

## **TŪRISMA PAKALPOJUMU KONSULTANTS PROFESIJAS STANDARTS**

<b>1. Profesijas nosaukums, kvalifikācijas līmenis</b>	
<b>Tūrisma pakalpojumu konsultants</b>	Trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis (3.PKL) (atbilst ceturtajam Latvijas kvalifikāciju ietvastruktūras līmenim (4. LKI))
<b>2. Profesionālās kvalifikācijas prasības</b>	
<b>Profesijas specializācijas:</b> Nav.	
<b>Saistītās profesijas, kvalifikācijas līmenis:</b> Tūrisma pakalpojumu organizators, 4.PKL atbilst 5.LKI..	
<b>3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu kopsavilkums</b>	
<p>Tūrisma pakalpojumu konsultants apkopo klientu pieprasījumu, konsultē klientus par tūrisma pakalpojumu, sazinoties ar sadarbības partneriem un pakalpojumu sniedzējiem, sagatavo piedāvājumus klientam, veic pakalpojumu rezervācijas un tūrisma pakalpojumu pārdošanu. Tūrisma pakalpojumu konsultants strādā tūrisma uzņēmumā.</p> <p>Tūrisma pakalpojumu konsultanta pienākumi un uzdevumi:</p> <p>3.1. Darba vides un darba vietas sagatavošana:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– ievērot tūrisma nozares normatīvo aktu prasības;</li><li>– plānot savu darbu un visu saistīto resursu racionālu izmantošanu;</li><li>– sadarboties ar kolēģiem un partneriem/piegādātājiem darbu plānošanā un izpildē dažādu struktūru līmeņos;</li><li>– sekot līdzi aktuālajiem nozares procesiem un piedāvājumiem;</li><li>– apstrādāt no tūrisma pakalpojumu datu bāzēm iegūto informāciju par piedāvājumiem.</li></ul> <p>3.2. Klientu konsultēšana par tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– izzināt klientu vajadzības, vēlmes un iespējas;</li><li>– iepazīstināt klientu ar tūrisma pakalpojumu cenrādi un samaksas kārtību;</li><li>– sniegt informāciju klientiem par tūrisma pakalpojumu piedāvājumu;</li><li>– konsultēt klientu par tūrisma pakalpojumiem klātienē un attālināti;</li><li>– vienoties par tūrisma pakalpojumu/galamērķi.</li><li>– sadarboties ar klientu, ievērojot profesionālās ētikas un vispārējās ētikas principus;</li><li>– pielietot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas dažādu profesionālo dokumentu sagatavošanā.</li></ul> <p>3.3. Tūrisma pakalpojumu piedāvājumu variantu sagatavošana:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– sazināties ar tiešo tūrisma pakalpojumu sniedzējiem;</li><li>– lietot vismaz divas svešvalodas, tai skaitā profesionālo terminoloģiju valsts valodā un svešvalodās;</li><li>– identificēt klientam piemērotākos tūrisma pakalpojumus;</li><li>– sagatavot tūrisma pakalpojumu piedāvājuma variantus klientam;</li><li>– piedāvāt klientam sagatavotos tūrisma pakalpojumus un papildus pakalpojumus;</li><li>– vienoties ar klientu par izvēlēto pakalpojumu.</li></ul>	

3.4. Tūrisma pakalpojumu pārdošana:

- iepazīstināt klientu ar līgumu un tā nosacījumiem;
- noslēgt līgumu par tūrisma pakalpojumu;
- sagatavot rēķinu par tūrisma pakalpojuma nodrošināšanu;
- veikt skaidras un bezskaidras naudas operācijas;
- sagatavot un izsniegt ceļošanas dokumentāciju klientam.

3.5. Tūrisma pakalpojumu rezervēšana un pēcpārdošanas servisa nodrošināšana:

- rezervēt tūrisma pakalpojumu profesionālajās rezervēšanas sistēmās;
- izmantot tiešā pakalpojumu sniedzēja tiešsaistes sistēmas;
- sazināties ar tūrisma pakalpojuma sniedzēju.
- sagatavot atskaites tiešajai vadībai un klientam;
- sniegt atbalstu klientam ceļojuma laikā;
- nodrošināt turpmāko sadarbību ar klientu.

3.6. Profesionālās darbības pamatprincipu ievērošana:

- sazināties valsts valodā;
- ievērot darba tiesību, darba aizsardzības un vides aizsardzības prasības;
- ievērot ugunsdrošības, civilās aizsardzības un elektrodrošības noteikumus;
- organizēt darba vietu atbilstoši darba drošības prasībām;
- novērtēt savas darba spējas un veselības stāvokli darbavietā un darba pienākumu izpildes laikā;
- nelaimes gadījumā rīkoties atbilstoši situācijai un sniegt pirmo palīdzību cietušajiem;
- iesaistīties uzņēmuma darbības attīstībā;
- pilnveidot profesionālai darbībai nepieciešamās zināšanas.

**4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu izpildei nepieciešamās prasmes un attieksmes,  
PROFESIONĀLĀS zināšanas un kompetences**

Nr. p.k.	Uzdevumi	Prasmes un attieksmes	Profesionālās zināšanas	Kompetences (kvalifikācijas līmenis)	
4.1.	Ievērot tūrisma nozares normatīvo aktu prasības.	<p>Ievērot tūrisma nozares normatīvos aktu, datu aizsardzības normatīvo aktu prasības.</p> <p>Iepazīties ar nacionālajiem un starptautiskiem tūrisma nozari reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem.</p> <p>Ievērot ar tūrisma pakalpojumu un saviem darba pienākumiem saistīto valstu, galamērķu normatīvo aktu prasību izmaiņas.</p>	<p><u>Izpratnes līmenī:</u> LR tūrisma nozari reglamentējošie normatīvie akti. Tūrisma nozares nacionālā un starptautiskā organizatoriskās struktūras.</p> <p><u>Lietošanas līmenī:</u> Tūrisma uzņēmumu raksturojums un darbība. ES un starptautiskie tūrisma nozari reglamentējošie akti.</p>	Spēja ievērot tūrisma nozares reglamentējošo normatīvo aktu prasības.	4.LKI
4.2.	Plānot savu darbu un visu saistīto resursu racionālu izmantošanu.	<p>Novērtēt darba vidi.</p> <p>Atbildīgi izvērtēt visu resursu pieejamību.</p> <p>Plānot nepieciešamo resursu laicīgu pasūtīšanu.</p> <p>Izstrādāt dienas plānu un laika grafiku.</p>	<p><u>Izpratnes līmenī:</u> Prasības telpām un iekārtām. Biroja aprīkojuma veidi un iekārtas, to darbības principi.</p> <p><u>Lietošanas līmenī:</u> Darba plānu un grafiku veidošana. Darbu secības plānošana. Racionāla darba procesa paņēmieni. Biroja aprīkojuma lietošanas nosacījumi.</p>	Spēja precīzi plānot savu darbu un visu saistīto resursu racionālu izmantošanu.	4.LKI
4.3.	Sadarboties ar kolēģiem un partneriem /piegādātājiem darbu plānošanā un izpildē dažādu struktūru līmeņos.	<p>Plānot profesionālos darba uzdevumus, ievērojot racionālu laika sadalījumu.</p> <p>Koordinēt informācijas apmaiņu starp iesaistītajām organizācijām un sadarbības partneriem.</p> <p>Informēt kolēģus, partnerus, piegādātājus par darba gaitu un pasūtījumu izpildi.</p> <p>Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus sadarbībā.</p>	<p><u>Izpratnes līmenī:</u> Informācijas apmaiņas kanāli. Organizācijas iekšējā struktūra un procedūras.</p> <p><u>Lietošanas līmenī:</u> Informācijas koordinēšanas principi. Lietišķā sarakste. Profesionālās un vispārējās ētikas, saskarsmes un komunikācijas pamatprincipi. Efektīvas saskarsmes principi.</p>	Spēja sadarboties ar kolēģiem un partneriem/piegādātājiem darbu plānošanā un izpildē dažādu struktūru līmeņos.	4.LKI

4.4.	Sekot līdzi aktuālajiem nozares procesiem un piedāvājumiem.	Analizēt Latvijas un pasaules valstu ģeogrāfiju, reģionālās īpatnības un pieejamo tūrisma pakalpojumu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma ģeogrāfija. Nacionālās un reģionālās īpatnības. Tūrisma infrastruktūra.	Spēja sekot līdzi tūrisma nozares procesiem, piedāvājumiem un aktualitātēm.	4.LKI
		Apkopot informāciju par Latvijas un ārvalstu tūrisma infrastruktūras un tirgus piedāvājumu aktualitātēm.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Tūrisma tirgus izpētes metodes. Vietējo un starptautisko datu bāzu izmantošanas metodes. Informācijas atlases rīki un metodes.		
		Identificēt iespējamās sadarbības partnerus un viņu piedāvājumus Latvijā un ārvalstīs.			
4.5.	Apstrādāt no tūrisma pakalpojumu datu bāzēm iegūto informāciju par piedāvājumiem.	Pielietot piemērotākās analīzes metodes efektīvai datu apstrādei.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma pakalpojumu un produktu nacionālās un starptautiskās datu bāzes.	Spēja apstrādāt no tūrisma pakalpojumu datu bāzēm iegūto informāciju par piedāvājumiem.	4.LKI
		Atrast kopsakarības apkopotajos datos par tūrisma pakalpojumiem.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Informācijas vākšanas un apkopošanas metodes un rīki. Informācijas analizēšanas metodes.		
		Atlasīt un apkopot piemērotāko informāciju.			
		Sistematizēt apkopoto informāciju.			
4.6.	Izzināt klienta vajadzības, vēlmes un iespējas.	Identificēt vēlamo tūrisma pakalpojuma veidu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma pakalpojumu klasifikācija pēc būtības un satura. Naktsmītņu klasifikācija, veidi. Transporta klasifikācija, veidi.	Spēja izzināt klienta vajadzības, vēlmes un iespējas.	4.LKI
		Identificēt vēlamo ceļojuma galamērķi, laiku, ilgumu.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Jautājumu uzdošanas tehnikas. Problēmsituāciju risināšanas metodes.		
		Noskaidrot vēlamo transporta un naktsmītņu veidu un kategoriju.			
		Dokumentēt faktus, saņemtās atbildes un izmaiņas.			
		Patstāvīgi risināt problēmsituācijas.			
4.7.	Iepazīstināt klientu ar tūrisma pakalpojumu cenrādi un samaksas	Apzināt klienta iespējas un budžetu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma pakalpojumu cenu veidošanās pamatprincipi.	Spēja iepazīstināt klientu ar tūrisma pakalpojumu cenrādi un samaksas kārtību.	4.LKI
		Informēt klientu par piedāvāto tūrisma pakalpojumu un produktu piedāvājuma	Atlaižu piemērošanas pamatprincipi.		

	kārtību.	izmaksām.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Pārdošanas metodes. Individuāla tūrisma piedāvājuma izstrādāšanas metodes. Apmaksas veidi.		
		Skaidrot un argumentēt piedāvāto tūrisma pakalpojumu izmaksas.			
		Sniegt informāciju klientam par iespējamo tūrisma pakalpojuma samaksas kārtību.			
4.8.	Sniegt informāciju klientiem par tūrisma pakalpojumu piedāvājumu.	Salīdzināt informāciju tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzēs.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzes. Tūrisma pakalpojumu veidošana. Tūrisma pakalpojumu specifika un personalizēšana.	Spēja sniegt informāciju klientiem par tūrisma pakalpojumu piedāvājumu.	4.LKI
		Izvēlēties klientam atbilstošākos tūrisma pakalpojumu piedāvājumus.			
		Sagatavot un informēt klientus par tūrisma pakalpojuma piedāvājuma variantiem.			
4.9.	Konsultēt klientu par tūrisma pakalpojumiem klātienē un attālināti.	Atlasīt informāciju atbilstoši klienta vēlmēm.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma pakalpojumu veidi.	Spēja konsultēt klientu par tūrisma produktiem un pakalpojumiem klātienē un attālināti.	4.LKI
		Piedāvāt klientu vēlmēm atbilstošus tūrisma produktus un pakalpojumus.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Klientu apkalpošana. Saziņas līdzekļi un veidi. Informācijas vākšana un apkopošana. Lietišķās etiķetes principi. Lietišķā sarakste.		
		Skaidrot tūrisma piedāvājumu specifiku, iesakot iespējamās alternatīvas.			
		Sazināties ar klientu tiešsaistē un attālināti.			
		Ieinteresēt klientu konkrēta tūrisma piedāvājuma izmantošanā.			
4.10.	Vienoties par tūrisma pakalpojumu/galamērķi.	Vienoties par tūrisma pakalpojuma norises laiku.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmas. Pakalpojumu veidi un to raksturojums. Kalkulācijas sastādīšanas prasmes. Pārdošanas prasmes. Tūrisma ģeogrāfija.	Spēja saskaņot pakalpojumu/galamērķi, vienojoties ar klientu.	4.LKI
		Vienoties par tūrisma pakalpojuma veidu.			
		Noteikt tūrisma pakalpojuma pamat izmaksas.			

4.11.	Sadarboties ar klientu, ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas principus.	Informēt klientu atbilstoši apkalpošanas kultūrai.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Profesionālā ētika. Biznesa komunikācija. Pārdošanas psiholoģija.	Spēja sadarboties ar klientu, ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas principus.	4.LKI
		Sniegt pilnīgu un ticamu informāciju par piedāvātajiem pakalpojumiem.			
		Komunicēt ar klientu viņam saprotamā valodā.			
		Noformulēt precīzus jautājumus informācijas iegūšanai.			
		Precīzi klasificēt iegūto informāciju pēc būtības.			
4.12.	Pielietot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas dažādu profesionālo dokumentu sagatavošanā.	Lietot datoru un biroja tehniku.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Normatīvie akti informācijas tehnoloģiju jomā. Datora un biroja tehnikas darbības principi.  <u>Lietošanas līmenī:</u> Lietojumprogrammas atbilstoši darba uzdevumam. Darbs ar biroja tehniku. Informācijas sistēmu drošība. Datoru drošības programmas.	Spēja pārliecinoši un droši izvēlēties un lietot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas profesionālo darba uzdevuma veikšanai.	4.LKI
		Mērķtiecīgi apstrādāt informāciju, izvēloties piemērotāko risinājumu.			
		Atbildīgi apmainīties ar informāciju.			
		Patstāvīgi sagatavot profesionālos dokumentus un organizēt to plūsmu, izmantojot lietojumprogrammas.			
		Atrast nepieciešamo informāciju interneta resursos, datu nesējos.			
		Izvērtēt kritiski informācijas ticamību.			
4.13.	Sazināties ar tiešo tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.	Sazināties ar pakalpojumu sniedzējiem elektroniski, telefoniski, tiešsaistē.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmu veidi un iespējas. Lietišķā komunikācija. Sarunvalodas un lietišķo rakstu valodas stili. Dokumentu pārvaldība.	Spēja sazināties ar tiešo tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.	4.LKI
		Noskaidrot konkrētu informāciju pie pakalpojuma sniedzējiem, atbilstoši klienta pieprasījumam.			

4.14.	Lietot vismaz divas svešvalodas, tai skaitā profesionālo terminoloģiju valsts valodā un svešvalodās.	Sazināties mutiski un risināt lietišķās sarunas divās svešvalodās.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Gramatikas un valodas funkcijas. Verbālās mijiedarbības veidi. Valodas stili un intonācijas iezīmes. Valodas un komunikācijas daudzveidība dažādos kontekstos.  <u>Lietošanas līmenī:</u> Svešvalodas. Profesionālā terminoloģija. Starpkultūru komunikācijas process. Komunikāciju ietekmējošie faktori. Efektīva un plānota komunikācija.	Spēja sazināties mutiski un rakstiski vismaz divās svešvalodās, izmantojot profesionālo terminoloģiju.	4.LKI
		Sazināties rakstiski divās svešvalodās.			
		Lietot profesionālo terminoloģiju saziņā ar partneriem un piegādātājiem.			
4.15.	Identificēt klientam piemērotākos tūrisma pakalpojumus.	Meklēt tūrisma informāciju dažādos informācijas avotos, ievērojot klienta izteiktās vēlmes.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmu veidi un iespējas. Informācijas avoti.	Spēja identificēt klientam piemērotākos tūrisma pakalpojumus.	4.LKI
		Apkopot iegūto informāciju par klienta vēlmēm atbilstošākajiem tūrisma pakalpojumiem.			
		Atlasīt klientam piemērotāko/atbilstošāko tūrisma pakalpojumu.			
4.16.	Sagatavot tūrisma pakalpojumu piedāvājuma variantus klientam.	Sagatavot vairākus piedāvājuma variantus/galamērķus.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmu veidi un iespējas. Tūrisma pakalpojumu loģistikas plānošanas principi. Individuāla tūrisma piedāvājuma izstrādāšana.	Spēja sagatavot daudzveidīgu tūrisma pakalpojumu piedāvājumu, ievērojot klienta vēlmes un iespējas.	4.LKI
		Piedāvāt vairākus tūrisma pakalpojuma norises laikus.			
		Izveidot vairākus cenu piedāvājumus tūrisma pakalpojumam.			
4.17.	Piedāvāt klientam sagatavotos tūrisma pakalpojumus un papildpakalpojumus.	Iepazīstināt klientu ar piedāvājuma izpildes nosacījumiem (maiņas/anulācijas noteikumi, maksāšanas kārtība).	<u>Lietošanas līmenī:</u> Papildpakalpojumu veidi un to sniedzēji. Papildpakalpojumu veidi galamērķī. Ceļošanas noteikumi galamērķī. Informācijas meklēšanas sistēmas.	Spēja piedāvāt klientam sagatavotos tūrisma pakalpojumus un papildpakalpojumus, definējot ieguvumus.	4.LKI
		Piedāvāt klientam sagatavotos tūrisma pakalpojuma variantus.			

		Informēt klientu par piedāvājumu saturu.			
		Izskaidrot atšķirības starp dažādiem pakalpojumu variantiem.			
		Informēt klientu par pakalpojuma nodrošināšanai nepieciešamajiem papildpakalpojumiem - vīzas, apdrošināšana, transfērs, pasākumu biļetes u.c.			
		Informēt klientu par papildpakalpojumu iespējām.			
		Pamatot papildus pakalpojumu nepieciešamību.			
		Informēt par ieceļošanas nosacījumiem galamērķī.			
4.18.	Vienoties par klienta pakalpojuma izvēli.	Saskaņot tūrisma pakalpojuma veidu un laiku.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Pārdošanas psiholoģija. Profesionālā ētika. Rezervēšanas sistēmas.	Spēja vienoties ar klientu par pakalpojuma izvēli, saskaņojot tūrisma pakalpojuma veidu un laiku.	4.LKI
		Saskaņot pievienojamos papildpakalpojumus.			
		Saskaņot tūrisma pakalpojuma izmaksas.			
4.19.	Iepazīstināt klientu ar līgumu un tā nosacījumiem.	Iepazīstināt klientu ar līguma detaļām - apmaksas kārtību, termiņiem.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Nozares normatīvo aktu prasības. Finanšu dokumentu aprites kārtība. Līguma saturs un tā veidi.		
		Pārbaudīt līgumā uzņēmuma rekvizītus un informāciju par klientu.			
		Izskaidrot klientam viņa tiesības un pienākumus.			
		Informēt par nepieciešamo ceļojuma dokumentu derīguma termiņu.			



4.20.	Noslēgt līgumu par tūrisma pakalpojumu.	Sagatavot līgumu parakstīšanai.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Dokumentu pārvaldības pamati. Datoru operētājsistēmas.	Spēja noslēgt līgumu, atbilstoši normatīvo aktu prasībām.	4.LKI
		Nodrošināt līguma parakstīšanu.			
		Nodot klientam līguma eksemplāru.			
		Vienoties ar klientu par ceļojumu dokumentu sagatavošanas un izsniegšanas termiņiem.			
		Pārstāvēt uzņēmumu līguma slēgšanas procesā.			
4.21.	Sagatavot rēķinu par tūrisma pakalpojuma nodrošināšanu.	Sagatavot rēķinu apmaksai.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Finanšu dokumentu formēšanas un aprites noteikumi. Saistošo normatīvie aktu prasības.	Spēja sagatavot rēķinu, precīzi sagatavojot pakalpojuma cenas un maksājuma informāciju.	4.LKI
		Piegādāt rēķinu klientam.			
		Informēt klientu par rēķina samaksas iespējām.			
4.22.	Veikt skaidras un bezskaidras naudas operācijas.	Vienoties ar klientu par samaksas veidu un detaļām	<u>Izpratnes līmenī:</u> Finanšu dokumentu pārvaldība.  <u>Lietošanas līmenī:</u> Apmaksas procedūru izpilde. Maksājumu veidi un to nosacījumi.	Spēja veikt skaidras un bezskaidras naudas operācijas tūrisma pakalpojumu nodrošināšanai, ievērojot apmaksas termiņu un līguma nosacījumus.	4.LKI
		Sagatavot darījumu dokumentus par pakalpojuma apmaksu.			
		Veikt skaidras naudas iemaksu operācijas.			
4.23.	Sagatavot un izsniegt ceļošanas dokumentāciju klientam.	Informēt klientu par ceļošanas dokumentācijas izsniegšanas kārtību un laiku.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Ceļošanas dokumenti. Dokumentu noformēšanas kārtība.	Spēja sagatavot un izsniegt ceļošanas dokumentāciju klientam.	4.LKI
		Sagatavot un izsniegt dokumentus klientam.			
		Ievērot dokumentācijas sagatavošanas un izsniegšanas termiņus.			
4.24.	Rezervēt tūrisma pakalpojumu	Strādāt ar aviobiļešu rezervēšanas sistēmām.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmas.	Spēja veikt tūrisma pakalpojumu rezervēšanu profesionālajās rezervēšanas	4.LKI

	profesionālajās rezervēšanas sistēmās.	Lietot tūroperatoru rezervēšanas sistēmas.	Globālās rezervēšanas sistēmas.	sistēmās.	
		Izmantot viesnīcu konsolidatoru sistēmas.			
		Rezervēt pakalpojumus citās sistēmās atbilstoši pieprasījumam.			
4.25.	Izmantot tiešā pakalpojumu sniedzēja tiešsaistes sistēmas.	Rezervēt aviokompāniju, viesnīcu un auto nomu rezervēšanas sistēmām vai mājas lapām.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Piegādātāju/partneru rezervēšanas sistēmas. Finanšu dokumentu aprīte.	Spēja izmantot tiešā pakalpojumu sniedzēja tiešsaistes sistēmas.	4.LKI
		Rezervēt tūrisma pakalpojumu citās sistēmās atbilstoši pieprasījumam.			
4.26.	Sazināties ar tūrisma pakalpojuma sniedzēju.	Sazināties elektroniski vai telefoniski ar tiešo pakalpojumu sniedzēju.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Saziņas veidi un līdzekļi. Biznesa ētikas un komunikācijas pamati.	Spēja sazināties ar tūrisma pakalpojuma sniedzēju.	4 LKI
		Pārlicināties par veiksmīgu rezervāciju.			
4.27.	Sagatavot atskaites tiešajai vadībai un klientam.	Veidot periodiskas atskaites atbilstoši uzņēmuma iekšējiem noteikumiem.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Grāmatvedības pamati.	Spēja sagatavot precīzus pārskatus un atskaites atbilstoši normatīvo aktu prasībām.	4.LKI
		Veidot atskaites pēc klienta pieprasījuma.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Dokumentu noformēšanas prasības. Pārskatu sagatavošana.		
		Ievērot atskaites sagatavošanas termiņus.			
		Savlaicīgi nosūtīt/nodot klientam vai vadībai sagatavoto atskaiti.			
4.28.	Sniegt atbalstu klientam ceļojuma laikā.	Nodrošināt saikni ar klientu tūrisma pakalpojuma izpildes laikā.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Rezervēšanas sistēmas. Piegādātāju /partneru atbildība tūrisma pakalpojuma izpildes laikā. Līguma nosacījumi.	Spēja sniegt atbalstu ceļojuma laikā, sadarbojoties ar iesaistītajām pusēm.	4.LKI
		Risināt problēmsituāciju tūrisma pakalpojuma izpildes laikā.			
		Sniegt klientam konsultācijas, kā arī informatīvu atbalstu un praktisku palīdzību.			

4.29.	Nodrošināt turpmāko sadarbību ar klientu.	Iegūt no klienta atsauksmes par tūrisma pakalpojuma izpildi.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Kontaktu uzturēšanas ar klientiem veidi. Atgriezeniskās saites veidošanas iespējas ar klientu. Klientu atsauksmju izvērtēšanas veidi Normatīvie akti par datu aizsardzību.	Spēja vienoties ar klientu par turpmāko sadarbību.	4.LKI
		Izvērtēt klienta atsauksmi par saņemto tūrisma pakalpojumu.			
		Vienoties par turpmāko komunikāciju.			

**5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu izpildei nepieciešamās prasmes un attieksmes,  
VISPĀRĒJĀS zināšanas un kompetences**

Nr. p.k.	Uzdevumi	Prasmes un attieksmes	Vispārējās zināšanas	Kompetences (kvalifikācijas līmenis)
5.1.	Sazināties valsts valodā.	<p>Sazināties rakstiski un mutiski valsts valodā.</p> <p>Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā saziņā ar sadarbības partneriem, klientu un kolēģiem.</p>	<p><u>Izpratnes līmenī:</u> Vārdu krājums. Gramatikas un valodas funkcijas. Verbālās mijiedarbības veidi. Valodas stili un intonācijas iezīmes. Valodas un komunikācijas daudzveidība dažādos kontekstos.</p> <p><u>Lietošanas līmenī:</u> Valsts valoda.</p>	<p>Spēja izteikt un interpretēt jēdzienus, domas, faktus un viedokli gan mutiski, gan rakstiski.</p> <p align="right">4.LKI</p>
5.2.	Ievērot darba tiesību, darba aizsardzības un vides aizsardzības prasības.	<p>Organizēt darba vietu atbilstoši darba aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības un vides aizsardzības prasībām.</p> <p>Novērtēt darba vides riska faktoru ietekmi uz veselību.</p> <p>Ievērot darba likumdošanas prasības.</p> <p>Ievērot uzņēmuma darba iekšējās kārtības noteikumus.</p>	<p><u>Priekšstata līmenī:</u> Darba aizsardzības sistēmas organizācija.</p> <p><u>Izpratnes līmenī:</u> Darba aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības, dabas un vides aizsardzības normatīvie akti. Ilgtspējīgas attīstības būtība. Darba apstākļi un cilvēka veselība kā dzīves kvalitātes nosacījums. Ugunsdrošības aizsardzības līdzekļi un to pielietošana. Ergonomikas pamatprincipi. Darba vides riska faktori un novērtēšanas metodes. Atkritumu šķīrošanas nepieciešamība.</p>	<p>Spēja organizēt darba vietu drošai darba veikšanai, ievērojot darba tiesību, darba, vides, ugunsdrošības, civilās aizsardzības un elektrodrošības noteikumus.</p> <p align="right">4.LKI</p>
5.3.	Ievērot ugunsdrošības, civilās aizsardzības un elektrodrošības noteikumus.	<p>Pielietot ugunsdrošības, civilās aizsardzības un elektrodrošība noteikumus, veicot konditora pienākumus.</p> <p>Pielietot ugunsdrošības aizsardzības līdzekļus.</p>	<p><u>Lietošanas līmenī:</u> Darba vides riska faktoru novēršanas preventīvie pasākumi. Normatīvie akti darba aizsardzības jomā. Elektrodrošības noteikumi. Drošības signāli un zīmes. Darba aizsardzības līdzekļi un to</p>	
5.4.	Organizēt darba vietu atbilstoši darba drošības prasībām.	<p>Piemērot ergonomikas prasības darba vietas iekārtošanā.</p> <p>Sagatavot darba vietu drošai darba veikšanai.</p>	<p>Normatīvie akti darba aizsardzības jomā. Elektrodrošības noteikumi. Drošības signāli un zīmes. Darba aizsardzības līdzekļi un to</p>	

		Uzturēt patstāvīgā darba kartībā darba vietu un aprīkojumu.	pielietošana. Individuālo un kolektīvo aizsardzības līdzekļu lietošanas prasības. Droši un ergonomiski darba paņēmieni. Pirmā palīdzība. Rīcība ārkārtas situācijā.		
5.5.	Novērtēt savas darba spējas un veselības stāvokli darbavietā un darba pienākumu izpildes laikā.	Ievērot ergonomikas prasības darba vietas iekārtošanā. Sagatavot darba vietu drošai darba veikšanai.			
5.6.	Nelaimes gadījumā rīkoties atbilstoši situācijai un sniegt pirmo palīdzību cietušajiem.	Pielietot ABC-shēmu viskritiskāko stāvokļu novēršanai, dzīvības saglabāšanai un uzturēšanai. Sniegt pirmo palīdzību aroda negadījumos.		Spēja sniegt pirmo palīdzību un rīkoties ārkārtas situācijā.	4.LKI
5.7.	Iesaistīties uzņēmuma darbības attīstībā.	Personīgi iesaistīties jaunu ideju radīšanā veicinot uzņēmuma atpazīstamību. Argumentēti definēt prioritātes. Efektīvi plānot resursus. Izvērtēt ekonomiskos riskus. Pieņemt lēmumus par problēmu risinājumu konkrētās situācijās.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Uzņēmējdarbību regulējošie normatīvie akti. <u>Izpratnes līmenī:</u> Ekonomiskie resursi un ekonomikas pamatproblēmas. Komercedarbības veidi. Biznesa plāna loma uzņēmējdarbībā. <u>Lietošanas līmenī:</u> Uzņēmuma darba organizācija. Tirgzinības pamati.	Spēja radīt jaunas idejas un pieņemt pamatotus lēmumus konkrētās situācijās savas profesionālās darbības jomā.	4.LKI
5.8.	Pilnveidot profesionālai darbībai nepieciešamās zināšanas.	Izvērtēt profesionālo pieredzi un savas karjeras izaugsmes iespējas. Kritiski izvērtēt un izmantot iegūto informāciju profesionālajā darbībā. Pielietot dažādas mācīšanās stratēģijas.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Plānošanas un lēmumu pieņemšanas principi. <u>Izpratnes līmenī:</u> Darbinieka motivēšanas un talantu attīstīšanas nozīme darba kvalitātes paaugstināšanā. <u>Lietošanas līmenī:</u> Mācīšanās stratēģijas. Pašvērtējuma principi.	Spēja plānot un pieņemt lēmumus savas profesionālās karjeras veidošanā.	4.LKI

<b>Vispārīga informācija</b>	
<b>Profesijas standarta iesniedzējs</b>	<p><b>Latvijas Darba devēju konfederācija.</b></p> <p><b>Profesiju standarta izstrādes darba grupa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Astrīda Trupovniece – eksperte, Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija, izpilddirektore;</li> <li>– Kaspars Apse – eksperts, SIA "Averoja", projektu vadītājs;</li> <li>– Evija Rāviņa – eksperte, SIA "Tūrisma aģentūra "Kolumbs"", Pārdošanas nodaļa, vadītāja;</li> <li>– Ināra Utināne - Suharevska – eksperte, ISMA vieslektore;</li> <li>– Santa Graikste – eksperte, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore;</li> <li>– Jānis Pumpiņš – moderators, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, Restorānu nodaļas vadītājs;</li> <li>– Liene Kalberga – moderatora asistente, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, biroja vadītāja.</li> </ul> <p><b>Metodiskais atbalsts:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inta Annuškāne – Valsts izglītības satura centrs, projekts "Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai", vecākā eksperte satura izstrādes jautājumos.</li> </ul>
<b>Profesijas standarta ekspertu darba grupa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Madara Lūka – Ekonomikas ministrijas Nozaru politikas departamenta vecākā referente;</li> <li>– Santa Graikste – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas izpilddirektore;</li> <li>– Jānis Pumpiņš – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas Restorānu nodaļas vadītājs;</li> <li>– Līga Saleniece – LDDK profesiju standartu izstrādes projektu vadītāja</li> <li>– Anda Rezgale – VSIA "Rīgas Tūrisma un radošās industrijas tehnikums" Tūrisma un komerczinību nodaļas vadītāja;</li> <li>– Rita Jaurēna – VISC Profesionālās izglītības satura nodrošinājuma nodaļas vecākā referente.</li> </ul>
<b>Profesijas standarta NEP atzinums</b>	06.06.2018.
<b>Profesijas standarta saskaņošana PINTSA</b>	13.06.2018.
<b>Profesijas standarta iepriekš saskaņotās redakcijas</b>	Nav.