

KELIONIŲ AGENTO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis

LIETUVOS RESPUBLIKOS ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA
LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

KELIONIŲ AGENTO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis

Vilnius, 2008



KURKIME ATEITĮ DRAUGE!

*Parengta Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos lėšomis,
įgyvendinant projektą Nr. BPD2004-ESF-2.4.0-01-04/0156
„Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra“*

*Standarto rengimą koordinavo Profesinio mokymo metodikos
centro Standartų ir mokymo programų skyrius*

KELIONIŲ AGENTO RENGIMO STANDARTAS

I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis.
2. Valstybinis kodas – S381201.
3. Suteikiama kvalifikacija – kelionių agentas.
4. Bazinis išsilavinimas – vidurinis.

II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

- 5.1. Kelionių agento rengimo standartas (toliau – Standartas) parengtas atsižvelgiant į darbo rinkos pokyčius, Standarto rengimo darbo grupės atliktus kvalifikacijų tyrimo rezultatus ir remiantis kitų šalių patirtimi. Šis Standartas – pagrindas trečiojo profesinio išsilavinimo lygio mokymo programai rengti.
- 5.2. Standartas apibrėžia minimalius kelionių agento rengimo reikalavimus darbui šiose pagrindinėse veiklos srityse: klientų informavimas kelionės organizavimo įmonėje, bendravimas su klientais kelionės organizavimo įmonėje, turizmo produktų/paslaugų pardavimas.
- 5.3. Kelionių agentas parduoda turizmo produktus ir atskiras turizmo paslaugas: identifikuoja potencialų klientą, išsiaiškina jo poreikius remdamasis geru turizmo paslaugų ir produktų pažinimu, kvalifikuotai juos pasiūlo ir parduoda klientui.
- 5.4. Moka naudotis šiuolaikine biuro technika; organizuoti rinkodarines priemones (turizmo paslaugų reklamą); tvarkyti turizmo paslaugų pardavimo dokumentus, turizmo paslaugų pardavimų apskaitą ir pildyti statistines formas.
- 5.5. Parduodamas turizmo paslaugas remiasi teisine turizmo baze/įstatymais, vadovaujasi principu klientui teikti neklaidinančią, teisingą informaciją. Kalba taisyklinga lietuvių kalba, gali teikti informaciją užsienio kalba, geba vadovauti pokalbiui, spręsti konfliktines situacijas, yra dėmesingas ir paslaugus.
- 5.6. Kelionių agentui svarbios šios asmeninės savybės: motyvacija, atsakingumas, patikimumas, vidinė kultūra, optimizmas, tolerancija, nuoširdumas.
6. Kelionių agento tikslas – parduoti klientui turizmo produktus ir atskiras turizmo paslaugas.
7. Kelionių agento veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.
8. Kelionių agento kompetencijų ribos, mokymo tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Kelionių agentui reikalingi šie bendrieji gebėjimai:

9.1. komunikabilumas;

9.2. komandinis darbas;

9.3. užsienio kalbų mokėjimas;

9.4. domėjimasis naujovėmis;

9.5. tolerancija.

10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Kelionių agento kvalifikacija suteikiama mokiniui, baigusiam visą mokymo programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą.

10.2. Vadovaujantis Standarte įvardytais kompetencijų vertinimo kriterijais, tikrinamos ir įvertinamos:

10.2.1. mokymo procese – visos Standarte apibrėžtos kompetencijos;

10.2.2. baigiamojo kvalifikacijos vertinimo metu – pasirinktos kompetencijos.

10.3. Baigiamojo kvalifikacijos vertinimo organizavimą ir vykdymą, dokumentų išdavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.

KELIONIŲ AGENTO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

Veiklos sritys	Kompetencijos
1. Klientų informavimas kelionės organizavimo įmonėje	1.1. Konsultuoti apie turizmo paslaugas 1.2. Informuoti klientą apie jo teises ir pareigas 1.3. Konsultuoti klientus apie lankomas šalis ir turistinius objektus
2. Bendravimas su klientais kelionės organizavimo įmonėje	2.1. Pasirengti darbo vietą svetingam klientų aptarnavimui 2.2. Organizuoti turizmo paslaugų pardavimo procesą 2.3. Kurti kelionės organizavimo įmonės įvaizdį
3. Turizmo produktų/paslaugų pardavimas	3.1. Rengti turizmo paslaugų rinkodaros priemones 3.2. Parduoti turizmo produktus/paslaugas klientams 3.3. Tvarkyti turizmo produktų/paslaugų pardavimo dokumentus 3.4. Tvarkyti turizmo produktų/paslaugų pardavimų apskaitą

KELIONIŲ AGENTO KOMPETENCIJŲ RIBOS, MOKYMO TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
1. Klientų informavimas kelionės organizavimo įmonėje	1.1. Konsultuoti apie turizmo paslaugas	Kelionių organizavimas, apgyvendinimas, maitinimas, vežimas, turizmo informacija, pramogos ir kt.	1.1.1. Žinoti turizmo rūšis	Apibūdintas turizmo rūšys ir paslaugos. Pademonstruotas neklaidinančios informacijos teikimas apie transporto priemonę, apgyvendinimo tipą, maitinimą, maršrutą, draudimo sąlygas, kitas turizmo paslaugas. Pristatyta turizmo paslauga užsienio kalba.
			1.1.2. Išmanyti turizmo paslaugų ypatumus	
			1.1.3. Apibūdinti turizmo paslaugas: kelionių organizavimo, apgyvendinimo, maitinimo, vežimo, turizmo informacijos, pramogų ir kt.	
			1.1.4. Pateikti esminę informaciją apie teikiamas turizmo paslaugas lietuvių ir užsienio kalbomis	
			1.1.5. Sudaryti neklaidinančios informacijos planą apie kiekvieną turizmo paslaugą	
1.2. Informuoti klientą apie jo teises ir pareigas	Teisinė turizmo bazė (Turizmo įstatymas, Civilinis kodeksas, turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinės sąlygos, apgyvendinimo paslaugų teikimo reikalavimai, apgyvendinimo įmonių klasifikavimo reikalavimai ir kt.).	1.2.1. Žinoti dokumentus, reglamentuojančius kliento teises ir pareigas	Įvardyti turizmo paslaugų teikimo sutarties šalių įsipareigojimai. Aptartos sutarties sąlygų pakeitimo galimybės. Aprašyta atsakomybė už netinkamą sutarties vykdymą. Paiškinta kliento teisė atsisakyti sutarties. Įvardyti apgyvendinimo įmonių klasifikavimo skirtnumai.	
		1.2.2. Analizuoti turizmo paslaugų teikimo sutarties tvarką ir sąlygas		
		1.2.3. Žinoti Lietuvos ir pasaulio šalių apgyvendinimo įmonių klasifikavimo reikalavimus		
1.3. Konsultuoti klientus apie lankomas šalis ir turistinius objektus	Lankomų šalių geografinė padėtis, kultūros bruožai, lankytinos vietos, turizmo infrastruktūra.	1.3.1. Naudotis įvairiais informacijos šaltiniais	Atrinkta informacija apie Lietuvos ir pasaulio šalių klimata, gamtinius pavojus, turistinius regionus, kultūrą ir papročius.	

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
2. Bendravimas su klientais kelionės organizavimo įmonėje	2.1. Pasirengti darbo vietą svetingam klientų aptarnavimui	Atvykstamasis, vietinis, išvykstamasis turizmas. Individualūs turistai, grupinis turizmas.	1.3.2. Apibūdinti Lietuvos geografines sąlygas, kultūrą ir papročius, lankomasias vietas	Apibūdintos keliavimo sąlygos ir būdai. Paiškinta informacijos struktūra apie lankomos šalies vidaus transporto rūšis, apgyvendinimo ir maitinimo infrastruktūrą, sveikatos apsaugos sistemą. Pristatytas turistinis objektas (lankytina vieta) užsienio kalba.
			1.3.3. Apibūdinti pasaulio šalių geografines sąlygas, kultūrą ir papročius, lankomasias vietas	
			1.3.4. Žinoti vizų gavimo tvarką, pasienio formalumus, valiutų keitimo sąlygas, draudimo rūšis, valstybių epidemiologinę būklę	
			1.3.5. Žinoti Lietuvos ir pasaulio šalių infrastruktūros ypatumus, užtikrinančius turistų saugumą ir komfortą	
			1.3.6. Teikti informaciją taisyklinga lietuvių ir užsienio kalba(omis)	
			2.1.1. Žinoti darbo vietos įtaką svetingam klientų aptarnavimui ir sėkmingam darbo organizavimui	
2.1.2. Panaudoti šiuolaikinę biuro techniką darbo procese				
2.1.3. Pritaikyti internetinės paieškos sistemas informacijai rinkti ir perduoti				
2.1.4. Žinoti populiariausius turizmo paslaugų (kelionių, viešbučių, bilietų pardavimo) rezervavimo tinklalapius Lietuvoje ir pasaulyje				
2.2.1. Žinoti kontakto su įvairių tipų potencialiais klientais užmezgimo būdus				
2.2. Organizuoti turizmo paslaugų pardavimo procesą	Kliento sutikimas, kliento identifikavimas, turizmo paslaugų pasiūlymas, konfliktų reguliavimas, kliento grįžimas			
			2.1.1. Žinoti darbo vietos įtaką svetingam klientų aptarnavimui ir sėkmingam darbo organizavimui	Nusakyti svetingo klientų aptarnavimo principai. Apibūdinta darbo vieta: biuro technikos ir informacinės medžiagos išdėstymas. Atliktos užduotys panaudojus faksą, dauginimo aparatą, skenerį. Pademonstruotos internetinės paieškos sistemų galimybės. Apibūdinti populiariausi turizmo paslaugų rezervavimo tinklalapiai.
			2.1.2. Panaudoti šiuolaikinę biuro techniką darbo procese	
			2.1.3. Pritaikyti internetinės paieškos sistemas informacijai rinkti ir perduoti	
			2.1.4. Žinoti populiariausius turizmo paslaugų (kelionių, viešbučių, bilietų pardavimo) rezervavimo tinklalapius Lietuvoje ir pasaulyje	
			2.2.1. Žinoti kontakto su įvairių tipų potencialiais klientais užmezgimo būdus	Paiškintas kliento sutikimas, nustatyti kliento poreikiai ir lūkesčiai įvertinant jų amžių, interesus ir išsilavinimą.

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
3. Turizmo produktų/paslaugų pardavimas	2.3. Kurti kelionės organizavimo įmonės įvaizdį	Nustatyti paslaugų teikimo standartai įmonės vidaus tvarkos taisyklėse. Kelionių agento asmeninės ir profesinės savybės (kalbos kultūra, išvaizda, bendravimo įgūdžiai). Profesinės etikos normos.	2.2.2. Išmanyti pokalbio su klientu vedimo principus	Paašškinta pokalbio su klientu organizavimo eiga. Apibūdintas klientų prieštaravimų valdymas.
			2.2.3. Aptarti klientų nepasitenkinimo priežastis ir jų sprendimo būdus	
			2.3.1. Žinoti paslaugų teikimo klientui kokybės kriterijus	Parengtos klientų kokybiško aptarnavimo taisyklės.
			2.3.2. Pritaikyti bendrąsias psichologijos žinias aptarnaujant įvairaus amžiaus, interesų ir išsilavinimo klientus	Paašškinti temperamentų tipai ir jų įtaka aptarnaujant klientus. Aprašytos asmeninės ir profesinės savybės, etikos normos.
		2.3.3. Suvokti kelionių agento asmenines ir profesines savybes		
		2.3.4. Žinoti profesinės etikos normas		
	3.1. Rengti turizmo paslaugų rinkodaros priemones	Reklamos priemonės ir jų rengimas; turizmo produkto/paslaugos rėmimas	3.1.1. Žinoti turizmo produktų/paslaugų rėmimo elementus 3.1.2. Žinoti reklamos rūšis 3.1.3. Pademonstruoti spausdintos ir elektroninės reklamos rengimo principus	Aprašyti rėmimo elementai. Apibūdintas turizmo paslaugų reklamos rūšys. Parengta turizmo paslaugos reklaminė priemonė, atitinkanti kalbos kultūros, maketavimo ir kompiuterinės grafikos reikalavimus.
	3.2. Parduoti turizmo produktus/paslaugas klientams	Prekės ir paslaugos pardavimo skirtumai. Prekės – turizmo produktai (paslaugų rinkiniai). Rezervavimo sistemos ir partnerių turistinės paslaugos.	3.2.1. Žinoti prekės ir paslaugos pardavimo ypatumus 3.2.2. Suformuoti teigiamą požiūrį į parduodamą produktą/paslaugą 3.2.3. Parinkti atskiras turizmo paslaugas pagal kliento pageidavimus 3.2.4. Žinoti turizmo produktų/paslaugų pardavimo kanalus	Aprašyti prekės ir paslaugos pardavimo skirtumai. Aprašyta kelionių agento įtaka turizmo produkto/paslaugos pardavimui ir kokybei. Aprašytas turizmo paslaugų parinkimas remiantis rezervavimo sistemomis ir verslo partnerių turistinėmis paslaugomis. Paašškinti tiesioginio pardavimo, pardavimo telefonu, internetu skirtumai.

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
3.3. Tvarkyti turizmo produktų/paslaugų pardavimo dokumentus	Turizmo paslaugų teikimo sutartis; turistiniai kelialapiai; vizų, draudimo liudijimų, transporto bilietų rašymo (pildymo) ir pardavimo taisyklės	3.3.1. Pildyti turizmo paslaugų teikimo sutartis ir turistinius kelialapius 3.3.2. Išmanyti vizų gavimo ir išdavimo tvarką 3.3.3. Žinoti kelionių draudimo rūšis ir draudimo liudijimų pildymą 3.3.4. Parengti turistinės kelionės dokumentus lietuvių ir užsienio kalbomis 3.3.5. Mokėti įvairių transporto rūšių bilietų pardavimo taisykles	Užpildyta ir paašikinta turizmo paslaugų teikimo sutartis, turistinis kelialapis. Aprašyta vizų išdavimo tvarka. Apibūdintas draudimo rūšys, užpildyti liudijimai. Paašikinta oro, vandens ir sausumos transporto bilietų pardavimo ir pildymo tvarka. Užpildytas kelionės dokumentas (kelialapis, vizos anketa ir kt.) užsienio kalba.	
				3.4. Tvarkyti turizmo produktų/paslaugų pardavimų apskaitą
		3.4.1. Išmanyti buhalterinės apskaitos programos specifiką 3.4.2. Žinoti sąskaitų faktūrų, kasos pajamų orderių rašymo ir apskaitos tvarką 3.4.3. Žinoti Lietuvos Respublikoje taikomus PVM tarifus atvykstamojo ir išvykstamojo turizmo paslaugoms 3.4.4. Pildyti statistikos formas		

Spausdino UAB „JUDEX“
Europos pr. 122, LT-46351 Kaunas
Tel./faks. (8~37) 34 12 46
www.judex.lt
Tiražas – 100 vnt. Užsakymo Nr. 6263

Išleido



PROFESINIO
MOKYMO
METODIKOS
CENTRAS

www.pmmc.lt