērot ētikas principus;</p> <p>Ievērot darba drošības, ugunsdrošības un satiksmes drošības noteikumus;</p> <p>Sniegt pirmo palīdzību;</p> <p>Ievērot sanitārijas un higiēnas noteikumus;</p> <p>Ievērot vides aizsardzības noteikumus.</p>	<p>Veidot lietišķus kontaktus ar savas un citu tūrisma uzņēmumu darbiniekiem un gidiem;</p> <p>Spēt optimāli strādāt individuāli un komandā;</p> <p>Pielietot darba ētikas principu;</p> <p>Apzināties savu kompetenci;</p> <p>Iegūt, apstrādāt un sniegt nepieciešamo informāciju no dažāda veida avotiem;</p> <p>Loģiski spriest, vērtēt un diskutēt par savu viedokli profesionālajos jautājumos;</p> <p>Sniegt mutiskus un rakstiskus ziņojumus par savu darbu.</p>

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	priekšstats	izpratne	lietošana
Zināt darba, sociālās un cita veida garantijas LR, ES un starptautiskā likumdošana un tiesības		X	
- darba jomā		X	
- ceļojumu apdrošināšanā			X
- patērētāju tiesībās			X
- vides aizsardzībā			X

- tūrisma jomā			X
- nodokļu likumdošanā			X
Pamatzināšanas tūrisma komercdarbības jomā		X	
Tūrisma pakalpojumu klasifikācija pēc būtības un satura			
Tūristu uzņemšanas un apkalpošanas pamati			X
Informācijas tehnoloģijas			X
Grāmatvedības pamati			X
Uzskaitē un kalkulācija			X
Norēķinu veidi			X
Sociālās zinības un kultūrizglītība:			
- zināšanas par vēsturi un sociāli politiskajām aktualitātēm		X	
Latvijas un pasaules tūrisma ģeogrāfija			X
Latvijas un pasaules kultūras vēsture			X
Kartogrāfija			X
Valodas un komunikācija:			X
- latviešu valoda			X
- svešvaloda			X
- lietišķā saskarsme			X
- runas māksla			X
Tūristu grupu pavadona darba metodika			X
Sabiedriskās organizācijas un to darbība		X	
Zināšanas par citiem tūrisma uzņēmumiem un to piedāvātajiem pakalpojumiem		X	
Atpūtas organizācijas metodika			X
Tūrisma produkta veidošana un pārdošana			X
Pirmās palīdzības sniegšana un darba aizsardzība			X

Tūristu grupas pavadona profesijas standarta izstrādes darba grupa:

Hārdijs Madzulis	SIA „Relaks Tūre” rīkotājdirektors;
Anda Vīksna	IMPRO ceļojumu konsultante;
Edvīns Lakstīgala	SIA „Bulta Tūrs” tūristu grupu vadītājs;
Ināra Utināne-Suharevska	Augstskolas ISMA lektore;
Jurita Stuce	SIA „Relaks Tūre” biroja vadītāja.

Konsultanti:

Anna Upena	Ekonomikas ministrijas vecākā referente.
------------	--

Tūristu grupas pavadona profesijas standarta eksperti:

Kristīne Zubkāne	Ekonomikas ministrijas tūrisma nodaļas vadītāja vietniece;
Jānis Zandbergs	Tūrisma attīstības valsts aģentūras kvalitātes un projektu vadītājs.

Gorbunova 7047855