

Kultūras tūrisma organizatora profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – kultūras tūrisma organizators.
2. Profesijas kods – 3435 25.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – ceturtais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– kultūras tūrisma organizators izstrādā un īsteno kultūras tūrisma projektus, sagatavo kultūras tūrisma produktus, nodarbojas ar personāla vadības jautājumiem un tirgvedības darbu kultūras tūrisma jomā, ir atbildīgs par sava darba rezultātu, sekmējot uzņēmuma pozitīva tēla veidošanos.

Kultūras tūrisma organizators strādā valsts un pašvaldību kultūras un tūrisma iestādēs, tūrisma uzņēmumos, vai kā pašnodarbinātais, var veikt individuālo komercdarbību.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja organizēt komercdarbību tūrisma nozarē.
2. Spēja organizēt tūrisma uzņēmuma struktūrvienības darbību.
3. Spēja plānot darbu atbilstoši uzņēmuma prioritātēm un stratēģijai, nodrošinot visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu.
4. Spēja plānot, organizēt, koordinēt un pārraudzīt, kā arī izvērtēt un sniegt pārskatus par savu un komandas darbu.
5. Spēja sagatavot rekomendācijas uzņēmuma darba pilnveidošanai.

6. Spēja noformēt līgumus ar klientiem, klientu apdrošināšanu, konsulāros un atskaites dokumentus un izmantot šos dokumentus darba procesā.

7. Spēja sagatavot sadarbības līgumus ar partneriem – piegādātājiem, klientiem un uzņēmumiem.

8. Spēja noformēt dokumentus atbilstoši normatīvajiem aktiem par dokumentu pārvaldību.

9. Spēja ievērot Latvijas Republikas normatīvos aktus, ar tūrismu un kultūru saistītos Eiropas Savienības un starptautiskos normatīvos aktus.

10. Spēja nodrošināt valsts kontrolējošo institūciju norādījumu izpildi.

11. Spēja pielietot un nodrošināt darba procesā nepieciešamās darba un civilās aizsardzības zināšanas.

12. Spēja izstrādāt, ievērot un kontrolēt uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un uzņēmuma standartus.

13. Spēja ievērot lietišķo etiķeti un protokolu saskaņā ar uzņēmuma prasībām.

14. Spēja pielietot viesmīlības un saskarsmes pamatprincipus.

15. Spēja prezentēt un publiski uzstāties.

16. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

17. Spēja izstrādāt, vadīt un koordinēt kultūras tūrisma projektus.

18. Spēja sastādīt kultūras tūrisma projektu dokumentāciju.

19. Spēja strādāt individuāli un komandā.

20. Spēja organizēt un vadīt darba grupas, pieņemt lēmumus.

21. Spēja izstrādāt, organizēt un realizēt kvalitatīvus kultūras tūrisma produktus.

22. Spēja veikt jauno kultūras tūrisma produktu aprobēšanu.

23. Spēja sagatavot informāciju klientiem par jaunajiem kultūras tūrisma produktiem.
24. Spēja noteikt darbinieku darba uzdevumus un izstrādāt darba aprakstus.
25. Spēja plānot un organizēt darbinieku piesaistīšanu un rīkot personāla atlases konkursus.
26. Spēja koordinēt ikdienas darbu un risināt radušās problēmsituācijas.
27. Spēja analizēt kultūras tūrisma projekta izstrādāšanā un produkta realizācijā iesaistīto darbinieku darba kvalitātes novērtējumu.
28. Spēja apgūt Latvijas un starptautiskā kultūras tūrisma tirgus piedāvājumus un informācijas meklēšanas instrumentus.
29. Spēja veikt kultūras tūrisma tirgus analīzi, pārzināt tirgus tendences un apgūt jaunākos produktus.
30. Spēja plānot attiecīgajam kultūras tūrisma produktam piemērotas mārketinga aktivitātes tā mērķauditorijas piesaistei.
31. Spēja virzīt kultūras tūrisma produktus tirgū un uzturēt regulāru atgriezenisko saiti ar tūrisma uzņēmuma klientiem.
32. Spēja sadarboties ar partneriem kultūras tūrisma produktu izstrādes procesā, ar uzņēmumiem, kas saistīti ar tūrisma nozares attīstību valstī, un ar tūrisma izglītības iestādēm.
33. Spēja ievērot tūrisma profesionālo asociāciju ētikas kodeksus.
34. Spēja ievērot ilgtspējīga tūrisma attīstības principus.
35. Spēja regulāri iegūt informāciju par valsts un starptautiskajām programmām un projektiem tūrisma attīstības jomā.
36. Spēja sistemātiski pilnveidot savas profesionālās iemaņas un paaugstināt zināšanu līmeni.
37. Spēja nodrošināt darba tiesisko attiecību normu ievērošanu.

38. Spēja nodrošināt darba aizsardzības, ugunsdrošības un vides aizsardzības normatīvo aktu prasības.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Būt atbildīgam par sava un komandas darba rezultātiem, patstāvīgi organizēt, koordinēt savu un komandas darbu, kā arī prast strādāt un vadīt saziņas procesu komandā.

2. Plānot un organizēt tūrisma uzņēmuma darbu.

3. Sekmēt uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu un veidot tā popularitāti sabiedrībā.

4. Ievērot konfidencialitāti informācijā par klientiem un uzņēmumu.

5. Sniegt atskaites par savu un komandas darbu.

6. Pielietot dokumentu pārvaldības normas, atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

7. Pārzināt un pielietot Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un starptautiskos normatīvos aktus tūrisma un kultūras jomā.

8. Ievērot darba, vides un civilās aizsardzības prasības un higiēnas noteikumus.

9. Ievērot, izstrādāt un kontrolēt uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un kvalitātes standartus.

10. Pielietot lietišķās etiķetes normas.

11. Pielietot viesmīlības un saskarsmes pamatprincipus.

12. Ievērot savstarpējās kultūras un uzvedības normas.

13. Publiski uzstāties, diskutēt un korekti analizēt atšķirīgus viedokļus.

14. Pārvaldīt valsts valodu.

15. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.
16. Pārvaldīt vismaz divas svešvalodas saziņas līmenī.
17. Izstrādāt, vadīt un koordinēt kultūras tūrisma projektus.
18. Sagatavot kultūras tūrisma projektu dokumentāciju.
19. Izstrādāt, pārdot un realizēt kultūras tūrisma produktu atbilstoši klientu vēlmēm un vajadzībām, ievērojot uzņēmuma darbības virzienu.
20. Pielietot kultūras tūrisma maršrutu izstrādes metodiku.
21. Ierosināt inovatīvus risinājumus un izrādīt iniciatīvu to ieviešanā.
22. Pielietot pārdošanas prasmes.
23. Pielietot gida darba metodiku.
24. Prast sagatavot informatīvus materiālus klientiem par kultūras tūrisma produktu.
25. Noteikt darba uzdevumus un veidot darba aprakstus.
26. Prast piesaistīt un atlasīt darbiniekus.
27. Risināt problēmsituācijas.
28. Izmantot jaunākās informācijas, komunikāciju tehnoloģijas un specializētās programmas.
29. Strādāt ar biroja tehniku un aprīkojumu.
30. Plānot, organizēt un realizēt kultūras tūrisma produktu tirgvedības aktivitātes.
31. Apgūt un izvērtēt tūrisma tirgus piedāvājumus.
32. Pielietot tūrisma tirgus pētījumu metodes.
33. Izzināt klientu vēlmes un vajadzības.

34. Veikt klientu pastāvīgu uzskaiti un glabāt to atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

35. Veidot un uzturēt lietišķus kontaktus.

36. Ievērot ilgtspējīga tūrisma attīstības principus.

37. Zināt un ievērot tūrisma ētikas kodeksu.

38. Sekot līdzi tūrisma aktualitātēm.

39. Paaugstināt profesionālo kvalifikāciju.

40. Ievērot darba tiesisko attiecību noteikumus.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. ugunsdrošības noteikumi;
- 1.2. iekārtu elektrodrošības noteikumi;
- 1.3. pirmā palīdzība.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. tūrisma nozares pamati;
- 2.2. Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un starptautiskie tūrisma normatīvie akti;
- 2.3. profesionālie ētikas kodeksi;
- 2.4. ilgtspējīga tūrisma attīstība;
- 2.5. patērētāju tiesības;
- 2.6. kultūras tūrisma pamati;
- 2.7. kultūras politika;
- 2.8. Latvijas un pasaules kultūras vēsture;
- 2.9. Latvijas vēsture;
- 2.10. gida darba metodika;
- 2.11. profesionālie termini valsts valodā un divās svešvalodās.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. darba aizsardzība;

- 3.2. darba tiesiskās attiecības;
- 3.3. vides aizsardzība;
- 3.4. komercdarbības normatīvie akti;
- 3.5. valsts valoda;
- 3.6. vismaz divas svešvalodas saziņas līmenī;
- 3.7. komercdarbība;
- 3.8. vadības pamati;
- 3.9. personāla vadība;
- 3.10. sabiedriskās attiecības;
- 3.11. informācijas tehnoloģijas;
- 3.12. lietvedība;
- 3.13. kultūras tūrisma produktu veidošana;
- 3.14. kultūras tūrisma projektu vadība;
- 3.15. kultūras tūrisma tirgvedība;
- 3.16. Latvijas un pasaules tūrisma ģeogrāfija;
- 3.17. viesmīlības pamati;
- 3.18. saskarsmes psiholoģija;
- 3.19. lietišķā etiķete;
- 3.20. publiskā runa.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Organizēt uzņēmējdarbību / struktūrvienības darbību tūrisma nozarē	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. organizēt uzņēmējdarbību tūrisma nozarē; 1.2. organizēt tūrisma iestādes/ uzņēmuma struktūrvienības darbību; 1.3. plānot darbu atbilstoši iestādes/ uzņēmuma prioritātēm un stratēģijai, nodrošinot visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu; 1.4. plānot, organizēt, koordinēt un pārraudzīt, kā arī izvērtēt un sniegt pārskatus par savu un komandas darbu; 1.5. sagatavot rekomendācijas iestādes/ uzņēmuma darba pilnveidošanai.

<p>2. Ievērot un pielietot Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un starptautiskos normatīvos aktus</p>	<p>2.1. pielietot darbības, kas saistītas ar līgumu, apdrošināšanas, konsulāro un atskaites dokumentu formēšanu, un lietot šos dokumentus darba procesā;</p> <p>2.2. sagatavot sadarbības līgumus ar partneriem – piegādātājiem, klientiem, iestādēm, organizācijām un uzņēmumiem;</p> <p>2.3. noformēt dokumentus atbilstoši Latvijas Republikas spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un lietvedības noteikumiem;</p> <p>2.4. ievērot Latvijas Republikas normatīvos aktus, ar tūrismu un kultūru saistītos Eiropas Savienības un starptautiskos normatīvos aktus un nodrošināt valsts kontrolējošo institūciju norādījumu izpildi;</p> <p>2.5. pielietot un nodrošināt darba procesā nepieciešamās darba, vides un civilās aizsardzības zināšanas;</p> <p>2.6. izstrādāt, ievērot un kontrolēt uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un uzņēmuma standartus;</p> <p>2.7. nodrošināt darba tiesisko attiecību normu ievērošanu.</p>
<p>3. Pielietot komunikācijas prasmes</p>	<p>3.1. ievērot lietišķo etiķeti un protokolu saskaņā ar uzņēmuma prasībām;</p> <p>3.2. pielietot viesmīlības un saskarsmes pamatprincipus;</p> <p>3.3. prezentēt un publiski uzstāties;</p> <p>3.4. sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.</p>
<p>4. Izstrādāt un realizēt kultūras tūrisma projektus</p>	<p>4.1. izstrādāt, vadīt un koordinēt kultūras tūrisma projektus;</p> <p>4.2. sastādīt projektu dokumentāciju;</p> <p>4.3. strādāt individuāli un komandā;</p> <p>4.4. organizēt un vadīt darba grupas, pieņemt lēmumus.</p>

5. Izstrādāt un realizēt kultūras tūrisma produktus	<p>5.1. izstrādāt, organizēt un realizēt kvalitatīvus kultūras tūrisma produktus;</p> <p>5.2. veikt jauno kultūras tūrisma produktu aprobēšanu;</p> <p>5.3. sagatavot informāciju klientiem par jaunajiem kultūras tūrisma produktiem;</p> <p>5.4. sadarboties ar partneriem kultūras tūrisma produktu izstrādes procesā.</p>
6. Nodarboties ar personāla vadības jautājumiem	<p>5.1. noteikt darbinieku darba uzdevumus un izstrādāt darba aprakstus;</p> <p>5.2. plānot un organizēt darbinieku piesaistīšanu un rīkot personāla atlases konkursus;</p> <p>5.3. koordinēt ikdienas darbu un risināt radušās problēmsituācijas;</p> <p>5.4. analizēt kultūras tūrisma projektu izstrādāšanā un produktu realizācijā iesaistīto darbinieku darba kvalitātes novērtējumu.</p>
7. Realizēt mārketinga aktivitātes	<p>8.1. apgūt Latvijas un starptautiskā kultūras tūrisma tirgus piedāvājumus un informācijas meklēšanas instrumentus;</p> <p>8.2. veikt kultūras tūrisma tirgus analīzi, pārzināt tirgus tendences un apgūt jaunākos produktus;</p> <p>8.3. plānot attiecīgajam kultūras tūrisma produktam piemērotas mārketinga aktivitātes tā mērķauditorijas piesaistei;</p> <p>8.4. virzīt kultūras tūrisma produktus tirgū un uzturēt regulāru atgriezenisko saiti ar tūrisma iestādes/ uzņēmuma klientiem.</p>

8. Sadarboties ar institūcijām un uzņēmumiem, kas saistītas tūrisma nozares attīstību	9.1. sadarboties ar iestādēm/ uzņēmumiem, kas saistītas ar tūrisma nozares attīstību valstī; 9.2. uzturēt saikni ar tūrisma izglītības iestādēm; 9.3. ievērot tūrisma profesionālo asociāciju ētikas kodeksus; 9.4. ievērot ilgtspējīga tūrisma attīstības principus; 9.5. regulāri iegūt informāciju par ar tūrisma attīstību saistītām valsts un starptautiskajām programmām un projektiem; 9.6. sistemātiski pilnveidot savas profesionālās iemaņu un paaugstināt zināšanu līmeni.
---	--

Profesijas standarta izstrādes darba grupas sastāvs:

Liene Muhina – Alberta koledža, studiju programmas „Kultūras tūrisma vadība” direktore;
 Aivita Henriņa – Latvijas Kultūras koledža, Tūrisma programmas direktore;
 Ruta Žvale – Latvijas Viesnīcu un Restorānu asociācija, valdes locekle;
 Anda Rezgale – Autobusu tūroperatoru grupa „ATG”, izpilddirektore;
 Ingrīda Smuškova – Tukuma tūrisma informācijas centrs, vadītāja;
 Dagnija Jaunozola – praktizējoša gide.

Profesijas standarta eksperti:

S.Zvidriņa – Kultūras ministrijas valsts sekretāre;
 D.Vīksna – Rīgas domes Izglītības, kultūras un sporta departamenta direktora p.i.;
 I.Širava – Tūrisma attīstības valsts aģentūras vecākā eksperte stratēģiskās plānošanas jautājumos, direktora vietā;
 I.Sprūdža – Latvijas piļu un muižu asociācijas valdes priekšsēdētāja.