

LIETUVOS RESPUBLIKOS
ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

TURIZMO VADYBININKO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – penktasis

Vilnius, 2008



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

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo
ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministro 2007 m. spalio 8 d.
įsakymu Nr. ISAK-1970/A1-279

TURIZMO VADYBININKO RENGIMO STANDARTAS

I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – penktasis.
2. Valstybinis kodas – S581206.
3. Suteikiama kvalifikacija – vadybininkas.
4. Bazinis išsilavinimas – vidurinis.

II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

5.1. Turizmo vadybininko 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 penktojo profesinio išsilavinimo lygio studijų programai rengti.

5.2. Standartas apibrėžia minimalius turizmo vadybininko rengimo reikalavimus darbui šiose pagrindinėse veiklos srityse: turizmo įmonės steigimas; turizmo įmonės veiklos planavimas, organizavimas, valdymas ir kontrolė; turizmo produkto kūrimas; turizmo produkto pardavimų valdymas; organizuotos turistinės kelionės valdymas ir priežiūra.

5.3. Standartas apibrėžia būtinas kompetencijas, reikalingas turizmo vadybininkams, dirbantiems kelionių agentūrose, įmonėse, vykdančiose kelionių organizavimo paslaugas, turizmo informacijos centruose, kitose turizmo verslo įmonėse ir valstybinėse turizmo institucijose.

5.4. Turizmo vadybininkai organizuoja atvykstatamąjį, išvykstatamąjį ir vietinį turizmą, dirba kelionių ir žygių vadovais, steigia įmonę ir planuoja jos veiklą, kuria ir realizuoja turizmo produktą, valdo turizmo paslaugų pardavimą. Pagal šio standarto reikalavimus įgytos kompetencijos leidžia turizmo vadybininkui atlikti didelio savarankiškumo ir atsakomybės reikalaujantį darbą plačiose šios profesijos srityse.

5.5. Turizmo vadybininkui yra svarbios šios asmeninės savybės: paslaugumas, atsakingumas, kūrybiškumas, sąžiningumas, organizuotumas, savarankiškumas, kruopštumas.

6. Turizmo vadybininko tikslas – planuoti, organizuoti, vadovauti ir kontroliuoti turizmo įmonės/padalinio veiklą.

7. Turizmo vadybininko veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.

8. Turizmo vadybininko kompetencijų ribos, studijų tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Siekiant profesionalaus ir sėkmingo turizmo vadybininko darbo, ugdomi šie svarbiausi bendrieji gebėjimai:

- 9.1. komunikabilumas;
- 9.2. kompiuterinis raštingumas;
- 9.3. užsienio kalbų mokėjimas;
- 9.4. analizavimas;
- 9.5. iniciatyvumas;
- 9.6. komandinis darbas;
- 9.7. sprendimų priėmimas;

9.8. problemų valdymas.

10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Turizmo vadybininko kvalifikacija suteikiama studentui, baigusiam visą studijų 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. studijų 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.

TURIZMO VADYBININKO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

Veiklos sritys	Kompetencijos
1. Turizmo įmonės steigimas	1.1. Parengti turizmo įmonės steigimo dokumentaciją 1.2. Įvertinti finansavimo šaltinius ir verslo riziką 1.3. Parengti turizmo įmonės verslo planą
2. Turizmo įmonės veiklos planavimas, organizavimas, valdymas ir kontrolė	2.1. Planuoti turizmo įmonės/padalinio veiklą 2.2. Organizuoti darbą turizmo įmonėje 2.3. Vadovauti žmogiškiesiems ištekliams 2.4. Kontroliuoti ir užtikrinti veiklos kokybę 2.5. Prognozuoti ir vertinti veiklos veiksmingumą
3. Turizmo produkto kūrimas	3.1. Atlikti rinkos tyrimus 3.2. Rengti turistines keliones 3.3. Sudaryti sutartis su paslaugų teikėjais 3.4. Parengti ir įgyvendinti produkto kainodaros strategiją 3.5. Rengti ir organizuoti turizmo produkto rėmimo kampaniją
4. Turizmo produkto pardavimų valdymas	4.1. Parengti ir įgyvendinti paskirstymo strategiją 4.2. Teikti informaciją ir konsultuoti klientus 4.3. Rezervuoti bei parduoti organizuotas keliones ir atskiras turizmo paslaugas 4.4. Taikyti įvairius turizmo paslaugų reklamos ir rėmimo būdus bei priemones 4.5. Kurti kelionių organizavimo įmonės įvaizdį
5. Organizuotos turistinės kelionės valdymas ir priežiūra	5.1. Teikti turistinę informaciją kelionės metu 5.2. Vadovauti turistinei grupei kelionės metu 5.3. Tvarkyti kelionės dokumentus 5.4. Spręsti organizacinius kelionių klausimus

Turizmo vadybininko rengimo standarto
2 priedas

TURIZMO VADYBININKO KOMPETENCIJŲ RIBOS, STUDIJŲ TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Studijų tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
1. Turizmo įmonės steigimas	1.1. Parengti turizmo įmonės steigimo dokumentaciją	Lietuvos Respublikos įstatymai, norminiai aktai, teisės aktai, rekomendacijos, įmonių veiklos formos, Turizmo įstatymas, Valstybinio turizmo departamento reikalavimai įmonėms, teikiančioms turizmo paslaugas	1.1.1. Žinoti pagrindines įmonių veiklos formas	Parengta turizmo įmonės steigimo dokumentacija
			1.1.2. Analizuoti Lietuvos Respublikos įstatymus, norminius aktus, rekomendacijas ir teisės aktus	
			1.1.3. Analizuoti LR turizmo įstatymą ir poįstatyminius aktus	
			1.1.4. Nagrinėti įmonėms, teikiančioms turizmo paslaugas, kurti numatytus Valstybinio turizmo departamento reikalavimus	
	1.2. Įvertinti finansavimo šaltinius ir verslo riziką	Verslo rizikos veiksniai, finansų sistema, finansavimo šaltiniai	1.2.1. Vertinti verslo rizikos veiksnius	Įvertinti rizikos veiksniai. Numatyti galimi finansavimo šaltiniai.
			1.2.2. Numatyti galimus finansavimo šaltinius	
	1.3. Parengti turizmo įmonės verslo planą	Verslo planai, jų struktūra ir sudarymo metodika, turizmo įmonės veiklos galimybės esant skirtingai konkurencinei aplinkai, įmonės finansavimo šaltiniai ir investicinis procesas, reikalingo kapitalo	1.3.1. Sudaryti turizmo įmonės verslo planą	Parengtas verslo planas. Atlikta finansinė analizė.
			1.3.2. Išanalizuoti turizmo verslo aplinką	
			1.3.3. Analizuoti turizmo įmonės veiklos galimybes esant skirtingai konkurencinei aplinkai	
			1.3.4. Įvertinti įmonės finansavimo šaltinius ir investicinį procesą	

		poreikis.		
2. Turizmo įmonės veiklos planavimas, organizavimas, valdymas ir kontrolė	2.1. Planuoti turizmo įmonės/padalinio veiklą	Įmonės (padalinio) veiklos planai, atsakomybės ribos	2.1.1. Parengti įmonės (padalinio) veiklos planus	Parengti įmonės (padalinio) veiklos planai. Parengti skyrių veiklos nuostatai, darbo aprašai.
			2.1.2. Parengti skyrių veiklos nuostatus, darbo aprašus	
	2.2. Organizuoti darbą turizmo įmonėje	Turizmo įmonės dokumentacija, organizacijos kultūros reikšmė įmonės veiklai, turizmo įmonės strateginio valdymo procesas, strateginiai ir operatyviniai planai, turizmo įmonės veiklos strategija	2.2.1. Pildyti turizmo įmonės dokumentus	Užpildyti turizmo įmonės dokumentai. Parengti strateginiai ir operatyviniai planai. Parengta turizmo įmonės veiklos strategija.
			2.2.2. Įvertinti organizacijos kultūros reikšmę įmonės veiklai	
			2.2.3. Suvokti turizmo įmonės strateginio valdymo procesą	
			2.2.4. Parengti turizmo įmonės veiklos strategiją	
	2.3. Vadovauti žmogiškiesiems ištekliams	Pareigybių aprašai, vadovavimo stiliai, valdymo metodai. Konfliktų valdymo būdai.	2.3.1. Sudaryti vadybininko ir žemesnių grandžių pareigybių aprašus	Sudaryti vadybininko ir žemesnių grandžių pareigybių aprašai. Išspręsta konfliktinė situacija.
			2.3.2. Taikyti motyvavimo būdus bei priemones	
			2.3.3. Taikyti pagrindinius vadovavimo stilius ir valdymo metodus	
			2.3.4. Organizuoti komandinį darbą	
			2.3.5. Spręsti organizacines problemas	
			2.3.6. Taikyti konfliktų sprendimo būdus	
2.4. Kontroliuoti ir užtikrinti veiklos kokybę	Veiklos kontrolės dokumentai	2.4.1. Pildyti veiklos kontrolės dokumentus	Užpildyti veiklos kontrolės dokumentai. Atliktas turizmo produkto kokybės	
		2.4.2. Analizuoti ir vertinti parengto turizmo produkto kokybę		

	2.5. Prognozuoti ir vertinti veiklos veiksmingumą	Įmonės veiklos rodikliai, finansiniai rodikliai, bendrieji apskaitos principai, finansų sistema ir išteklių paskirstymo įtaka turizmo įmonės verslui, finansiniai ištekliai, finansų sistemos principai ir funkcijos, nacionalinės mokesčių sistemos ypatumai	2.5.1. Apskaičiuoti pagrindinius įmonės veiklos ir finansinius rodiklius 2.5.2. Taikyti bendruosius apskaitos principus 2.5.3. Įvertinti išteklių paskirstymo įtaką turizmo įmonės verslui 2.5.4. Taikyti finansų sistemos principus ir funkcijas 2.5.5. Vertinti turizmo įmonės finansinius išteklius 2.5.6. Įvertinti nacionalinius mokesčių sistemos ypatumus, skirtingus turizmo paslaugoms taikomus PVM tarifus	vertinimas. Apskaičiuoti turizmo įmonės finansiniai rodikliai. Atliktas turizmo įmonės finansinių išteklių vertinimas.
3. Turizmo produkto kūrimas	3.1. Atlikti rinkos tyrimus	Rinkos tyrimų metodai, duomenų analizės ir vertinimo metodai, rinkodaros strategija ir planai	3.1.1. Taikant rinkos tyrimo metodus atlikti įvairių rūšių rinkodaros tyrimus 3.1.2. Organizuoti rinkos tyrimus, apdoroti informaciją ir pateikti analizę 3.1.3. Parengti rinkodaros strategiją ir planus	Atlikti rinkos tyrimai. Parengti rinkodaros planai. Parengtos rinkodaros strategijos ir planai.
	3.2. Rengti turistines keliones	Turistinių kelionių maršrutai, programos, turizmo infrastruktūra ir paslaugos, maršrutų planavimo kompiuterinės programos, kultūriniai bei gamtiniai turizmo ištekliai, viešbučių ir kelionių agentūrų santykių veiklos nuostatai, turistinės	3.2.1. Žinoti turistinių kelionių geografiją, klimata, kultūros bei gamtos išteklius, transporto ir komunikacijų galimybes 3.2.2. Sudaryti įvairių tipų turistinių kelionių maršrutus ir programas 3.2.3. Įvertinti turizmo infrastruktūros ir teikiamų paslaugų kokybę 3.2.4. Taikyti kompiuterines maršrutų sudarymo programas	Parengti kelionių maršrutai, atliktas kelionių kainų skaičiavimas

		kelionės kainos skaičiavimas, turistų apgyvendinimo bazė, transporto sistemos	kelionėms planuoti ir tobulinti 3.2.5. Parinkti inventorių pagal turistinio žygio specifiką: kalnų, slidžių, vandens, dviračių ir kt. 3.2.6. Apskaičiuoti įvairių kelionių kainas	
	3.3. Sudaryti sutartis su paslaugų teikėjais	Sutartys, tarptautinės sutarčių sudarymo sąlygos, tarptautinės prekybos sąlygos Incoterm, derybų technika	3.3.1. Žinoti LR ir tarptautinių sutarčių sudarymo taisykles, tarptautines prekybos taisykles 3.3.2. Taikyti LR ir tarptautinius teisės dokumentus 3.3.3. Organizuoti derybas, numatyti derybų strategiją ir taktiką, įvertinti derybų pasekmes	Parengti derybų planai, numatyta strategija ir taktika
	3.4. Parengti ir įgyvendinti produkto kainodaros strategiją	Bendrosios kainodaros ir atskirų turizmo paslaugų kainodaros principai, paslaugų kainos nustatymas, vidiniai ir išoriniai veiksniai, turintys įtakos paslaugų kainos nustatymui, kainodaros metodai	3.4.1. Taikyti bendrosios kainodaros principus ir metodus 3.4.2. Įvertinti vidaus ir išorės veiksnių įtaką paslaugų kainos nustatymui 3.4.3. Taikyti kainų skaičiavimo modelius 3.4.4. Taikyti buhalterinės apskaitos principus	Parengta kainodaros strategija
	3.5. Rengti ir organizuoti turizmo produkto rėmimo kompaniją	LR ir tarptautiniai teisės dokumentai, reklama ir rėmimas, pagrindiniai reklamos būdai, rėmimo kampanijos organizavimas	3.5.1. Taikyti tarptautinius teisės dokumentus reklamuojant turizmo produktą 3.5.2. Pasirinkti pagrindinius rėmimo būdus 3.5.3. Organizuoti turizmo produkto reklamą, nustatyti jos veiksmingumą	Parengtas turizmo produkto rėmimo ir reklamos kampanijos projektas
4. Turizmo produkto	4.1. Parengti ir įgyvendinti paskirstymo	Paskirstymo būdai ir formos	4.1.1. Parengti paskirstymo strategiją 4.1.2. Tinkamai parinkti paskirstymo	Parengta paskirstymo strategija ir numatyti

pardavimų valdymas	strategiją		būdus ir priemones	paskirstymo būdai. Pasirengimo deryboms su verslo partneriais planas. Sudarytos sutartys su verslo partneriais.
			4.1.3. Sudaryti sutartis su verslo partneriais	
			4.1.4. Vertinti paskirstymo kanalų pasirinkimo veiksmingumą	
	4.2. Teikti informaciją ir konsultuoti klientus	LR ir tarptautiniai teisės aktai, Turizmo įstatymas, kelionių geografija, turizmo infrastruktūra ir paslaugos, turizmo paslaugų standartai, kelionės sutartys, dokumentai, draudimo sąlygos, populiarių turistinių regionų geografiniai bei kultūriniai ypatumai, bendravimo su klientais psichologijos ypatybės įvairių tipų lankytojų aptarnavimo ypatumai	4.2.1. Kaupti, sisteminti ir analizuoti informaciją	Surinkta ir susisteminta informacija. Parengti turistinių regionų pristatymai. Užpildyti bilietai, draudimo liudijimai ir kiti dokumentai.
			4.2.2. Supažindinti klientus su turizmo infrastruktūra, paslaugų standartais, klasifikavimo ypatumais	
			4.2.3. Išaiškinti klientams įvairių transporto rūšių bilietuose, draudimo liudijimuose bei kituose dokumentuose pateiktą informaciją	
			4.2.4. Supažindinti klientus su turistinių regionų geografiniais, kultūriniais ypatumais ir kita turizmo informacija	
			4.2.5. Informuoti klientus apie kelionių dokumentus, formalumus bei sąlygas	
			4.2.6. Taikyti informacines technologijas informuojant klientus ir sudarant maršrutus	
			4.2.7. Komunikuoti su verslo partneriais ir klientais valstybine ir užsienio kalba (-omis)	
4.3. Rezervuoti bei parduoti organizuotas keliones ir atskiras turizmo paslaugas	Kompiuterinės rezervavimo sistemos, buhalterinės apskaitos dokumentai, ataskaitos, turistinės kelionės sutartys, teisės aktai,	4.3.1. Taikyti pagrindinius turizmo paslaugų rezervavimo (užsakymų) bei pardavimo principus	Parengti paslaugų rezervavimo (užsakymo) dokumentai bei formas. Sudarytos turistinės	
		4.3.2. Pasirinkti rezervavimo (užsakymo) formas bei priemones		
		4.3.3. Rezervuojant ir parduodant		

		kelionės dokumentai, turizmo teisės aktai, turistinės kelionės paslaugų vartotojo teisės ir pareigos, įmonės, teikiančios kelionės organizavimo paslaugas, teisės ir pareigos, vizų režimas Lietuvoje ir užsienyje, laiko skaičiavimo sistemos, turizmo paslaugų rezervavimo sistemos	<p>paslaugas, naudotis informacijos šaltiniais ir informacinėmis technologijomis</p> <p>4.3.4. Įvertinus klientų poreikius parinkti optimalias transporto ir kitas turizmo paslaugas</p> <p>4.3.5. Pasirinkti ir taikyti tinkamus paslaugų pardavimo modelius ir principus</p> <p>4.3.6. Taikyti įvairias atsiskaitymų su klientais formas</p> <p>4.3.7. Sudaryti turistinės kelionės sutartis</p> <p>4.3.8. Rengti ir vertinti pardavimų ataskaitas ir kitą informaciją</p>	kelionės sutartys. Paslaugų pardavimo modelio pasirinkimas ir įgyvendinimas.
	4.4. Taikyti įvairius turizmo paslaugų reklamos ir rėmimo būdus bei priemones	Reklamos ir rėmimo būdai, priemonės, pagrindiniai reklamos būdai ir reklamos priemonių klasifikacija, turizmo mugių reikšmė turizmo įmonės veiklai	<p>4.4.1. Įvertinti paslaugų rėmimo ir reklamos priemones</p> <p>4.4.2. Parinkti tinkamus reklamos ir rėmimo būdus bei priemones</p> <p>4.4.3. Išryškinti paslaugų ypatumus ir pranašumus</p> <p>4.4.4. Pristatyti įmonę ir paslaugas naudojant informacines technologijas</p> <p>4.4.5. Pasirengti darbui turizmo mugėje</p> <p>4.4.6. Parengti informacinę reklaminę medžiagą</p>	<p>Įvertintos paslaugų rėmimo ir reklamos priemonės.</p> <p>Pasirinkti tinkami rėmimo ir reklamos būdai bei priemonės.</p> <p>Parengtas įmonės ir paslaugų pristatymas.</p> <p>Parengtas pasirengimo turizmo mugėi planas.</p> <p>Parengta informacinė reklaminė medžiaga.</p>
	4.5. Kurti kelionių organizavimo įmonės įvaizdį	Įvaizdžio kūrimo svarba sėkmingai kelionių agentūros veiklai, įvaizdžio kūrimo priemonės, įmonės interjero svarba	<p>4.5.1. Sukurti paslaugų teikimo aplinką (patalpos, darbo vieta)</p> <p>4.5.2. Vertinti ir valdyti paslaugų simbolius</p> <p>4.5.3. Parengti ir taikyti klientų aptarnavimo standartus įmonėje</p>	<p>Sukurtas paslaugų teikimo aplinkos projektas.</p> <p>Įvertinti įmonės paslaugų teikimo simboliai.</p>

		įvaizdžiui kurti, kelionių agentūrų patalpų įrengimui keliami reikalavimai, reklamos tipai	4.5.4. Įvertinti įvaizdžio kūrimo veiksnius ir priemones	Įvertintos įvaizdžio kūrimo priemonės.
5. Organizuotos turistinės kelionės valdymas ir priežiūra	5.1. Teikti turistinę informaciją kelionės metu	Lietuvos ir pasaulio geografija, kultūra, LR ir tarptautiniai teisės aktai, LR turizmo įstatymas, turizmo infrastruktūra ir paslaugos, lankytinos vietos, vizos, transporto bilietai, valiutos, turizmo paslaugų standartai, kelionės sutartys, kelionių dokumentai, draudimo sąlygos, populiarių turistinių regionų geografiniai ir kultūriniai ypatumai, bendravimo su klientais psichologijos ypatybės, įvairių tipų lankytojų aptarnavimo ypatumai	5.1.1. Teikti klientams išsamią informaciją įvertinant Lietuvos ir pasaulio kelionių geografiją ir kultūrinį paveldą	Tikslus šalių apibūdinimas geografiniu ir turistiniu požiūriu. Parengtas kelionės informacijos rinkinys.
			5.1.2. Teikti kvalifikuotą informaciją laikantis LR ir tarptautinių teisės aktų	
			5.1.3. Aptarnauti klientus laikantis turizmo infrastruktūros ir turizmo paslaugų standartų	
			5.1.4. Paaiškinti įvairių transporto rūšių bilietus bei kelionės ir draudimo sutartis	
			5.1.5. Tvarkyti kelionės dokumentus užsienio kalba	
			5.1.6. Vertinti klientų psichologinius ypatumus teikiant informaciją ir sprendžiant skundus	
			5.1.7. Žinoti Pasaulinį turizmo etikos kodeksą	
	5.2. Vadovauti turistinei grupei kelionės metu	Kelionių vadovų darbo reglamentavimas, kelionės vadovo darbo aprašai, taisyklės, LR turizmo įstatymas, LR ir tarptautiniai įstatymai	5.2.1. Taikyti kelionių vadovo darbo reglamentą	Pritaikytas kelionių vadovo darbo reglamentas
			5.2.2. Laikytis kelionių vadovo darbo aprašų ir taisyklių	
			5.2.3. Analizuoti ir taikyti kelionių vadovo darbe LR ir tarptautinius įstatymus ir poįstatyminius aktus	
5.3. Tvarkyti kelionės dokumentus	Kelionių dokumentai, turizmo teisės aktai,	5.3.1. Vadovaujantis turizmo teisės aktais mokėti parengti kelionės dokumentus, programą, atmintines	Užpildytos kelionės sutartys, draudimo	

		turizmo paslaugų sutarties standartinės sąlygos	5.3.2. Sudaryti kelionės sutartis su klientais, taip pat transporto nuomos ir bendradarbiavimo sutartis su viešbučiais	dokumentai, bendradarbiavimo, nuomos sutartys
5.4. Spręsti organizacinius kelionių klausimus	Kelionių programos, turizmo paslaugos. Įvairūs kelionių tipai.		5.4.1. Taikyti turizmo paslaugų teikimo taisykles	Parengtos atmintinės turistams, kelionių vadovams, transporto darbuotojams. Parengtos kelionių programos.
			5.4.2. Parengti atmintines kelionių vadovams, turistams, transporto darbuotojams	
			5.4.3. Taikyti kelionių programų sudarymo metodiką	
