

## **Latvijas Valsts Standarta (LVS) prasības tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā**

Tūrisma informācijas sniedzēju kvalitātes standarts:

**„Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji)” – LVS 200-7:2002.**

Standarts nosaka tūrisma informācijas sniedzēju iedalījumu Latvijā, tūrisma informācijas stendu standartprasības, tūrisma informācijas punktu, centru un biroju atbilstības novērtēšanas pamatnoteikumus, principus un vispārīgās prasības. Standarts izstrādāts 2001.gadā, ņemot vērā Eiropas valstu tūrisma informācijas sniedzēju atbilstības novērtēšanas principus un praksi.

Par tūrisma informācijas stendu (TIS) uzskatāms bezpersonāla informācijas sniedzējs ceļotāju koncentrācijas vietās.

Tūrisma informācijas punkts (TIP) parasti izvietojas vietā, kur ir pastāvīga tūristu plūsma, kādā citā ar tūrisma tieši vai netieši saistītā uzņēmumā, un tūrisma informācijas punktā amatu apvienošanas kārtībā pakalpojumus parasti sniedz pilnvarots šā uzņēmuma darbinieks.

Par tūrisma informācijas centru (TIC) vai tūrisma biroju (TIB) uzskatāms atsevišķs ceļotāju un vietējo iedzīvotāju apkalpošanas uzņēmums, kura galvenais uzdevums ir tūrisma informācijas apkopšana un sniegšana par kādu noteiktu teritoriju.

### **Vispārīgās prasības tūrisma informācijas sniedzējiem - TIP, TIC vai TIB**

1. TIP, TIC un TIB ir ceļotāju un vietējo iedzīvotāju apkalpošanas uzņēmumi, kuri darbojas saskaņā ar Latvijas Republikas likumos un citos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām attiecībā uz iekštelpu plānojumu, būvniecību, telpu higiēnu un ekspluatāciju, ugunsdrošību, apmeklētāju un viņu mantu drošību.
2. Galvenā TIC vai TIB funkcija ir tūrisma informācijas apkopšana un sniegšana par Latviju un tās novadiem un tūrisma veicināšana Latvijā.
3. TIP, TIC vai TIB telpās ir funkcionāls plānojums un iekārtojums, piemērots grīdas segums, aprīkojums atbilstošs paredzamajam apmeklētāju skaitam.
3. Apkure un ventilācija: telpās, kuras izmanto apmeklētāji, visu gadu tiek nodrošināta vismaz 18 °C temperatūra, telpas vēdināmas.
4. Apgaismošana: apmeklētājiem izmantojamās telpas ar dabīgo apgaismojumu, visās telpās nodrošināts mākslīgais apgaismojums.
5. Telefona pieslēgums valsts publisko telefona sakaru sistēmai.
6. Vienotas TIP, TIC, vai TIB tūrisma informācijas zīmes uz TIP, TIC vai TIB ēkas, saskaņā ar standartu LVS 77 “Ceļa zīmes” un šī standarta 1.pielikumā doto paraugu.
7. TIS, TIP, TIC vai TIB viegli pieejami visiem ceļu satiksmes dalībniekiem un gājējiem.
8. TIC (TIB) nodrošina personu ar īpašām vajadzībām uzņemšanu un apkalpošanu saskaņā ar LBN “Publiskās ēkas un būves” prasībām. Ieejas mezgls pielāgots riteņkrēslu lietotājiem.
9. TIP, TIC vai TIB darbiniekiem nepieciešamas svešvalodu zināšanas klientu efektīvai apkalpošanai.
10. TIP, TIC vai TIB vadošajiem(-am) darbiniekiem(-am) ir atbilstoša izglītība tūrisma jomā un viņu (viņa) kompetencē ir pārējo darbinieku kvalifikācija.

### **Nesertificējamo tūrisma informācijas sniedzēju - tūrisma informācijas stendu (TIS) standartprasības:**

1. TIS iespēju robežās izgaismots diennakts tumšajā laikā.
2. TIS ir apvidus plāns, objektu apraksti, shēmas.

3. TIS nepieciešamības gadījumā aprīkots ar piebrauktuvēm, kas paredzētas uzbraukšanai ar invalīdu ratiņiem.
4. TIS zemākais izvietojuma līmenis – 900 mm no zemes līmeņa.
5. TIS īpašnieks vai nomnieks, kurš atbild par TIS, regulāri apseko TIS, lai noskaidrotu tā tehnisko stāvokli un pieejamās informācijas saturu, uztur to pienācīgā kārtībā un nodrošina atbilstošu TIS tehnisko stāvokli; TIS apsekojumi tiek dokumentēti.
6. visi TIS stendi un paneļi brīvā dabā aizsargāti no nelabvēlīgu laika apstākļu iedarbības.
7. Visos TIS norāde uz tuvāko TIP, TIC vai TIB ar tā logo un telefona numuru.
8. TIS informācija tiek regulāri atjaunota.

### **Tūrisma informācijas punkta (TIP) standartprasības:**

1. TIP atrodas vietās, kur ir pastāvīgas tūristu plūsmas.
2. Ceļā uz TIP ir starptautiski atpazīstamas norādījuma zīmes saskaņā ar standartu LVS 77 un informācijas zīmes ar attāluma norādi līdz tam vai adresi, saskaņā ar šī standarta 1.pielikumu, tāpat arī uz pašas ēkas, kurā izvietojas TIP, un tā iekšpusē; TIP izmanto TIC pazīšanās zīmi.
3. TIP parasti izvietojas ēkas pirmajā stāvā. Ja TIP neatrodas ēkas pirmajā stāvā, ir norāde par tā atrašanās vietu ēkas pirmajā līmenī ārpusē.
4. TIP informācija uzskatāmi nodalīta no tās informācijas, ko piedāvā iestāde vai uzņēmums, kurā tas izvietojas.
5. TIP darbinieks bez valsts valodas prot svešvalodas, kas nepieciešamas klientu kvalificētai apkalpošanai. Bez valsts valodas zināšanām obligātas ir krievu un angļu (vai vācu) valodas zināšanas.
6. TIP darbiniekam ir labas zināšanas par sava reģiona un visas Latvijas ģeogrāfiju, tūristu interešu vietām un aktivitātēm, pakalpojumu saņemšanas iespējām.

### **Tūrisma informācijas centra (TIC) standartprasības:**

1. Atrašanās vieta un pieejamība:
  - TIC izvietojas pilsētas centrā, pie galvenajām tūrisma maģistrālēm vai citā tūristu koncentrācijas vietā;
  - ceļā uz TIC ir starptautiski atpazīstamas norādījuma zīmes saskaņā ar standartu LVS 77 un informācijas zīmes ar attāluma norādi līdz tam vai adresi, saskaņā ar šī standarta 1.pielikumu, tāpat arī uz pašas ēkas, kurā izvietojas TIC un tā iekšpusē;
  - TIC pazīšanās zīme (logo) ir balts “ i “ burts zaļas krāsas taisnstūrī ar baltu apmali, ar uzrakstu „tūrisma informācija” latviešu un angļu valodā;
  - TIC izvietojas ēkas pirmajā stāvā atsevišķā vai norobežotā telpā;
  - TIC viegli pieejams ne vien riteņkrēslu lietotājiem, bet arī vecāka gadagājuma cilvēkiem, apmeklētājiem ar ceļasomām, mugursomām, bērnu ratiņiem u.tml.
  - norāde uz TIC ar attāluma rādītāju līdz tam un adresi izvietota pie lielākajām apkārtnes automašīnu stāvvietām vai stāvlaukumiem, autoostās, lidostā u.c.;
  - TIC tiešā tuvumā iespēju robežās atrodas autostāvvietas un velosipēdu novietnes visos gadījumos;
  - nepieciešamības gadījumā TIC savā tuvākajā apkārtnē (līdz 1 km) uzstāda un uztur TIS.
2. TIC darbība, periodi un laiki:
  - TIC sniedz vietējiem un ārzemju ceļotājiem, kā arī iedzīvotājiem objektīvu informāciju par tos interesējošām apmešanās, ēdināšanas, brīvā laika pavadīšanas, kultūras pasākumiem u.c. iespējām savā teritorijā un visā Latvijā;
  - TIC vāc, uztur, sistematizē un atjauno informāciju par tūrisma objektiem un pakalpojumiem savā teritorijā un visā Latvijā un iespēju robežās veic savas teritorijas mārketingu;
  - TIC obligāti pieejama bezmaksas informācija par:
    - Latvijas valsti, tās pārvaldes, tūrisma nozares organizatorisko struktūru;
    - par nokļūšanas iespējām uz Latviju un izbraukšanu no Latvijas;
    - pilsētas plānu un apvidus karti;

- sabiedriskā transporta kursēšanas grafikiem;
  - dabas, kultūrvēstures un citiem apskates objektiem;
  - izmitināšanas, ēdināšanas, ceļojumu un citiem pakalpojumiem, izklaides iespējām un uzņēmumiem, kas šos pakalpojumus sniedz;
  - galvenajiem kultūras un sporta pasākumiem.
- mutiska informācija visos gadījumos tiek sniegta bez maksas;
  - TIC var tikt nodrošināta tirdzniecība ar kartogrāfiskiem izdevumiem, pastkartēm, tūrisma ceļvežiem vai savam reģionam, vai visai valstij raksturīgiem suvenīriem un mākslas priekšmetiem. Tirdzniecības aktivitātes nedrīkst traucēt informācijas sniegšanu klientiem;
  - TIC savā darbībā izmanto vienotu tūrisma informācijas datu bāzi un papildina to ar aktuālo informāciju par savu teritoriju;
  - TIC uzskaita TIC apmeklētājus, to informācijas un apmešanās vietu pieprasījumus un uz vienošanās pamata piegādā šo datu apkopojumu TAVA pēc noteikta parauga formas;
  - uz atsevišķa līguma pamata TIC iekļaujas Latvijas apmešanās vietu rezervēšanas sistēmā un veic apmešanās vietu rezervēšanu tūristiem savā reģionā un visā Latvijā, saņemot par to komisijas naudu;
  - TIC var sniegt ceļojumu organizācijas un gidu pakalpojumus normatīvos aktos noteiktā kārtībā;
  - uz atsevišķa līguma pamata TIC sadarbojas ar uzņēmumiem, kas pārdod ceļošanas biļetes, kā arī biļetes uz kultūras, sporta un citiem pasākumiem, saņemot par to komisijas naudu;
  - ir uzrādīts fiksēts, apmeklētājiem ērts TIC darba laiks (var būt atšķirīgs tūrisma sezonas un nesezonas laikā, bet ne īsāks kā 35 stundas nedēļā nesezonā un 55 stundas nedēļā sezonas laikā, atkarībā no tūristu pieplūduma; sezonas laikā TIC atvērts arī sestdienās un svētdienās);
  - ārpus TIC darba laika interesentiem pieejama sekojoša informācija, kura izvietota labi saredzamā vietā:
    - TIC darba laiks;
    - informācija par tuvāko TIC vai TIB pakalpojumiem un darba laikiem, kur tādi pieejami;
    - izmitināšanas iespējas neparedzētiem gadījumiem;
    - neatliekamās palīdzības sniedzēji un tiesībsargājošās institūcijas TIC tuvākajā apkārtnē vai vietējās pašvaldības robežās ar kontaktālrūņiem;
  - TIC reklamē savus pakalpojumus, izmantojot iespējamus masu saziņas līdzekļus, kā arī ievieto informāciju par sevi reģiona un valsts mēroga telefonu grāmatās un Internetā;
  - TIC nodrošina savas teritorijas informācijas sniedzējus ar savlaicīgu un precīzu informāciju;
  - TIC līguma attiecību ietvaros informē TAVA par jaunumiem tūrisma attīstībā savā teritorijā elektroniskā veidā vai ikmēneša informācijas dienas laikā TAVA;
  - TIC var sagatavot, izdot un izplatīt informatīvos un kartogrāfiskos izdevumus par tūrisma pakalpojumiem savā teritorijā;
  - TIC līguma attiecību ietvaros sadarbojas ar TAVA un citu valstisku un nevalstisku tūrisma organizāciju reklāmas kampaņās Latvijā un ārzemēs, kā arī izmanto visus pieejamos reklāmas materiālus;
  - TIC ir tiesības izmantot TAVA un citu informācijas sniedzēju rīcībā esošo informāciju, kas pieejama vienotā informācijas tīklā;
  - TIC var veikt cita veida darbību, kas saistīta ar tūrisma informācijas sniegšanu, ja tas paredzēts statūtos.
3. Personāls, klientu apkalpošana:
- visiem TIC darbiniekiem ir atbilstoša izglītība tūrisma jomā;

- TIC personāls, kurš sniedz informāciju apmeklētājiem, prot svešvalodas, kas nepieciešamas klientu efektīvai apkalpošanai; bez valsts valodas zināšanām obligātas ir krievu un angļu (vai vācu) valodas zināšanas;
  - TIC personālam ir labas zināšanas par sava reģiona un visas Latvijas ģeogrāfiju, tūristu interešu vietām un aktivitātēm, resursiem, produktiem, pakalpojumu saņemšanas iespējām;
  - TIC personāls spēj radīt informācijas centrā klientam labvēlīgu atmosfēru, ir izpalīdzīgs, laipns, ar kārtīgu un sakoptu izskatu;
  - viena TIC darbiniekiem ir vienota izskata forma un personāla piespraude.
4. Ārējais un iekšējais iekārtojums un dizains, tehniskais nodrošinājums:
- TIC ir gaumīgi noformēts ārējais izskats, kas saskaņots ar pašvaldības institūcijām;
  - TIC telpas iekārtotas, saskaņā ar LBN 208-00 "Publiskās ēkas un būves" prasībām;
  - apmeklētājiem skaidri saskatāms TIC piedāvāto pakalpojumu saraksts;
  - TIC ir sekojošām prasībām atbilstoši iekārtotas telpas un mēbelējums:
    - tīra, kārtīga un profesionāli iekārtota vide;
    - viesiem izdevīgi pieejama informācijas lete vai galds TIC pamatpakalpojumu nodrošināšanai;
    - papildus galdi vai letes izmitināšanas rezervēšanas un citām funkcijām pēc nepieciešamības;
    - telpa vai telpas daļa apmeklētājiem, lai iepazītos ar materiāliem un gaidītu apkalpošanu, saskaņā ar LBN 208-00 "Publiskās ēkas un būves";
    - plaukti vai statīvi informācijas izvietošanai;
    - vismaz viens logs ar stiklojuma laukumu ne mazāku kā 1 / 8 daļa no grīdas laukuma (izņemot gadījumus, ja ēka ir kultūras piemineklis vai kultūrvēsturiski nozīmīgs objekts);
    - telpas un plaukti piemēroti informācijas materiālu glabāšanai un mēbeles datoru izvietošanai;
    - tualete pieejama apmeklētājiem un TIC darbiniekiem;
  - TIC tehniskais aprīkojums nodrošina telefona un faksimila sakarus, kases aparāta darbošanos (ja paredzēta tirdzniecība), materiālu kopēšanu, vismaz vienu datoru ar printeri un interneta pieslēgumu.

### **Tūrisma informācijas biroja (TIB) standartprasības:**

#### 1. Atrašanās vieta un pieejamība:

- TIB izvietojas no tūrisma viedokļa stratēģiskās vietās pilsētas centrā, pie galvenajām tūrisma maģistrālēm vai citā tūristu koncentrācijas vietā. TIB viegli pieejams no galvenajām satiksmes plūsmām;
- ceļā uz TIB ir starptautiski atpazīstamas norādījuma zīmes saskaņā ar standartu LVS 77 un informācijas zīmes ar attāluma norādi līdz tam vai adresi, saskaņā ar šī standarta 1.pielikumu, tāpat arī uz pašas ēkas, kurā izvietojas TIB un tā iekšpusē;
- TIB pazīšanās zīme ir balts " i " burts karmīnsarkanās ( "Latvian red" ) krāsas taisnstūrī ar baltu apmali un uzrakstu "Tūrisma informācija" latviešu un angļu valodā ;
- TIB izvietojas ēkas pirmajā stāvā atsevišķā telpā vai telpu grupā.
- TIB viegli pieejams ne vien riteņkrēslu lietotājiem, bet arī vecāka gadagājuma cilvēkiem, apmeklētājiem ar ceļasomām, mugursomām, bērnu ratiņiem u.tml.
- norāde uz TIB Latvijā izvietota pie lielākajām apkārtnes automašīnu stāvvietām vai stāvlaukumiem;
- TIB tiešā tuvumā atrodas autostāvvietas un velosipēdu novietnes;
- TIB Latvijā savā tuvākajā apkārtņē (līdz 5 km) uzstāda un uztur vienu vai vairākus TIS.

#### 9.2. TIB darbība, periods un laiki:

- TIB piedāvā augstas kvalitātes pakalpojumus, konsultācijas un sīku informāciju par visu Latviju un attiecīgo reģionu;

- reģionālie TIB darbojas ciešā saistībā ar reģionālajām tūrisma asociācijām un sniedz informāciju, pirmām kārtām, par savu reģionu, kā arī par visu Latviju;
- TIB Latvijā sniedz vietējiem un ārzemju ceļotājiem, un iedzīvotājiem objektīvu informāciju par tos interesējošām apmešanās, ēdināšanas, brīvā laika pavadīšanas, kultūras pasākumiem u.c. iespējām visā Latvijā un savā reģionā;
- TIB Latvijā vāc, uztur, sistematizē un atjauno informāciju par tūrisma objektiem un pakalpojumiem visā Latvijā un savā reģionā un veic visas Latvijas vai sava reģiona mārketingu;
- TIB obligāti pieejama informācija par:
  - Latvijas valsti, tās pārvaldes, tūrisma nozares organizatorisko struktūru;
  - par nokļūšanas iespējām uz Latviju un izbraukšanu no Latvijas;
  - Latvijas, Rīgas, citu pilsētu un apvidus kartēm;
  - sabiedriskā transporta kursēšanas grafikiem Latvijā;
  - dabas, kultūrvēstures un citiem apskates objektiem;
  - izmitināšanas, ēdināšanas, ceļojumu un citiem pakalpojumiem, izklaides iespējām un uzņēmumiem, kas šos pakalpojumus sniedz;
  - galvenajiem kultūras un sporta pasākumiem;
- mutiska informācija visos gadījumos tiek sniegta bez maksas;
- TIB pārdod kartogrāfiskus izdevumus, pastkartes, tūrisma ceļvežus, visai valstij vai savam reģionam raksturīgus suvenīrus un mākslas priekšmetus. Tirdzniecības aktivitātes nedrīkst traucēt informācijas sniegšanu klientiem;
- TIB savā darbībā izmanto vienotu tūrisma informācijas datu bāzi un papildina to ar aktuālo informāciju par savu reģionu;
- TIB uzskaita TIB apmeklētājus, to informācijas un apmešanās vietu pieprasījumus un uz vienošanās pamata piegādā šo datu apkopojumu TAVA pēc noteikta parauga formas;
- TIB uz atsevišķa līguma pamata iekļaujas Latvijas apmešanās vietu rezervēšanu tūristiem visā Latvijā un savā reģionā, saņemot par to komisijas naudu;
- TIB sniedz ceļojumu organizāciju un gidu pakalpojumus, normatīvos aktos noteiktā kārtībā;
- TIB uz atsevišķa līguma pamata nosūta izmitināšanas un citus pasūtījumus uz uzņēmumiem (iestādēm), kuri sniedz šāda veida pakalpojumus, pārdod ceļošanas biļetes, kā arī biļetes uz kultūras un citiem pasākumiem, ja ir noslēgti līgumi ar šāda veida pakalpojumu sniedzējiem;
- ir uzrādīts fiksēts, apmeklētājiem ērts TIB darba laiks – 9.00–18.00 visu gadu darbadienās, atkarībā no tūristu pieplūduma; sezonas laikā TIB atvērts arī sestdienās un svētdienās;
- TIB Latvijā ārpus tā darbalaika interesentiem pieejama sekojoša informācija, kura izvietota labi saredzamā vietā:
  - TIB darbalaiks;
  - informācija par alternatīviem tūrisma informācijas pakalpojumiem;
  - izmitināšanas iespējas;
  - neatliekamās palīdzības sniedzēji un tiesībsargājošās institūcijas TIB tuvākajā apkārtnē;
- TIB reklamē savus pakalpojumus, izmantojot iespējamus masu saziņas līdzekļus, kā arī ievieto informāciju par sevi reģiona un valsts mēroga telefonu grāmatās un Internetā;
- TIB reģionos gatavo, izdod un izplata informatīvos un kartogrāfiskos izdevumus par tūrisma pakalpojumiem un tūrisma produktiem savā reģionā.
- TIB sadarbojas ar TAVA reklāmas kampaņās Latvijā un ārzemēs, kā arī izmanto visus pieejamos reklāmas materiālus;
- TIB ir tiesības izmantot TAVA rīcībā esošo informāciju;
- TIB Latvijā iesniedz pašvaldībām un TAVA tūrisma attīstības priekšlikumus;
- TIB veic cita veida darbību, kas saistīta ar tūrisma informācijas sniegšanu, ja tas paredzēts dibināšanas dokumentos.

### 9.3. Personāls, klientu apkalpošana:

- visiem TIB darbiniekiem ir atbilstoša izglītība un pieredze tūrisma informācijas sniegšanas jomā;
- TIB personāls, kurš sniedz informāciju apmeklētājiem, prot svešvalodas, kas nepieciešamas klientu efektīvai apkalpošanai; bez valsts valodas zināšanām obligātas ir krievu, angļu un vācu valodas zināšanas; TIB ārzemēs nepieciešamas arī mītnes valsts valodas zināšanas;
- TIB personālam ir plašas zināšanas visas Latvijas un sava reģiona un ģeogrāfiju, tūristu interešu vietām un aktivitātēm, resursiem, produktiem, pakalpojumu saņemšanas iespējām;
- TIB personāls spēj radīt informācijas centrā klientam labvēlīgu atmosfēru, ir izpalīdzīgs, laipns, ar kārtīgu un sakoptu izskatu;
- viena TIB darbiniekiem ir vienota izskata forma un personāla piespraude.

### 9.4. Ārējais un iekšējais iekārtojums un dizains, tehniskais nodrošinājums.

- TIB telpas iekārtotas saskaņā ar LBN 208 – 00 “Publiskās ēkas un būves” prasībām; TIB ārvalstīs arī saskaņā ar mītnes zemes normatīvo aktu prasībām;
- apmeklētājiem skaidri saskatāms TIB piedāvāto pakalpojumu saraksts un Latvijas karte;
- TIB ir sekojošām prasībām atbilstoši iekārtotas telpas un mēbelējums:
  - viesiem izdevīgi pieejama informācijas lete(-s) vai galds TIB pakalpojumu nodrošināšanai un papildus letes izmitināšanas rezervēšanas un citām funkcijām;
  - pietiekama lieluma telpa vai telpas daļa apmeklētājiem, lai iepazītos ar materiāliem un gaidītu apkalpošanu saskaņā ar LBN 208 – 00 “Publiskās ēkas un būves” ;
  - sabalansēta bezmaksas un maksas pakalpojumu sniegšanas platība;
  - piemēroti plaukti un statīvi informācijas materiālu izvietojšanai;
  - vismaz viens logs ar stiklojuma laukumu ne mazāku kā 1/8 daļa no grīdas laukuma (izņemot gadījumus, ja ēka ir kultūras piemineklis vai kultūrvēsturiski nozīmīgs objekts);
  - telpas un plaukti piemēroti informācijas materiālu glabāšanai un mēbeles datoru izvietojšanai;
  - atpūtas telpa personālam;
  - tualete apmeklētājiem un TIB darbiniekiem;
  - pieslēgums Internetam un ar atsevišķu darba vietu apmeklētājiem.
- TIB tehniskais aprīkojums nodrošina telefona sakarus ar automātisko atbildētāju (darbojas tikai ārpus darba laika), faksimila sakarus, kases aparāta darbošanos, materiālu kopēšanu, vairāki datori ar printeriem, videofilmu skatīšanās iespējas, kompaktdisku atskaņošanu, interneta pieslēgumu.