

SASKAŅOTS

Profesionālās izglītības un nodarbinātības
trīspusējās sadarbības apakšpadomes
2023. gada 7. jūnija sēdē, protokols Nr. 3.

**PROFESIJAS STANDARTS
TŪRISMA PAKALPOJUMI****TŪRISMA PAKALPOJUMU VADĪTĀJA
PROFESIONĀLĀS KVALIFIKĀCIJAS PRASĪBAS**

1. Profesionālās kvalifikācijas nosaukums, kvalifikācijas līmenis, prasības izglītībai	
Tūrisma pakalpojumu vadītājs	Kvalifikācijas līmenis: Sestais profesionālās kvalifikācijas līmenis (6. PKL)
	Prasības attiecībā uz iepriekš iegūto izglītību: Vidējā izglītība
2. Profesionālās kvalifikācijas daļas un profesionālās kvalifikācijas prasības attiecībā uz specializāciju un saistītu profesionālo kvalifikāciju	
Prasības attiecībā uz darba tirgū atpazīstamu kvalifikācijas daļu: Nav	
Profesionālās kvalifikācijas specializācijas: Nav	
Saistītās profesionālās kvalifikācijas, kvalifikācijas līmenis: Tūrisma pakalpojumu organizators, piektais profesionālās kvalifikācijas līmenis (5.PKL)	
3. Profesionālās darbības pienākumu un uzdevumu kopsavilkums	
Tūrisma pakalpojumu vadītājs pārvalda un koordinē tūrisma nozares organizācijas darbību jomās – tūrisms, ēdināšana, izmitināšana - un tās nodaļas; īsteno organizācijas komerciālo un vadības stratēģiju un programmu/plānu atbilstoši mērķiem, kvalitātes vadības sistēmas, higiēnas un drošības normatīvo aktu prasībām; pārvalda organizācijas pakalpojumu īstenošanas procesus; atbild par savas organizācijas tūrisma pakalpojumu ikdienas darbību un procesu vadību; pārrauga visus uzņēmējdarbības aspektus, sākot no mārketinga un pārdošanas līdz klientu apkalpošanai un darbinieku apmācībai; izstrādā jaunus pakalpojumus savai organizācijai, kas ietver to izveidi, partnerattiecību veidošanu ar citām organizācijām vai speciālistiem, jaunu tehnoloģiju izpēti un ieviešanu, lai nodrošinātu organizācijas ilgtspēju. Tūrisma pakalpojumu vadītājs strādā tūrisma pakalpojumu organizācijās (tūrisma, izmitināšanas un ēdināšanas jomā). Tūrisma pakalpojumu vadītāja pienākumi un uzdevumi: 3.1. Organizācijas izveidošana:	

- 3.1.1. veikt tūrisma nozares tirgus izpēti;
- 3.1.2. noteikt organizācijas darbības mērķi;
- 3.1.3. izveidot organizācijas biznesa plānu noteiktam laika posmam;
- 3.1.4. izstrādāt organizācijas pakalpojumu piedāvājums;
- 3.1.5. izstrādāt investīcijas plānu laika periodam (īstermiņā un ilgtermiņā);
- 3.1.6. nodrošināt personāla/cilvēkresursu vadības funkcijas.
- 3.2. Organizācijas darba un procesu pārvaldība;
 - 3.2.1. koordinēt darba procesus organizācijā;
 - 3.2.2. organizēt darba procesus;
 - 3.2.3. vadīt darba procesus;
 - 3.2.4. kontrolēt darba procesus;
 - 3.2.5. izveidot organizācijas pakalpojumu kvalitātes pārvaldības sistēmu;
 - 3.2.6. vadīt krīzes situācijas organizācijā/ uzņēmumā;
 - 3.2.7. piedalīties finanšu vadīšanā..
- 3.3. Tūrisma pakalpojumu dzīves cikla vadība :
 - 3.3.2. uzraudzīt un pārraudzīt organizācijas pakalpojumu izveidi un ieviešanu;
 - 3.3.3. izvērtēt tūristu klasifikāciju savai organizācijai;
 - 3.3.4. nodrošināt tūrisma pakalpojumu ilgtspēju;
 - 3.3.5. nodrošināt tūrisma pakalpojumu kvalitātes vadību;
 - 3.3.6. izpētīt noieta tirgu;
 - 3.3.7. izpētīt konkurentu pakalpojumus.
- 3.4. Pakalpojumu pārdošanas vadīšana:
 - 3.4.1. virzīt pakalpojumus tirgū;
 - 3.4.2. īstenot mārketinga stratēģijas;
 - 3.4.3. pārdot pakalpojumus.
- 3.5. Tehnoloģiju un digitalizācijas vadība organizācijā:
 - 3.5.1. izmantot tehnoloģiskos resursus;
 - 3.5.2. izmantot digitālos resursus;
 - 3.5.3. izmantot rīkus tūrisma pakalpojumu pārdošanai;
 - 3.5.4. nodrošināt digitālo datu pārvaldi.
- 3.6. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu izpildei nepieciešamās prasmes un attieksmes, vispārējās zināšanas un kompetences:
 - 3.6.1. sazināties valsts valodā un lietot komunikācijā divas svešvalodas, t.sk., lietot profesionālo terminoloģiju;
 - 3.6.2. lietot profesionālajā darbībā matemātiskās kompetences, tehnoloģijās un inženierzinātnēs;
 - 3.6.3. lietot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas darba uzdevumu izpildē;
 - 3.6.4. iesaistīties pētniecības procesos;
 - 3.6.5. īstenot sociālās un pilsoniskās prasmes sociālā dialoga veidošanai sabiedrībā un piedalīties uzņēmuma reputācijas veidošanā;
 - 3.6.6. nodrošināt darba aizsardzības, vides aizsardzības un civilās aizsardzības prasību ievērošanu;
 - 3.6.7. nodrošināt darba tiesisko attiecību normu un darba tiesību ievērošanu;
 - 3.6.8. lietot uzņēmējdarbības principus.

4. Profesionālās darbības pienākumu un uzdevumu izpildei nepieciešamā PROFESIONĀLĀ kompetence					
Nr.p.k.	Uzdevumi	Prasmes	Profesionālās zināšanas	Kompetence (kvalifikācijas līmenis)	
1. Organizācijas izveidošana/izveide					
4.1.	Veikt tūrisma nozares tirgus izpēti.	Izvērtēt tūrisma nozares uzņēmējdarbības vidi, ietekmējošos faktorus u.c. aspektus organizācijas izveidē. Veikt tirgus nozares tirgus pētījumus reģionālā, nacionālā un pasaules mērogā. Lietot profesionālo terminoloģiju tūrisma nozarē. Izvērtēt/analizēt konkurentus un to darbības metodes. Nodrošināt nozares tirgus izpēti rezultātu objektīvu dokumentēšanu.	Tūrisma nozares politika un pārvaldība. Organizāciju klasifikācija un segmenti. Organizācijas struktūras un hierarhija, to raksturojums, organizatoriskās atšķirības. Tirgus izpēti metodes. Informācijas/datu apstrāde. Konkurence, konkurenti un konkurētspējas terminu skaidrojums. Profesionālā terminoloģija svešvalodās, t.sk angļu valodā.	Spēj veikt tūrisma nozares tirgus izpēti reģionālā, nacionālā un pasaules mērogā.	.6. LKI
4.2.	Noteikt organizācijas darbības mērķi.	Izvērtēt ārējos un iekšējos ietekmes faktorus. Noteikt organizācijas darbības mērķi. Izstrādāt organizācijas stratēģiju. Izstrādāt organizācijas darbības procesu kārtību. Pārvaldīt organizācijas procesu kārtību. Izveidot organizatorisko struktūru.. Piemērot saistošo normatīvo aktu prasības.	Vietējā un ārvalstu pakalpojumu/tirgus statistika. Organizācijas misija un vīzija. Tūrisma nozares jomas – tūrisms, izmitināšana, ēdināšana – saistītie un darbību ietekmējošie normatīvie akti.	Spēj noteikt organizācijas darbības mērķi, pamatojoties uz organizācijas stratēģiju.	6. LKI
4.3.		Noteikt biznesa plāna struktūru.			.6. LKI

	Izveidot organizācijas biznesa plānu noteiktam laika posmam.	Noteikt cilvēkresursu nepieciešamību. Izvēlēties piemērotu grāmatvedības programmu atbilstoši organizācijas lielumam. Nodrošināt tiešsaistes grāmatvedības programmas ieviešanu. Noteikt tehniskā nodrošinājumu iespējas un izmaksas.	Tūrisma nozares jomas – tūrisms, izmitināšana, ēdināšana – specifika. Algas aprēķini, nodokļu aprēķinu un nomaksas, maksājuma informācija, piegādātāju u.c. maksājumi. Fiksētās/ mainīgās izmaksas. Uzcenojums un atlaižu politika. Cenu politika. Ieguldījumu plānošana – pamatlīdzekļi un cilvēkresursi. Grāmatvedības uzskaites sistēma.	Spēj izveidot tūrisma nozares noteiktas jomas organizācijas biznesa plānu noteiktam laika posmam.	
4.4.	Izstrādāt organizācijas pakalpojumu piedāvājumu.	Veikt pakalpojumu risku analīzi. Vadīt pakalpojumu piedāvājumu izveidi. Vadīt pakalpojumu izmaksu aprēķinu veikšanu. Noteikt organizācijas kapacitāti pakalpojumu sniegšanā. Analizēt peļņas/zaudējumu aprēķinu. Sniegt priekšlikumus, t.sk. inovatīvus.	Iekšējie un ārējie faktori, kas ietekmē nozari, pakalpojumus reģionā, LV un pasaulē. Tūrisma pakalpojums, tūrisma galamērķis, tūrisma plūsmas, tūristu piesaistes un objekti. Dabas faktori un resursi. Sezonas un nesezonas pakalpojumi/ tūrisma sezonālitate. .	Spēj izstrādāt organizācijas pakalpojumu piedāvājumus, ievērojot pakalpojumu daudzveidības un ilgtspējas kritērijus.	6. LKI
4.5.	Izstrādāt investīcijas plānu laika periodam (īstermiņā un ilgtermiņā).	Izvēlēties finanšu piesaistes avotus. Plānot finanšu plūsmu īstermiņa periodā. Plānot finanšu plūsmu ilgtermiņa periodā. Plānot investīciju piesaisti. Organizēt organizācijas finanšu plūsmu. Uzraudzīt finanšu plūsmu īstermiņā un ilgtermiņā.	Stresa un noguruma pārvaldība. Personāla atlases process un intervijas. Personāla vadība. Komunikācijas virzieni un plūsmas. Komandas darbs. Darba tiesības Darba, vides un civilā aizsardzība Personāla lietvedības dokumentu pārvaldība un noformēšana (amata apraksti, darba līgumi u.c.).	Spēj izstrādāt un plānot investīcijas plānu laika periodam īstermiņā un ilgtermiņā.	6. LKI
4.6.		Attīstīt personāla politiku organizācijā.			6. LKI

	Nodrošināt personāla / cilvēkresursu vadības funkcijas.	Definēt prasības visu līmeņu darbiniekiem, t.sk. amata apraksti, darba līgumi.	Ārpakalpojumu plānošana (t.sk. gidi, papildpakalpojumi). Personāla atlases process un intervijas. Personāla vadība. Cilvēku resursu vadība. Komunikācijas virzieni un plūsmas. Komandas darbs. Darba tiesības. Darba, vides un civilā aizsardzība. Personāla lietvedības dokumentu pārvaldība un noformēšana(amata apraksti, darba līgumi u.c.). Personāla/darbinieku apmācības organizācija.	Spēj nodrošināt organizācijas personāla/cilvēkresursu vadības funkcijas, ievērojot personāla politikas un stratēģijas uzdevumus.	
	Vadīt apmācību plānošanu un organizēšanu, veidošanu.				
	Veicināt personāla/ darbinieku attīstību un lojalitāti.				
	Pārraudzīt personāla/darbinieku/ cilvēkresursu optimizācijas procesu.				
	Vērtēt projekta darbinieku kompetences, prasmes un attieksmes.				
	Nodrošināt organizācijā informācijas aprites procesus.				
	Izvērtēt komunikācijas nodrošināšanas procesus.				
2. Organizācijas darba un procesu pārvaldība.					
4.7.	Koordinēt darba procesus organizācijā.	Nodrošināt komandā vienotu izpratni par organizācijas mērķiem.	Darba vides pārvaldība Misijas un vīzijas definējums. Darba vidi ietekmējošie faktori Individuālais un komandas darbs – raksturojums (atbildība, sadarbība u.c.) Nozares darba vidi ietekmējošie faktori - darbs 24/7, sezonālitate u.c. Nozares jomu organizāciju uzņēmumu/darba organizācijas raksturojums – tūrisms, izmitināšana, ēdināšana. Resursu plānošana.	Spēj koordinēt darba procesus organizācijā, nodrošinot darba procesu nepārtrauktību, sistēmiskumu un efektivitāti.	6. LKI
	Nodrošināt darba procesu nepārtrauktību dažādās nozares jomu organizācijās:- tūrisms, izmitināšana, ēdināšana.				
	Veidot efektīvu komunikāciju darba un procesu pārvaldības posmos.				
	Prognozēt un plānot organizācijas resursus.				
	Operatīvi reaģēt uz darba un procesu izmaiņām organizācijā un apkārtējā vidē.				

4.8.	Organizēt darba procesus.	Noteikt nepieciešamos ārējos un iekšējos resursus efektīvai darba procesu izpildei.	Darba organizācija un vadība. Darba laiks un tā organizācija. Darba resursi, darba vide.	Spēj organizēt un pilnveidot darba procesu, nodrošinot efektīvu laika un resursu izmantošanu.	6. LKI
		Deleģēt darba uzdevumus struktūrvienībām.			
		Pārskatīt darba procesu atbilstību organizācijas darbības mērķiem.			
		Precīzi plānot organizācijas saimniecisko darbību.			
		Pilnveidot ar darba procesiem saistīto vidi.			
4.9.	Vadīt darba procesus.	Kontrolēt iekšējo kārtības noteikumu izpildi.	Lietišķā etiķete. Darbinieku motivācija. Darba apjoma un finanšu mijiedarbība Darbinieku darba apjoma un satura salīdzināmība.	Spēj vadīt darba procesu, uzraugot kvalitatīvu pakalpojumu izpildi un finanšu līdzekļu lietderīgu izmantošanu.	6. LKI
		Novērtēt un uzraudzīt darba vides sastāvdaļas/elementus/ funkcijas – apstākļus, riskus, efektivitāti.			
		Noteikt efektivitāti un lietderību darba procesiem.			
		Nodrošināt pakalpojumu izpildes efektīvu kontroli.			
		Novērtēt kvalitātes prasību izpildi.			
		Uzraudzīt finanšu līdzekļu lietderīgu izmantošanu.			
4.10.	Kontrolēt darba procesus.	Apkopot darbības rezultātus.	Rentabilitāte. Kontroles galvenā funkcija un veidi. Kvalitātes kritēriji/ prasības un standarti.	Spēj kontrolēt darba procesu, kritiski izvērtējot starprezultātus, darba procesu gaitu un visu saistīto resursu atdevi.	6. LKI
		Nodrošināt atgriezeniskās saites saņemšanu.			
		Savlaicīgi reaģēt uz novirzēm darba procesā.			
		Analizēt darba procesu.			

4.11.	Izveidot organizācijas pakalpojumu kvalitātes pārvaldības sistēmu.	Ievērot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasības organizācijas pakalpojumu kvalitātes pārvaldības sistēmā.	Nozari un pakalpojumu saistošo normatīvo aktu prasības Pārmaiņu vadība. Ilgtspēja. Kvalitātes vadības pamatprincipi. Sociālās, fizioloģiskās, kultūrvēsturiskās vajadzības - fizioloģiskās, sociālās, pašapliecināšanās u.c. . Kvalitātes pārvaldības sistēmas raksturojums. Kvalitātes sistēmas modeļi un vadības pieejas.	Spēja izveidot organizācijas pakalpojumu kvalitātes pārvaldības sistēmu saskaņā ar profesionālajiem/nozares un organizācijas standartiem.	6. LKI
		Apkopot nepieciešamo/esošo/sagatavoto informāciju par organizācijas resursiem - cilvēkresursi, finanšu, materiālie, informācijas u.c. resursi.			
		Plānot cilvēkresursus – skaits, kvalifikācija, pienākumu un atbildības robežas, u.c.			
		Plānot veicamos procesus – infrastruktūra, darba vide un vietas, darba laiks, klātienē un/vai attālināti, termiņi u.c..			
		Analizēt klientu vajadzības un vēlmes.			
4.12.	Vadīt krīzes situācijas organizācijā/uzņēmumā.	Izvērtēt organizācijas darbības riskus - tautsaimniecības un nozares; izmaiņas tirgū; ražošanas; finanšu; cilvēka kvalifikācijas; pieejamības faktors u.c..	Organizācijas darbības riska faktoru raksturojums. Darbības un procesu pārredzamība. Preventīvu risku mazināšanas pasākumu un situāciju risināšanas metodes krīzes situācijas plāna izveide. Informācijas apkopošana un komunikācija krīzes situācijās Makroekonomikas pamati. Risku vadība.	Spēja vadīt krīzes situācijas organizācijā, pieņemot atbildīgus lēmumus, tajā skaitā arī paaugstināta stresa situācijās.	6. LKI
		Kontrolēt organizācijas darbības riskus būtiskos un mazāk būtiskos.			
		Pārskatīt organizācijas darbības riskus būtiskos un mazāk būtiskos.			
		Izveidot risinājuma plānu, minimizējot riskus.			
		Organizēt plāna ieviešanu.			
4.13.	Piedalīties finanšu vadīšanā.	4. Apkopot un pārskatīt finanšu plānošanai nepieciešamo informāciju un dokumentāciju.	Operatīvā finanšu plānošana. Organizācijas budžeta plānošana dažādiem periodiem (ceturkšņa, gada u.c.). Organizācijas ilgtspēja.	Spēja atbildīgi piedalīties organizācijas finanšu vadīšanā, nodrošinot efektīvu finanšu resursu izmantošanu.	6. LKI
		Plānot organizācijas budžetu.			

		Kontrolēt budžeta izpildi.	Vairākuzdevumu veikšana – pielietojums, raksturojums, robežas, atbildība. Starptautisko norēķinu veidi.		
		Analizēt budžeta izpildes ietekmējošos faktorus.			
		Veikt ar pakalpojumu sniegšanu saistīto pakalpojumu tirgus izpēti (piegādātāju cenu aptaujas).			
3. Tūrisma pakalpojumu dzīves cikla vadība.					
4.14.	Uzraudzīt/pārraudzīt organizācijas pakalpojumu izveidi un ieviešanu.	Izvērtēt pakalpojumu tirgu – pieprasījumu, konkurentus, vidi, infrastruktūru, resursus u.c.	Organizācijas pakalpojumu raksturojums: - tūrisma jomā; - izmitināšanas jomā; - ēdināšanas jomā. Kontroles metodes un veidi. Tūrisma veidi, tūrisma formas, pakalpojumu veidi.	Spēja uzraudzīt un pārraudzīt organizācijas pakalpojumu izveides un ieviešanas procesus.	6. LKI
		Pārraudzīt pakalpojumu izmaksu aprēķināšanu (kalkulāciju).			
		Koordinēt jauna pakalpojuma/-u izstrādes procesu.			
		Izvērtēt pakalpojumu cenas un prognozēt ieņēmumus.			
		Izvērtēt tūrisma pakalpojumu realizāciju vietējā un starptautiskā tirgū.			
		Sekot līdzi tūrisma inovatīvajiem risinājumiem dažādās jomās.			
		Iesaistīties jaunu/inovatīvu ideju radīšanā, veicinot uzņēmuma atpazīstamību.			
4.15.	Izvērtēt tūristu klasifikāciju savai organizācijai).	Noteikt tūristu cilmes valstis.	Organizāciju/uzņēmumu veidi; - tūrisma jomā; - izmitināšanas jomā; - ēdināšanas jomā. Tūrisma pakalpojumu veidi:	Spēja izvērtēt tūristu klasifikāciju savai organizācijai pakalpojumu efektīvai pārvaldei.	6. LKI
		Noteikt tirgus segmentāciju.			
		Veikt mērķa grupas segmentēšanu.			

		Kontrolēt/pārraudzīt izvirzīto mērķu izpildi.	- tūrisma jomā; - izmitināšanas jomā; - ēdināšanas jomā.		
		Noteikt vietējo un starptautisko noieta tirgu.			
		Noteikt tūrisma pakalpojumu veidus savai organizācijai.			
4.16.	Nodrošināt tūrisma pakalpojumu ilgtspēju.	Analizēt organizācijas, galamērķa, reģionu esošo pakalpojumu situāciju/stāvokli – izmaksas, pieprasījums, noiets u.c. ilgtspējas kontekstā.	Pilsētas, novada, valsts, reģiona tūrisma stratēģijas. Vides standartu ieviešana un uzlabošana. Reģionam/novadam specifisko ekonomikas sektoru/jomu attīstība. Vietējo (pilsēta, novads, valsts) ražotāju, resursu un pakalpojumu izmantošana. Tūrisma ietekmes veidi. ANO tūrisma ētikas kodekss.	Spēja nodrošināt tūrisma pakalpojumu ilgtspēju, mērķtiecīgi radot jaunas iespējas organizācijas attīstībā.	6. LKI
		Izstrādāt organizācijas stratēģiju pakalpojumu ilgtspējas veicināšanai.			
		Izveidot darbības plānu/pasākumus organizācijas, galamērķa, reģionu pakalpojumu ilgtspējas nodrošināšanai			
		Īstenot ANO tūrisma ētikas kodeksa principus pakalpojumu ieviešanā un sniegšanā.			
4.17.	Nodrošināt tūrisma pakalpojumu kvalitātes vadību.	Pielietot kvalitātes standartu prasības pakalpoju novērtēšanā.	Kvalitātes standarts. Kvalitātes vadības sistēmas Latvijā un pasaulē, to raksturojums. Kvalitātes vadības sistēma organizācijā. "Hotelstars Union" kritēriji.	Spēja nodrošināt tūrisma pakalpojumu kvalitātes vadību.	6. LKI
		Novērtēt pakalpojumu līmeni atbilstoši tirgum un klientu segmentiem.			
		Piemērot starptautiskos nozares kvalitātes standartus.			
		Piedalīties un darboties kvalitātes vadības sistēmas ieviešanā, uzturēšanā un pilnveidē.			
		Regulāri veikt iekšējos un ārējos auditus ar pakalpojumiem saistītajos procesos (efektivitāti, produktivitāti, izmaksas u.c.).			

4.18.	Izpētīt noieta tirgu.	Noteikt noieta tirgus mērķauditoriju.	Ekonomiskā situācija, globalizācija. Primārie/sekundārie resursi. Datu apstrādes metodes. Datu apkopošana. Sadarbība ar partneriem – esošajiem un potenciālajiem. SVID analīze.	Spēja kritiski veikt noieta tūrisma tirgus izpēti, izvērtējot patērētāju vajadzības un vēlmes.	6. LKI
		Noteikt organizācijas stiprās puses (<i>Strengths</i>), vājās puses (<i>Weaknesses</i>), iespējas (<i>Opportunities</i>) un draudus (<i>Threats</i>).			
		Veikt tūrisma primāro un sekundāro resursu izpēti.			
4.19.	Izpētīt konkurentu pakalpojumus	Veikt konkurentu pakalpojumu SVID analīzi.	Statistika. Datu apstrādes rīki. Datu aizsardzība. Normatīvo aktu prasības (direktīvas). Tūrisma nozares tiesiskais regulējums. Konkurētspējas izvērtēšana.	Spēja veikt vispusīgu konkurentu pakalpojumu izpēti, identificējot viņu pakalpojumu konkurētspēju.	6. LKI
		Apkopot un analizēt informāciju par atsevišķām nozarēm/tirgiem/ klientiem un konkurentiem no vairākiem uzticamiem avotiem.			
		Analizēt/izpētīt konkurentu vidi pēc noteiktiem kritērijiem (organizācijas lielums, darbinieku skaits, galvenie pakalpojumi, pārdošanas metodes (t.sk reklāma), u.c.)			
		Izvērtēt savas/organizācijas/ pakalpojumu priekšrocības, nepilnības u.c. parametrus.			
		Noteikt/ segmentēt pakalpojuma/-u vietas tirgū.			
4. Pakalpojumu pārdošanas vadīšana.					
4.20.	Virzīt pakalpojumus tirgū.	Noteikt pakalpojumu tirgus nišas un segmentus.	Mārketinga elementi jeb četri P pasākumi (4P). Mārketinga pasākumu veidi. Pakalpojuma virzība tirgū. Cenu politika. Segmentācija. Izmaksas, finanšu resursi, rentabilitāte. Braucienu kategorijas.	Spēja virzīt pakalpojumus tirgū, efektīvi komunicējot un sadarbojoties arī daudz kultūru vidē.	6. LKI
		Nodrošināt mērķauditorijas konstruktīvu noteikšanas procesu.			

		Segmentēt klientus pēc organizācijas noteiktajiem kritērijiem.	Ceļotāju kategorijas. Tirgzinība. Līgumu veidi – sadarbības, pakalpojumu utt. Pieņemšanas un nodošanas akts.	Spēja sazināties ar klientiem, sadarbības partneriem, pielietojot lietišķās saskarsmes un starpkultūru komunikācijas prasmes.	6. LKI
		Izveidot klienta profilu.			
		Personalizēt un piemērot pakalpojumus konkrētam klientam.			
		Izvērtēt virzības tirgū atšķirības nozares jomu organizācijās - tūrisms, izmitināšana, ēdināšana.			
4.21.	Īstenot mārketinga stratēģijas.	Nodrošināt mārketinga stratēģiju mērķa sasniegšanai.	Sociālie mediji kā komunikācijas modelis, to lietošana profesionālos nolūkos. Mārketinga stratēģija. Tirgzinība. Mārketinga aktivitātes. Klientu segmentācija. Tūrisma pakalpojumu noformēšanas veidi. Autortiesības. Teksta redaktors.	Spēja īstenot dažādas mārketinga stratēģijas, izmantojot analītisku un inovatīvu pieeju.	6. LKI
		Noformēt pakalpojumu atbilstoši: - klientu kategorijai; - pakalpojumu segmentācijai u.c. kritērijiem.			
		Izvērtēt mārketinga stratēģijas īstenošanas atšķirības nozares jomu organizācijās - ēdināšana, izmitināšana, tūrisms.			
4.22.	Pārdot pakalpojumus..	Motivēt darbiniekus pārdošanai.	Pārdošanas process un metodes. Klientu uzvedība, psiholoģiskais portrets. Profesionālā/Lietišķā saskarsme. Motivācijas veidošana. Lietišķā etiķete un ētika. Sociālo mediju statistika. Statistikas datu analīzes metodes.	Spēja pārdot un organizēt aktīvās pārdošanas procesu, operatīvi reaģējot uz iespējamām izmaiņām.	6. LKI
		Noteikt darbinieku produktivitāti.			
		Veidot mūsdienīgas prezentācijas.			
		Īstenot pārdošanas procesu.			
		Kontrolēt aktīvās pārdošanas procesu.			
		Pieņemt lēmumu pakalpojumu pārdošanas procesā.			
		Analizēt aktīvās pārdošanas rezultātus.			

		Reklamēt pakalpojumus ar sociālo tīklu starpniecību.			
5. Tehnoloģiju un digitalizācijas vadība organizācijā.					
4.23.	Izmantot tehnoloģiskos resursus.	Pārraudzīt datu, informācijas un digitālā satura ievadīšanas procesu.	Datu, informācijas un digitālā satura pārvaldība. CRM (<i>Customer Relationships Management System</i>) klientu vadības sistēma. Viesnīcu vadības sistēmas. Uzskaites vadības sistēma. Norēķinu sistēmas, to veidi.	Spēja izmantot tehnoloģiskos resursus organizācijas darba un pakalpojumu īstenošanā nozares jomu organizācijās - ēdināšana, izmitināšana, tūrisms.	6. LKI
		Izmantot saturu vadības sistēmas (CRS, CMS).			
		Veikt vizuālā materiāla tūrisma pakalpojumu aprakstu kontroli un pārbaudi.			
		Uzraudzīt un kontrolēt datus atbilstoši dokumentu pārvaldības noteikumiem.			
		Izvēlēties piemērotāko tehnoloģisko resursu izmantošanas nozares jomu organizācijās - tūrisms, izmitināšana, ēdināšana.			
4.24.	Izmantot digitālos resursus.	Izvērtēt resursu izmantošanas atšķirības nozares jomu organizācijās – tūrisms, izmitināšana, ēdināšana.	Digitālie resursi, t.sk. automatizēti e-pasti, aplikācijas, platformas. Viedierīču iespējas, aizsardzība. lietošana. Saziņas aplikācijas. Saziņas kultūra elektroniskajā vidē. Analītikas piemērošana. Autortiesības un licences.	Spēja izmantot digitālos resursus organizācijas darba procesos, t.sk. digitālajā vidē.	6. LKI
		Atlasīt piemērotākos digitālos resursus/rīkus.		Spēja nodrošināt informācijas, datu un satura pārvaldīšanu vispiemērotākajam vieglas atgūšanas un uzglabāšanas veidam.	6. LKI
		Izvērtēt digitālo resursu efektivitāti un lietderību.		Spēja izlemt par vispiemērotākajiem veidiem, kā digitālo vidi pielāgot un piemērot savām vajadzībām.	6. LKI
		Organizēt/nodrošināt digitālo resursu regulāru uzturēšanu, t.sk. papildināšanu organizācijas vajadzībām.			
4.25.		Izvērtēt tiešsaistes rezervēšanas sistēmas.		Spēja izmantot digitālos rīkus tūrisma	6. LKI

	Izmantot rīkus tūrisma pakalpojumu pārdošanai.	Uzraudzīt pārdošana organizācijas tīmekļa vietnēs.	Tūrisma pakalpojumu rezervēšanas kanāli (IDS). Tūrisma pakalpojumu izplatīšanas sistēmas (GDS). Rīki prezentāciju veidošanai. Tīkla etiķete (netiķete).	pakalpojumu pārdošanā .	6. LKI
		Izmantot daudzveidīgus pārdošanas kanālus.		Spēja rast risinājumus sarežģītu problēmu risināšanai, kas saistītas ar izplatīšanu, izmantojot digitālās tehnoloģijas.	
		Aktualizēt digitālos rīkus.			
4.26.	Nodrošināt digitālo datu pārvaldi.	Nodrošināt drošu datu glabāšanu dažādās vietnēs.	Normatīvo aktu prasības. GDPR (Vispārīgā datu aizsardzības regula). Personas datu lietošanas un uzglabāšanas kārtība. Dokumentu digitalizācija . Dokumentu uzglabāšana, apstrāde, iznīcināšanas kārtība. IT datu drošība. Datu mākonis, uzglabāšana un tā apjoms.	Spēja nodrošināt organizācijā digitālo datu pārvaldi ilgtermiņā.	6. LKI
		Izveidot organizācijas digitālo datu glabāšanas noteikumus.			
		Uzraudzīt datu atjaunošanu un glabāšanu organizācijas datu bāzē.			
		Uzraudzīt digitālo datu - video, audio, attēli, prezentācijas, digitālie dokumenti - un citu digitālo datu formātu arhivēšanu.			
		Iznīcināt neaktuālos datus.			

5. Profesionālās darbības pienākumu un uzdevumu izpildei nepieciešamā VISPĀRĒJĀ kompetence					
Nr.p.k.	Uzdevumi	Prasmes	Profesionālās zināšanas	Kompetence (kvalifikācijas līmenis)	
Vispārējā kompetence profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu izpildei.					
5.1.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar rakstpratību .	Komunicēt atbilstoši mērķauditorijai un situācijas prasībām.	Vārdu krājums. Funkcionālā gramatika. Valodas funkcijas. Verbālās mijiedarbības veidi. Literārā un neliterārā teksta specifika. Valodas stili un intonāciju iezīmes. Valodas un komunikācijas daudzveidība dažādos kontekstos, izmantojot vizuālus, skaņas/audio un digitālus materiālus.	Spēja brīvi sazināties valsts valodā mutvārdos un rakstveidā, ievērojot literārās valodas normas un lietojot profesionālo terminoloģiju darba pienākumu veikšanai.	6. LKI
		Veidot labi strukturētus, detalizētus tekstus.		Spēja konstruktīvi diskutēt un argumentēti prezentēt savu viedokli, nodrošinot korektas, saprotamas un literārās valodas normām atbilstošas informācijas sniegšanu.	6. LKI
		Lietot nozares/sekтора profesionālo leksiku latviešu valodā.			
		Publiskot prezentācijas materiālus un uzstāties dažādās mērķauditorijās.			
		Skaidri un argumentēti sniegt profesionālās tēmas izklāstu valsts valodā.			
5.2.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar daudzvalodu kompetenci .	Lietot svešvalodas mutvārdu un rakstveida komunikācijā dažādās profesionālās situācijās un vidēs.	Dažādu valodu leksika. Kultūras daudzveidības koncepcija. Verbālās un neverbālās saziņas specifika daudz kultūru vidē. Plašs profesionālās leksikas krājums. Funkcionālā gramatika. Starpkultūru komunikācijas principi daudz kultūru vidē. Savas nacionālās kultūras un citu kultūru standarti, vērtības un uzvedības modeļi.	Spēja lietot svešvalodas mutvārdu un rakstveida komunikācijā un profesionālo terminoloģiju divās svešvalodās darba pienākumu veikšanai..	6. LKI
		Lietot profesionālo leksiku profesionālajā saziņā.		Spēja efektīvi komunicēt daudz kultūru vidē ievērojot starpkultūru komunikācijas principus.	6. LKI
		Ievērot starpkultūru komunikācijas principus daudz kultūru vidē.			
		Analizēt kultūras līdzības un atšķirības.			
		Elastīgi risināt starpkultūru konfliktus darbā vidē.			

5.3.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar matemātisko kompetenci un kompetenci dabaszinātnēs, tehnoloģijās un inženierzinātnēs.	Izvērtēt datus novēroto (vai piedāvāto) modeļu un likumsakarību nozīmes.	Pētījumu metodoloģijas principi. Matemātiskās analīzes metodes. Lineārās algebras, vektoru algebras un analītiskās ģeometrijas metodes. Datu analīzes un apkopošanas metodes. Matemātikas instrumenti un metodes. Matemātiskā terminoloģija. Dabas resursu racionālas un ilgtspējīgas izmantošanas principi. Bioloģiskās daudzveidības monitoringa metodes. Zinātnisku metožu izmantošana tehnoloģijās, inženierzinātnēs, matemātikā un zinātnē.	Spēja pielietot matemātisko domāšanu, prognožu veikšanā (nozarē, jomā, profesijā, organizācijā), argumentu pamatošanā un piedāvāto risinājumu, izvērtēšanā.	6. LKI
		Vispārināt iegūtos secinājumus un izvirzīt jaunas problēmas (nozarē, jomā, profesijā) vispārinātā veidā.		Spēja konstruēt tādu pētāmās parādības shēmu, kura satur tikai jautājuma matemātiskai interpretācijai nepieciešamos elementus.	6. LKI
		Manipulēt ar skaitļiem, grafiskiem un statistiskiem datiem un informāciju, algebriskām izteiksmēm un vienādojumiem un ģeometriskiem attēliem.			
		Analizēt funkcionālas sakarības starp matemātiskajiem lielumiem.		Spēja izmantot nozares pētījumus, lai ietekmētu un uzlabotu nozares un organizācijas kvalitatīvos rādītājus un nodrošinātu ilgtspējīgu darbību.	6. LKI
		Sistematizēt informāciju par energoresursu efektīvu izmantošanu.			
		Veidot matemātiskas diagrammas, grafikus un konstrukcija ikdienas darbā.			
		Piemērot matemātiskus faktus, likumus, algoritmus un struktūras risinājuma meklēšanā (nozarē, jomā, profesijā).			
		Analizēt dabas resursu racionālas izmantošanas ietekmi uz bioloģisko daudzveidību.			
5.4.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar digitālo kompetenci	Izmantot digitālās vides datu, informācijas un satura (digitālais saturs) ieguvei pārlūkošanas, meklēšanas un atlasē rīkus.	Lietojumprogrammas atbilstoši darba uzdevumam. Digitālie rīki un tehnoloģijas. Digitālās komunikācijas līdzekļi. Datorsistēmu instrukcijas. Informācijas un komunikācijas sistēmu drošība. Datu drošība.	Spēja pārvaldīt digitālās vides datus, informāciju un saturu atbilstoši profesionālās darbības specifikai, izmantojot dažādus digitālos rīkus, tehnoloģijas un platformas.	6. LKI
		Radīt digitālu saturu, veidojot jaunu vai izmantojot dažādas teksta un informācijas daļas, tās pārveidojot, atjaunojot, uzlabojot un precizējot.			

		Izplatīt digitālu saturu, izmantojot piemērotus digitālās komunikācijas līdzekļus un mijiedarbības tehnoloģijas.	Datoru drošības programmas.	Spēja nodrošināt dažādu formātu digitālu saturu un to izplatīšanu, izmantojot digitālās komunikācijas līdzekļus un tehnoloģijas, ievērojot īpašuma tiesību un datu aizsardzības normas.	6. LKI
		Novērst riskus un draudus personas fiziskajai un psiholoģiskajai veselībai, lietojot digitālās tehnoloģijas palīdzot citiem.			
		Risināt dažādas konceptuālas problēmas un situācijas digitālā vidē, izmantojot izziņas procesu.			
		Rīkoties saskaņā ar tiesību normām, kas attiecināmas uz digitālo tehnoloģiju, īpašuma tiesību un datu izmantošanu.		Spēja digitālajā vidē veikt profesionālus uzdevumu kopumu, izmantojot digitālo ierīču, personas datu, privātuma un personas drošības aizsardzības paņēmienus.	6. LKI
		Pārvaldīt daudzveidīgas digitālas identitātes digitālajās platformās.			
		Attīstīt digitālas prasmes digitāla satura, inovatīvu procesu un pakalpojumu radīšanai.			
5.5.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar personīgo, sociālo un mācīšanos mācīties kompetenci.	Adekvāti novērtēt savu un citu specialistu profesionālo pieredzi un profesionālās kompetences līmeni.	Pašnovērtējuma mehānismi. Mācību, karjeras un darba gaitas plānošana. Pētniecības metodes. Dažādās sabiedrībās un vidēs vispārpieņemtie uzvedības kodeksi. Efektīvas komunikācijas stratēģijas. Veselīga prāta, ķermeņa un dzīvesveida komponentes. Mācīšanās stratēģijas. Kompetenču attīstības vajadzību noteikšanas mehānismi.	Spēja novērtēt un mērķtiecīgi plānot profesionālo kompetenču pilnveidi, t.sk. organizācijas speciālistiem.	6. LKI
		Mērķtiecīgi plānot profesionālo kompetenču pilnveidi organizācijā un speciālistiem.		Spēja efektīvi pārvaldīt savu un speciālistu mācīšanos un profesionālo izaugsmi/karjeru.	6. LKI
		Kritisku izvērtēt situāciju/ notikumu/ darbību/iespējas un pieņemt lēmumus.		Spēja izmantot analītisku pieeju profesionālajā darbībā un profesionālās jomas attīstībā.	6. LKI
		Sekot līdzi profesionālās darbības un profesionālās jomas teorijas un prakses attīstībai.		Spēja analizēt dažādus viedokļus, pārvaldot / izvērtējot sociālo mijiedarbību..	6. LKI

		Iesaistīties pētniecības procesos profesionālās darbības jomā.		Spēja izmantot pētniecības metodes profesionālās darbības jomā.	6. LKI
		Analizēt pētījuma rezultātus un sagatavot pētījuma pārskatu.			
5.6.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar pilsoniskuma kompetenci.	Salīdzināt sociālo partneru (darba devēju un arodorganizāciju) sadarbības un dialoga iespējas.	Globālās norises un ilgtspējīgas sistēmas daudzkulturālā vidē. Darba tiesību sistēma un tās pamatprincipi. Sociālā dialoga būtība un sadarbības mehānismi. Sabiedrības un valstiskuma attīstības virzieni. Sabiedrības sociālā un politiskā struktūra. Sociālo, politisko un ekonomisko problēmu pētījuma metodes un risināšanas mehānismi. Sociālā dialoga līmeņi un veidošanas pamatprincipi. Sabiedrības labklājības izpausmes/rādītāji/ kritēriji. Darba tiesību normatīvie akti.	Spēja rīkoties kā atbildīgiem pilsoņiem un pilnvērtīgi piedalīties pilsoniskajā un sociālajā dzīvē.	6. LKI
		Piedalīties/ iniciēt sociāli atbildīgu iniciatīvu izstrādi.		Spēja pieņemt atbildīgus lēmumus un piemērot normas profesionālajā darbībā saskaņā ar darba tiesību normatīvā regulējuma prasībām.	6. LKI
		Analizēt dažādas pārvaldes sistēmas un procesus, kā arī pilsoniskās un politiskās kultūras izpausmju piemērus.			
		Skaidrot sakarību starp konkurenci, ražošanas faktoru izmantošanas efektivitāti un valsts vai pašvaldības labklājības līmeni.		Spēja analizēt informāciju saistībā ar nestandarta darba situācijām, izvērtējot iesaistīto pušu atbildību, tiesības un pienākumus.	6. LKI
		Iesaistīties kopīgu vai sabiedrības interešu jautājumu risināšanā, tostarp sabiedrības ilgtspējīgas attīstības nodrošināšanā.			
5.7.	Atbilstoši 4.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar uzņēmējdarbības kompetenci.	Veidot komandu kopīgai darbībai jaunu vērtību radīšanā.	Finanšu instrumenti. Lēmumu pieņemšanas metodes. Plānošana metodes. Pašnovērtējuma mehānismi. Darba organizācija. Saskarsmes teorijas. Sadarbības principi..	Spēja noteikt savas organizācijas uzņēmējdarbības modeli un pielāgot plānus izvirzīto mērķu sasniegšanai pārmaiņu apstākļos.	6. LKI
		Izvirzīt savus un komandas darba mērķus, tos īstenojot atbilstoši noteiktajam biznesa plānam.			
		Lietot finanšu plānošanas un prognozēšanas metodes biznesa idejas īstenošanai.			

		Kritiski izvērtēt riskus, kas saistīti ar plānotajām darbībām biznesa idejas īstenošanai.		Spēja veikt savu profesionālo darbību atbilstoši izvēlētajam uzņēmējdarbības modelim, plānojot un izvērtējot savus un komandas darba noteiktos mērķus jaunu vērtību radīšanā.	6. LKI
		Izmantot atgriezenisko saiti sava un komandas darba jaunu mērķu noteikšanai.			
		Izvērtēt sasniegtos mērķus, novērtējot savu un komandas darba ieguldījumu.		Spēja attīstīt biznesa plānu balstoties uz izstrādāto modeli.	6. LKI

Vispārīga informācija	
Profesionālās kvalifikācijas prasību iesniedzējs	Biedrība Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (ALTA) Profesionālās kvalifikācijas prasību izstrādes darba grupa: – Irēna Riekstiņa – eksperte, Latvijas Kongresu birojs, administratīvā direktore, Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (ALTA), ģenerālsēkretāre; – Ēriks Lingeberziņš – eksperts, SIA "Balticvision Riga" izpilddirektors un valdes loceklis, Latvijas tūrisma aģentu un operatoru asociācijas valdes priekšsēdētājs, Īrijas – Latvijas tirdzniecības kameras valdes loceklis un tūrisma darba grupas vadītājs, Latvijas Tūrisma konsultatīvās padomes priekšsēdētāja vietnieks; – Inga Kavace – eksperte, "Vanilla Travel" valdes priekšsēdētāja, Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (ALTA) valdes locekle, ceļojumu dizainere; – Valdis Vanadziņš – eksperts, SIA "PARKA VILLA", viesnīcu "Pullman Riga Old Town" un "Ibis Riga Centre" ģenerāldirektors; – Ruslans Jamčinskis – eksperts, SIA "Ērgļi Divi" prokūrists, viesnīcas "Monika Centrum Hotels" ģenerāldirektors; – Inta Tomsone – eksperte, Olimpiskais centrs "Ventspils", viesnīcas pārvaldniece. Metodiskais atbalsts: – Inta Annuškāne – Valsts izglītības satura centrs, projekts "Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai", vecākā eksperte satura izstrādes jautājumos.
Profesionālās kvalifikācijas prasību ekspertu darba grupa	– Linda Spārniņa – Ekonomikas ministrija, Uzņēmējdarbības konkurētspējas departaments, vecākā eksperte; – Santa Graikste – Tūrisma un skaistumkopšanas nozaru ekspertu padomes priekšsēdētāja, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore; – Maija Rozīte – Biznesa augstskola Turība, Dr.geogr., profesore; – Agita Doniņa – Biznesa augstskolas Turība, docente; – Irēna Riekstiņa – Latvijas Kongresu birojs, administratīvā direktore, Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (ALTA), ģenerālsēkretāre; – Ēriks Lingeberziņš – eksperts, SIA "Balticvision Riga" izpilddirektors un valdes loceklis, Latvijas tūrisma aģentu un operatoru asociācijas valdes priekšsēdētājs, Īrijas – Latvijas tirdzniecības kameras valdes loceklis un tūrisma darba grupas vadītājs, Latvijas Tūrisma konsultatīvās padomes priekšsēdētāja vietnieks; – Astrīda Trupovniece – Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija (ALTA), izpilddirektore; – Sanita Oklu – Valsts izglītības satura centrs, Profesionālās izglītības satura nodrošinājuma nodaļa vecākā referente.
NEP atzinums par profesionālās kvalifikācijas prasībām	- Linda Spārniņa - Ekonomikas ministrija, Uzņēmējdarbības konkurētspējas departaments vecākā eksperte/aizvieta - Madara Lūka-Ruskulova - Uzņēmējdarbības konkurētspējas departaments direktora vietniece;

	- Santa Graikste - Tūrisma un skaistumkopšanas nozaru ekspertu padomes priekšsēdētāja, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore, Tūrisma NEP eksperts; - Agita Doniņa - Biznesa augstskolas Turība docente, Rektoru padomes eksperte; - Maija Rozīte – Dr.geogr., profesore, Biznesa augstskola Turība izglītības iestādes eksperts; - Irēna Riekstiņa – Latvijas Kongresu birojs, administratīvā direktore, darba devēju pārstāvis; - Astrīda Trupovnice – Latvijas Tūristu aģentu un operatoru asociācija/ iesniedzējs; - Sanita Oklu – Valsts izglītības satura centrs Izglītības satura departaments Izglītības satura atbalsta nodaļa vecākā eksperte.
Profesijas standarta NEP atzinums	Tūrisma NEP 30.05.2023.
Profesionālās kvalifikācijas prasību saskaņošana PINTSA	07.06.2023.
Iepriekš saskaņoto profesionālās kvalifikācijas prasību redakcijas	Nav