

**Latvijas Biozinātņu un tehnoloģiju universitātes  
Malnavas koledža  
Studiju kursa apraksts pilna un nepilna laika studējošiem**

Studiju kursa nosaukums	<b>Digitālo tūrisma pakalpojumu integrācija un automatizācija</b>
Studiju kursa nosaukums (angļu valodā)	<b>Integration and Automation of Digital Tourism Services</b>
Studiju programmas līmenis	Īsā cikla profesionālā augstākā izglītība
LKI līmenis	5
Kvalifikācijas līmenis	4
Kredītpunkti	3
Studiju kursa izstrādātājs	Mg.oec. A.Zorins

**Studiju kursa kalendārs**

Studiju forma	Kopējais stundu skaits	Kontaktstundas			Patstāvīgā darba stundas	Kalendārs (semestris)
		kopā	no tām lekcijas	no tām praktiskās nodarbības		
Pilna laika studijas	81	32	16	16	49	1
Nepilna laika studijas	81	16	8	8	65	2

**Prasības studiju kursa apguves uzsākšanai:**

Pamatzināšanas mārketingā/pakalpojumu dizainā, digitālās prasmes (Excel/Google Sheets), datu aizsardzības pamati (GDPR).

**Studiju kursa mērķis:**

Sniegt studējošajiem zināšanas un praktiskās iemaņas digitālo risinājumu integrācijā, automatizācijā un drošā izmantošanā tūrisma uzņēmumos, veidojot efektīvas, datu vadītas un ilgtspējīgas pakalpojumu plūsmas (end-to-end).

**Studiju kursa plāns un saturs**

Nr. p.k.	Tēma	Lekcijas (PL)	Praktiskās nodarbības (PL)	Lekcijas (NL)	Praktiskās nodarbības (NL)
1	Ievads digitālo tūrisma pakalpojumu integrācijā un automatizācijā	2	2	1	1
2	Mākoņdatošanas rīki un sadarbība	2	2	1	1
3	Rezervēšanas un klientu vadības sistēmas (PMS, CRM)	2	2	1	1

4	E-komercijas platformas un maksājumu risinājumi	2	2	1	1
5	Automatizēti klientu apkalpošanas rīki (čatboti, AI)	2	2	1	1
6	Datu vākšana un analīze, datu vizualizācija	2	2	1	1
7	Viedās tehnoloģijas un IoT lauku tūrisma uzņēmumos	2	2	1	1
8	IT drošība, GDPR un atbilstība	2	2	1	1

### Studējošā patstāvīgais darbs

Nr. p.k.	Patstāvīgā darba veids	Uzdevuma apraksts
1	IT rīku salīdzinošā analīze	Salīdzināt divas PMS vai CRM sistēmas tūrisma uzņēmumiem
2	Automatizēta klientu ceļa modelis	Izstrādāt klientu digitālā ceļa (customer journey) automatizētu scenāriju
	<b>Datu vizualizācijas dashboard</b>	Analizēt rezervāciju kanālus, konversijas piltuves, pamata segmentāciju un sniegt īsu interpretāciju
3	Praktisks rīka ieviešanas plāns	Izstrādāt vienkāršu rīcības plānu digitālā rīka ieviešanai uzņēmumā

### Studiju kursa metodes

Lekcijas, prezentācijas, diskusijas, grupu darbi, situāciju un piemēru analīze, e-mācības.

### Prasības kursa apguvei

Apmeklējums (vismaz 80%), aktīva līdzdalība, patstāvīgo darbu izpilde, prezentācija un sekmīgs eksāmens.

### Kumulatīvais vērtējums

- **Eksāmens:** 40% (tests + īss risinājuma skice; iekļauj GDPR/drošību un datu interpretāciju).
- **Nodarbību darbi:** 20% (mini-laboratorijas, diskusijas, refleksija).
- **Patstāvīgie darbi (1–5):** 30% (6% katrs).
- **Prezentācija (projekta aizstāvēšana):** 10%.

Noslēguma pārbaudījums: Eksāmens

### Plānotie studiju rezultāti

Studiju rezultāti	Apraksts	Pārbaudes forma
<b>Zināšanas (Z)</b>	Z1 – Izprot digitālo risinājumu lomu tūrisma uzņēmumos; Z2 – Pārzina automatizācijas iespējas un digitālo rīku darbības principus; Z3 – Zina kiberdrošības un datu aizsardzības pamatprincipus.	Kontroldarbi, tests

<b>Prasmes (P)</b>	P1 – Prot integrēt vienkāršus digitālos risinājumus tūrisma pakalpojumu procesos; P2 – Spēj analizēt un interpretēt iegūtos datus klientu pieredzes uzlabošanai; P3 – Prot izveidot un prezentēt digitālā risinājuma ieviešanas plānu.	Patstāvīgie darbi, prezentācijas
<b>Kompetences (K)</b>	K1 – Spēj patstāvīgi pielāgot digitālos risinājumus uzņēmuma specifikai; K2 – Demonstrē spēju sadarboties digitālā vidē; K3 – Spēj argumentēti izvēlēties atbilstošus IT rīkus dažādiem tūrisma pakalpojumu posmiem.	Praktiskie darbi, eksāmens

### Pamatliteratūra

1. Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com>
2. Buhalis, D., Taheri, B., & Rahimi, R. (2022). *Smart cities and tourism: Co-creating experiences, challenges and opportunities*. Goodfellow Publishers. <https://www.goodfellowpublishers.com>
3. Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (Eds.). (2017). *Analytics in smart tourism design: Concepts and methods*. Springer. <https://link.springer.com>
4. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *OECD tourism trends and policies 2024*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>
5. National Institute of Standards and Technology. (2024). *Cybersecurity framework (CSF) 2.0*. NIST. <https://www.nist.gov/cyberframework>
6. European Union. (2016). *General data protection regulation (Regulation (EU) 2016/679)*. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu>

### Papildliteratūra

1. HotelTechReport. (2024–2025). *Hotel chatbots: Vendor comparison (Asksuite, HiJiffy, Quicktext)*. <https://hoteltechreport.com>
2. HiJiffy. (n.d.). *Guest communications hub for hotels*. <https://www.hijiffy.com>
3. Quicktext. (n.d.). *Best hotel chatbot – AI & big data in hospitality*. <https://www.quicktext.im>
4. Booking.com. (2025). *Demand API v3.1 — OpenAPI documentation*. <https://developers.booking.com>
5. Booking.com Developers. (2025). *Developers portal – Demand & connectivity APIs*. <https://developers.booking.com>
6. Airbnb. (2025). *API terms of service / Developer portal*. <https://www.airbnb.com>
7. Google. (2022–2024). *Looker Studio help center (Data Studio rebrand)*. <https://support.google.com/looker-studio>

### Interneta resursi

1. **HotelTechReport** – salīdzinošā analīze par viesnīcu čatbotiem (Asksuite, HiJiffy, Quicktext): <https://hoteltechreport.com>
2. **HiJiffy** – viesu komunikācijas platformas apraksts: <https://www.hijiffy.com>
3. **Quicktext** – AI čatbota risinājumi viesnīcām: <https://www.quicktext.im>
4. **Booking.com Developers** – API dokumentācija (Demand API, Connectivity API): <https://developers.booking.com>
5. **Airbnb Developer Portal** – API piekļuves noteikumi: <https://www.airbnb.com/help/article/3418>

6. **Google Looker Studio** – vizualizācijas rīka palīdzības centrs:  
<https://support.google.com/looker-studio>
7. **OECD Tourism Trends and Policies 2024** – oficiālais ziņojums:  
<https://www.oecd.org>
8. **NIST Cybersecurity Framework 2.0** – drošības vadlīnijas:  
<https://www.nist.gov/cyberframework>
9. **EUR-Lex GDPR** – Eiropas Savienības regulējuma pilnais teksts:  
<https://eur-lex.europa.eu>

### Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji, sasniegšanas pakāpes vērtēšana

Apguves līmenis	Balle	Skaidrojums
Ļoti augsts	10	Zināšanas, kas pārsniedz noslēguma darba prasības, liecina par patstāvīgiem pētījumiem, par problēmu dziļu izpratni
Ļoti augsts	9	Pilnā mērā atklāj jautājumu, uzrāda prasmi patstāvīgi spriest par jautājumā ietvertās problemātikas attīstību, pielietot iegūtās zināšanas praktiskajā analizē
Augsts	8	Pilnā mērā atklāj jautājumu, taču reizēm trūkst dziļākas izpratnes un spējas zināšanas patstāvīgi piemērot jautājumā ietvertās problemātikas tālākās attīstības izvērtējumā
Augsts	7	Atklāj jautājuma būtību, taču vienlaikus konstatējami arī atsevišķi mazāk svarīgi trūkumi jautājuma pamatojumā
Vidējs	6	Atklāj jautājuma būtību, taču vienlaikus konstatējami kāda atsevišķa būtiska aspekta nepietiekoši dziļa izpratne
Vidējs	5	Visumā atklāj jautājuma būtību, kaut arī konstatējama nepietiekami dziļa izpratne problemātikā, neskaidrības personiskā viedokļa formulējumā
Vidējs	4	Kopumā apgūts kurss, tomēr konstatējama nepietiekama dažu pamatkonceptu izpratne, ir ievērojamas grūtības iegūto zināšanu praktiskā izmantošanā