

**APSTIPRINĀTS**  
**ar Izglītības un zinātnes ministrijas**  
**2006.gada 13.septembra**  
**rīkojumu Nr.769**

## **PROFESIJAS STANDARTS**

**Reģistrācijas numurs PS 0358**

**Profesija**

**Komercpakalpojumu darbinieks**

**Kvalifikācijas līmenis**

**3**

**Nodarbinātības apraksts**

**Komercpakalpojumu darbinieks var strādāt uzņēmumu struktūrnodaļās, kas nodarbojas ar pircēju apkalpošanu, tirgus izpēti, reklāmu, sagādi, projektu izstrādi un vadību. Viņa tiešie pienākumi ir darbs ar pircējiem un piegādātājiem, tirgus analīze, lietvedības dokumentu un grāmatvedības pirmdokumentu sastādīšana.**

**Pienākumi un uzdevumi**

<b>Pienākumi</b>	<b>Uzdevumi</b>
1. Tirgus izpēte	1.1. Veikt uzņēmuma ārējās vides izpēti. 1.2. Veikt tirgus, esošo un potenciālo pircēju izpēti. 1.3. Veikt esošo un potenciālo piegādātāju izpēti. 1.4. Veikt konkurentu izpēti. 1.5. Noteikt tirgus potenciālu un mērķpircēju, pamatojoties uz tirgus analīzes rezultātiem. 1.6. Sagatavot ziņojumu vadībai par veikto tirgus izpēti.
2. Pilnveidot un attīstīt komunikācijas prasmes	2.1. Ievērot vispārpieņemtās pieklājības normas 2.2. Pārzināt lietišķo etiķeti 2.3. Informēt klientus par organizācijas darbību 2.4. Pārstāvēt organizāciju izstādēs, konferencēs, masu medijos u.c. 2.5. Uz klausīt klientu un kolēģu viedokli 2.6. Argumentēt savas domas 2.7. Spēt apzināties, kontrolēt un vadīt savas emocijas 2.8. Vadīt sapulces un darba intervijas
3. Tirgzinības pasākumu realizācija	3.1. Sagatavot reklāmas un preču popularizēšanas pasākumus 3.2. Piedalīties preču popularizēšanas pasākumos 3.3. Aprēķināt reklāmas un preču popularizēšanas pasākumu izmaksas 3.4. Aprēķināt un novērtēt reklāmas un preču popularizēšanas pasākumu efektivitāti 3.5. Sagatavot ziņojumu vadībai par reklāmas un preču popularizēšanas pasākumu efektivitāti
4. Pircēju apkalpošana	4.1. Izzināt pircēju vajadzības 4.2. Sagatavot informāciju pircējiem, atzīmējot prece un/vai pakalpojuma konkurējošās priekšrocības 4.3. Sniegt pircējiem informāciju par precēm un/vai pakalpojumiem 4.4. Demonstrēt pieprasītās preces 4.5. Piedāvāt aizvietotājpreces. 4.6. Pieņemt samaksu par pirkumu. 4.7. Noformēt bezskaidras naudas pārskaitījumu 4.8. Noformēt preču pavaddokumentus. 4.9. Nodrošināt preču piegādi 4.10. Risināt pircēja un pārdevēja konfliktus, ievērojot patērētāju tiesību aizsardzības likumdošanu.
5. Darbs ar piegādātājiem	5.1. Noskaidrot piegādes avotus. 5.2. Analizēt piedāvājumus. 5.3. Sagatavot informāciju par piegādātājiem uzņēmuma vadībai. 5.4. Saskaņot piegādes grafiku. 5.5. Pārraudzīt piegādes termiņus 5.6. Pārraudzīt maksājumus. 5.7. Pieņemt preces pēc daudzuma un kvalitātes 5.8. Nogādāt preces glabāšanai. 5.9. Analizēt krājumus 5.10. Analizēt piegādes daudzumu un biežumu 5.11. Sagatavot reklamācijas piegādes aizkavēšanās, nekvalitatīvu preču, neatbilstoša sortimenta un daudzuma gadījumos. 5.12. Noformēt piegādes pavaddokumentus 5.13. Pārraudzīt preču uzglabāšanas termiņus.

6. Saimnieciskās darbības uzskaitē un dokumentēšana	6.1. Aizpildīt grāmatvedības pirmdokumentus 6.2. Noformēt līgumus un to pielikumus. 6.3. Sagatavot reklamācijas 6.4. Sastādīt inventarizācijas dokumentus 6.5. Sastādīt lietvedības dokumentus 6.6. Noformēt lietvedības dokumentus 6.7. Veikt darījumu saraksti ar klientiem 6.8. Veikt darījumu saraksti ar piegādātājiem
7. Prast organizēt savu darbu un laiku	7.1. Sastādīt darba plānu 7.2. Organizēt klienta pieņemšanu 7.3. Regulāri sekot līdzi izmaiņām likumdošanā 7.4. Uzņemties atbildību par savu rīcību 7.5. Novērtēt savu un citu darbinieku darbu 7.6. Rūpīgi izpildīt dotos pienākumus 7.7. Regulāri papildināt savas zināšanas pašizglītojoties
8. Iekārtot biroju, tirdzniecības vietu vai izstādes stendu	8.1. Organizēt biroja tehnikas vai aprīkojuma iegādi 8.2. Apkopot informāciju par organizācijas vadītāja interesējošām biroja tehnikas izmaksām 8.3. Pārstāvēt komercsabiedrību izstādēs
9. Darbs ar informāciju	9.1. Iegūt nepieciešamo informāciju 9.2. Analizēt un izvērtēt iegūto informāciju 9.3. Pārbaudīt iegūto informāciju 9.4. Apkopot informāciju un datus 9.5. Izklāstīt apkopoto informāciju 9.6. Konsultēties ar organizācijas vadītāju vai attiecīgās nozares speciālistiem

### Īpaši faktori, kas raksturo darba vidi

Organizatoriskie – darbs tiek veikts individuāli vai darba grupās, vai vadot nelielu zemāka kvalifikācijas līmeņa darbinieku grupu.  
Fiziskie – strādājot ar datoru, paaugstināts elektromagnētiskais lauks

### Īpašas prasības uzdevumu veikšanai

Sanitārās prasības atbilstoši uzņēmuma specifikai

### Prasmes

Specifiskās prasmes profesijā	Kopīgās prasmes nozarē	Vispārējās prasmes / spējas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Iepazīties un ievērot biroja tehnikas lietošanas noteikumus</li> <li>Analizēt tirgu</li> <li>Realizēt tirgzinības pasākumus</li> <li>Dibināt un uzturēt attiecības ar klientiem</li> <li>Apkalpot klientus</li> <li>Uzturēt attiecības ar piegādātājiem</li> <li>Realizēt darbu ar piegādātājiem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veikt pircēju aptaujas</li> <li>Veikt konkurentu izpēti</li> <li>Sagatavot un realizēt preču reklāmas un popularizēšanas pasākumus</li> <li>Aprēķināt un novērtēt tirgzinības pasākumu efektivitāti</li> <li>Sagatavot un sniegt ziņojumus vadībai par savu un komandas darbu</li> <li>Sagatavot un sniegt informāciju pircējiem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Labas rakstiskās, verbālās un neverbālās komunikāciju prasmes</li> <li>Labi zināt valsts valodu</li> <li>Prast atrast un analizēt nepieciešamo informāciju</li> <li>Lietot modernās tehnoloģijas informācijas ieguvē, apstrādē un analizē</li> <li>Noformēt un prezentēt sava vai grupas darba rezultātus</li> <li>Spēt argumentēti aizstāvēt savu viedokli</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prast pielietot praktiskajā darbā LR likumus un normatīvos aktus</li> <li>• Dokumentēt saimniecisko darbību</li> <li>• Apkopot saimnieciskās darbības datus</li> <li>• Sagatavot saimnieciskās darbības pārskata dokumentus</li> <li>• Veikt saimnieciskās darbības grāmatvedības uzskaiti</li> <li>• Analizēt finanšu darbību</li> <li>• Veikt lietvedības darbu</li> <li>• Veikt ikdienas darījumu operatīvo darba procesu</li> <li>• Lietot biroja tehniku</li> <li>• Veidot uzņēmuma tēlu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lietot pārdošanas tehnoloģijas</li> <li>• Prast pārdot preci vai pakalpojumu</li> <li>• Atrast un izvēlēties preču, materiālu, pamatlīdzekļu piegādātājus</li> <li>• Pieņemt preces pēc kvalitātes un kvantitātes</li> <li>• Aizpildīt grāmatvedības pirmdokumentus</li> <li>• Sagatavot līgumus</li> <li>• Veikt darījumu saraksti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prast strādāt komandā</li> <li>• Prast plānot izpildāmos darbus un noteikt to prioritātes</li> <li>• Spēt radoši risināt darba uzdevumus</li> <li>• Sarunāties vienā svešvalodā un nedaudz pārzināt otru svešvalodu</li> <li>• Izturēties korekti un laipni</li> <li>• Ievērot ētikas normas</li> <li>• Ievērot komercinformācijas konfidencialitāti</li> <li>• Ievērot darba higiēnas un drošības prasības</li> <li>• Iepazīties un ievērot ugunsdrošības noteikumus</li> <li>• Iepazīties un ievērot iekšējās kārtības noteikumus</li> </ul>
---	---	---

### Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Pielietošana
Lietišķā latviešu valoda un lietvedība			X
1. svešvaloda			X
2. svešvaloda		X	
Lietišķā komunikācija un saskarsme			X
Datorprogrammu lietošanas prasmes			X
Ekonomika		X	
Komercedarbības pamati		X	
Komerctiesības		X	
Tirgzinības			X
Uzņēmuma darba organizācija un vadīšana		X	
Lietišķā matemātika			X
Grāmatvedība			X
Statistikas pamati			X
Zināšanas par apkārtējo vidi		X	

### Komercpakalpojumu darbinieka profesijas standarta izstrādes darba grupa:

- I.Ruperte Rīgas Tehniskā universitātes lektore;
- S.Linde Liepājas pilsētas Domes Attīstības pārvaldes komercnodaļas vadītāja;
- Ģ.Kronbergs Latvijas Tirdzniecības un Rūpniecības kameras Liepājas nodaļas vadītājs;
- G.Beļskis Liepājas Speciālās Ekonomiskās zonas Valdes priekšsēdētāja padomnieks.

### Komercpakalpojumu darbinieka profesijas standarta eksperti:

- V. Rašmanis Liepājas tirgotāju asociācija;
- A. Biljone Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera, biedru un sabiedrisko attiecību daļas direktore;
- A. Krūms Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas valdes priekšsēdētājs;
- T.Tverjons Latvijas Komercbanku asociācijas prezidents.