

Tūrisma pakalpojumu komercdarbinieka profesionālās kvalifikācijas pamatprasības

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – tūrisma pakalpojumu komercdarbinieks.
2. Profesijas kods – 3339 30.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– tūrisma pakalpojumu komercdarbinieks var strādāt uzņēmumā, kas veic komercdarbību tūrisma jomā, būt pašnodarbināta persona vai strādāt kā individuālais komersants, kas veido un pārdod tūrisma produktus un pakalpojumus, izpilda klienta pasūtījumus, spēj pieņemt patstāvīgus lēmumus savā darba izpildē un uzņemas atbildību par sava darba rezultātu.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja iegūt un analizēt informāciju par tūrisma attīstības tendencēm Latvijā un pasaulē, izvēloties drošus un ticamus informācijas kanālus.
2. Spēja uzraudzīt konkurentus un noteikt uzņēmuma un produkta konkurētspējas priekšrocības.
3. Spēja noteikt uzņēmuma tirgus daļu, segmentēt tirgu.
4. Spēja noteikt mērķtirgu un produkta pozīciju tirgū.
5. Spēja izstrādāt un novērtēt atbilstošu politiku tūrisma produktu un pakalpojumu virzīšanai tirgū, kā arī veicināt uzņēmuma atpazīstamību.
6. Spēja lietot tūrisma kvalitātes standartus.

7. Spēja lietot e-komerciju un jaunākās tehnoloģijas tūrisma produktu un pakalpojumu pārdošanā.
8. Spēja veidot tūrisma produktus un pakalpojumus.
9. Spēja pārdot tūrisma produktus un pakalpojumus.
10. Spēja noteikt cenu tūrisma produktiem un pakalpojumiem.
11. Spēja izstrādāt un pārdot uzņēmuma specializētos tūrisma produktus un pakalpojumus.
12. Spēja nodrošināt tūrisma produkta un pakalpojuma kvalitāti uzņēmumā.
13. Spēja sniegt informāciju par piedāvājumiem tūrisma pakalpojumiem uzņēmumā.
14. Spēja veidot un uzturēt komunikāciju ar klientiem.
15. Spēja nodrošināt un analizēt atgriezenisko saiti ar klientiem.
16. Spēja sekot līdz uzņēmuma un klientu līgumsaistību izpildei.
17. Spēja izveidot un uzturēt klientu datubāzi, ievērojot komercinformācijas konfidencialitāti un personas datu aizsardzību.
18. Spēja veidot ilgtermiņa sadarbību ar klientiem, identificējot klientu individuālās vēlmes.
19. Spēja lietot tūrisma uzņēmējdarbības principus.
20. Spēja ievērot tūrisma uzņēmuma darba organizāciju un specifiku.
21. Spēja ievērot uzņēmuma iekšējos kārtības noteikumus.
22. Spēja piedalīties uzņēmuma saimnieciskās darbības plānošanā un analīzē, veikt darbus noteiktā laikā un termiņā.
23. Spēja izteikt priekšlikumus uzņēmuma saimnieciskās darbības pilnveidei.
24. Spēja pārzināt, uzraudzīt un taupīgi izmantot tūrisma uzņēmuma darbībai nepieciešamos resursus.

25. Spēja izstrādāt darba plānu un darba grafikus, kā arī sekot līdzi to izpildei.

26. Spēja strādāt komandā.

27. Spēja pārzināt darbinieku darba samaksā lietojamās formas un sistēmas, kā arī izteikt priekšlikumus darba samaksas kārtības pilnveidei uzņēmumā.

28. Spēja ievērot darba tiesiskās attiecības regulējošo normatīvo aktu prasības.

29. Spēja sastādīt līgumus un noformēt ar tūrisma produktu un pakalpojumu sniegšanu saistītos dokumentus.

30. Spēja sastādīt un noformēt lietvedības dokumentus, ievērojot lietvedības nomenklatūru un dokumentu apriti.

31. Spēja sagatavot un iesniegt atskaites un citu nepieciešamo informāciju uzņēmuma vadībai.

32. Spēja piedalīties tūrisma uzņēmuma kvalitātes vadības standartu izstrādē un ieviešanā.

33. Spēja pārvaldīt valsts valodu.

34. Spēja pārvaldīt vismaz vienu svešvalodu profesionālās saziņas līmenī.

35. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

36. Spēja ievērot profesionālās un vispārējās ētikas principus.

37. Spēja ievērot darba aizsardzības un higiēnas prasības.

38. Spēja nepieciešamības gadījumā sniegt pirmo palīdzību.

39. Spēja ievērot vides aizsardzības prasības un veikt darba pienākumus, nekaitējot videi.

40. Spēja ievērot ugunsdrošības noteikumus.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Iegūt un analizēt informāciju par tūrisma attīstības tendencēm.
2. Izvēlēties drošus un ticamus informācijas kanālus ar tūrismu saistītos jautājumos.
3. Veikt tirgus pētījumu analīzi un noteikt konkurētspējas priekšrocības.
4. Uzraudzīt konkurentus.
5. Noteikt uzņēmuma tirgus daļu un segmentēt tirgu.
6. Noteikt mērķtirgu un tūrisma produkta un pakalpojuma pozīciju tirgū.
7. Izstrādāt un novērtēt atbilstošu politiku tūrisma produktu un pakalpojumu virzīšanai tirgū.
8. Veicināt uzņēmuma atpazīstamību.
9. Nepieciešamības gadījumā sadarboties ar ārpuspakalpojuma sniedzējiem produkta virzīšanas veikšanai.
10. Lietot tūrisma kvalitātes standartus.
11. Lietot e-komerciju tūrisma produktu un pakalpojumu pārdošanā.
12. Izmantot jaunākās tehnoloģijas tūrisma produktu un pakalpojumu pārdošanā.
13. Veidot un pārdot tūrisma produktus un pakalpojumus.
14. Noteikt cenu tūrisma produktiem un pakalpojumiem.
15. Izstrādāt un pārdot uzņēmuma specializētos tūrisma produktus.
16. Nodrošināt tūrisma produkta un pakalpojuma kvalitāti uzņēmumā.
17. Sniegt informāciju par piedāvātajiem tūrisma pakalpojumiem uzņēmumā.
18. Veidot un uzturēt komunikāciju ar klientiem.

19. Veidot ilgtermiņa sadarbību ar klientiem.
20. Nodrošināt un analizēt atgriezenisko saiti ar klientiem.
21. Sekot līdzi klientu un sadarbības partneru līgumsaistību izpildei.
22. Prast izveidot un uzturēt klientu datubāzi.
23. Ievērot komercinformācijas konfidencialitāti.
24. Ievērot personas datu aizsardzību.
25. Identificēt klientu individuālās vēlmes tūrisma pakalpojumu jomā.
26. Veikt darījumu saraksti ar klientiem.
27. Izprast uzņēmuma vadības struktūru.
28. Ievērot tūrisma uzņēmuma darba organizāciju un specifiku.
29. Ievērot uzņēmuma iekšējos kārtības noteikumus.
30. Lietot tūrisma uzņēmējdarbības principus.
31. Piedalīties uzņēmuma saimnieciskās darbības plānošanā un analīzē.
32. Izteikt priekšlikumus uzņēmuma saimnieciskās darbības pilnveidei.
33. Sekot līdzi tūrisma uzņēmuma darbībai nepieciešamo resursu izmantošanai.
34. Taupīgi izmantot uzņēmuma resursus.
35. Ievērot darba tiesiskās attiecības regulējošo normatīvo aktu prasības.
36. Izstrādāt darba plānu un darba grafikus, kā arī sekot līdzi to izpildei.
37. Pārzināt darbinieku darba samaksā lietojamās formas un sistēmas uzņēmumā, kā arī izteikt priekšlikumus darba samaksas kārtības pilnveidei.
38. Sastādīt līgumus un noformēt ar tūrisma produktu un pakalpojumu sniegšanu saistītos dokumentus.

39. Sastādīt un noformēt lietvedības dokumentus, kā arī ievērot lietvedības nomenklatūru un dokumentu apriti.

40. Sagatavot un iesniegt atskaites un citu nepieciešamo informāciju uzņēmuma vadībai.

41. Piedalīties tūrisma uzņēmuma kvalitātes vadības standartu izstrādē un ieviešanā.

42. Strādāt komandā.

43. Pārvaldīt valsts valodu.

44. Pārvaldīt vismaz vienu svešvalodu profesionālās saziņas līmenī.

45. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

46. Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas principus.

47. Ievērot darba aizsardzības noteikumus un higiēnas prasības.

48. Nepieciešamības gadījumā sniegt pirmo palīdzību.

49. Ievērot vides aizsardzības prasības un veikt darba pienākumus, nekaitējot videi.

50. Ievērot ugunsdrošības noteikumus.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

1.1. statistika.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

2.1. konkurētspēja;

2.2. zīmolvedība;

2.3. tūrisma nozarē iesaistītās institūcijas;

2.4. uzņēmuma vadība;

2.5. personālvadība.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. tūrisma uzņēmējdarbība;
- 3.2. tūrisma pamati;
- 3.3. tiesību pamati;
- 3.4. tūrisma nozares un ar to saistīto nozaru normatīvie akti;
- 3.5. informācijas datu ieguve;
- 3.6. analīzes metodes;
- 3.7. tirgus daļas noteikšana;
- 3.8. segmentēšana;
- 3.9. tirgzinība;
- 3.10. tirgzinība elektroniskajā vidē;
- 3.11. produkta pozicionēšana;
- 3.12. mērķtirgus noteikšana;
- 3.13. tirgzinības komunikācijas komplekss;
- 3.14. e-komercija;
- 3.15. grāmatvedības pamati;
- 3.16. jaunākās tehnoloģijas tūrisma jomā;
- 3.17. tūrisma produktu un pakalpojumu veidošana;
- 3.18. cenu noteikšana;
- 3.19. lietišķie aprēķini;
- 3.20. tūrisma produktu un pakalpojumu kvalitātes standarti;
- 3.21. uzņēmuma kvalitātes vadības standarti;
- 3.22. dokumentu pārvaldība;
- 3.23. datubāžu veidošana;
- 3.24. atskaišu sagatavošana;
- 3.25. patstāvīgā darba plānošana;
- 3.26. profesionālā terminoloģija valsts valodā un vismaz divās svešvalodās;
- 3.27. saskarsmes psiholoģijas pamati;
- 3.28. starpkultūru komunikācija un tās īpatnības;
- 3.29. valsts valoda;
- 3.30. vismaz viena svešvaloda profesionālās saziņas līmenī;
- 3.31. profesionālās un vispārējās ētikas principi;
- 3.32. lietišķā etiķete;
- 3.33. darba likumdošana;
- 3.34. darba aizsardzības likums;
- 3.35. pirmās palīdzības sniegšana;
- 3.36. vides aizsardzības prasības;
- 3.37. ugunsdrošības noteikumi.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Tirgzinības pasākumu veikšana tūrisma nozarē.	1.1. apgūt un ievērot tūrisma nozares attīstības tendences Latvijā un pasaulē; 1.2. noteikt konkurētspējas priekšrocības; 1.3. noteikt un analizēt tūrisma noieta tirgu; 1.4. piedalīties tirgzinības komunikācijas kompleksa izstrādē un novērtēšanā; 1.5. ievērot tūrisma kvalitātes standartus; 1.6. izprast un lietot elektroniskās pārdošanas pamatprincipus.
2. Tūrisma produktu veidošana un pārdošana.	2.1. veidot un pārdot tūrisma produktus un pakalpojumus, veicināt to pārdošanu, sadarbojoties ar ieinteresētajām personām; 2.2. izstrādāt komplekso tūrisma pakalpojumu izcenojumus; 2.3. izstrādāt un pārdot uzņēmuma specializētos tūrisma produktus; 2.4. nodrošināt tūrisma produktu un pakalpojumu kvalitāti uzņēmumā.
3. Klientu apkalpošana.	3.1. sniegt informāciju par piedāvātajiem tūrisma pakalpojumiem; 3.2. uzraudzīt klientu līgumsaistību izpildi; 3.3. izveidot un uzturēt klientu datubāzi; 3.4. piesaistīt klientus un uzturēt ilgtermiņa sadarbību ar tiem.
4. Darbs ar personālu.	4.1. ievērot LR Darba likumu un citus saistošos normatīvos aktus; 4.2. izstrādāt un saskaņot darba plānu un darba grafiku; 4.3. pārzināt darbinieku darba samaksā lietojamās formas un sistēmas.
5. Saimnieciskās darbības uzskaitē, dokumentēšana un analīze.	5.1. ievērot uzņēmuma darba organizācijas principus; 5.2. sastādīt līgumus un noformēt ar tūrisma produktu un pakalpojumu sniegšanu saistītos dokumentus; 5.3. sastādīt un noformēt lietvedības dokumentus; 5.4. piedalīties saimnieciskās darbības plānošanā un analīzē; 5.5. sagatavot un iesniegt atskaites un citu nepieciešamo informāciju uzņēmuma vadībai;

	<p>5.6. pārzināt tūrisma uzņēmuma darbībai nepieciešamos resursus;</p> <p>5.7. piedalīties tūrisma uzņēmuma kvalitātes vadības standartu izstrādē un ieviešanā.</p>
6. Darba drošības un vides aizsardzības prasību ievērošana.	<p>6.1. novērtēt darba drošības riskus darba vidē;</p> <p>6.2. ievērot darba aizsardzības noteikumus un higiēnas prasības;</p> <p>6.3. nepieciešamības gadījumā sniegt pirmo palīdzību;</p> <p>6.4. ievērot vides aizsardzības prasības;</p> <p>6.5. ievērot ugunsdrošības noteikumus.</p>

Tūrisma pakalpojumu komercdarbinieka profesionālās kvalifikācijas pamatprasību izstrādes darba grupa:

Ingrīda Smuškova –	eksperte, biedrība "Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociācija LATTŪRINFO", valdes priekšsēdētāja;
Ginta Siksne –	eksperte, SIA "BBS-Dizain", vecākā administratore;
Ivonna Grīnvalde –	eksperte, SIA "Baltic Points", tirdzniecības direktore;
Gundega Ruciņa –	eksperte, SIA "Lejas bites", valdes priekšsēdētāja;
Laura Zamuele –	eksperte, Saulkrastu tūrisma informācijas centrs, klientu apkalpošanas speciāliste;
Rosita Zvirgzdiņa –	moderatore, SIA "Biznesa augstskola Turība", KDK vadītāja;
Iveta Liniņa –	moderatore, SIA "Biznesa augstskola Turība", KDK lektore.

Tūrisma pakalpojumu komercdarbinieka profesionālās kvalifikācijas pamatprasību eksperti:

Dainis Locāns –	"Latvijas Biznesa Konsultantu Asociācija", valdes loceklis;
Henrihs Danusēvičs –	"Latvijas Tirgotāju asociācija", prezidents.