

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

Studiju kursa nosaukums	IT rīki tūrisma uzņēmumos (IT prasmju portfelis)
Studiju kursa nosaukums (angļu valodā)	IT tools in tourism companies (IT skills portfolio)
Studiju programmas līmenis	Īsā cikla profesionālā augstākā izglītība
LKI līmenis	5
Kvalifikācijas līmenis	5
Kredītpunkti	4
Studiju kursa izstrādātājs	Mg.sc.ing. Aleksejs 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	108	44	15	29	64	2
Nepilna laika studijas	108	22	8	14	86	3

Prasības studiju kursa apguves uzsākšanai: Pamatīemaņas darbā ar MS Windows, MS Office, internet un tiešsaistes saziņas rīkiem (Zoom, MS Teams).

Studiju kursa mērķis: Attīstīt studējošo praktiskās iemaņas, izmantojot tūrisma nozares specifiskus digitālos rīkus: rezervēšanas platformas, CRM sistēmas, viedos risinājumus, e-komerciju un klientu apkalpošanas automatizāciju. Kursa ietvaros tiek veidots individuāls IT prasmju portfelis, balstīts uz tūrisma uzņēmuma darba simulācijām.

Studiju kursa plāns un saturs

Nr. p.k.	Studiju kursa saturs	Lekcijas (P)	Praktiskās nodarbības (P)	Lekcijas (N)	Praktiskās nodarbības (N)
1	Tūrisma IT risinājumu pārskats un viedās tehnoloģijas nozarē	2	2	1	1
2	Rezervēšanas sistēmu praktiskā izmantošana	2	6	1	4

	(Booking, Expedia, SiteMinder)				
3	CRM sistēmu ieviešana un lietošana (Zoho, HubSpot)	2	6	1	4
4	E-komercijas rīki un maksājumu sistēmu integrācija (WooCommerce, Stripe u.c.)	2	4	1	3
5	Automatizācija: čātboti, klientu apkalpošanas digitalizācija	1	3	1	2
6	IoT un viedie risinājumi viesmīlības un izmitināšanas uzņēmumos	2	3	1	2
7	IT prasmju portfeļa izveide (portfolio prezentācija un izvērtēšana)	1	6	0	4

Studējošā patstāvīgais darbs

Nr. p.k.	Patstāvīgā darba veids	Uzdevuma saturs
1	Uzņēmuma IT rīku izvērtējums	Veikt esošo rezervēšanas, CRM vai e-komercijas risinājumu analīzi tūrisma nozarē
2	CRM un rezervēšanas sistēmas simulācija	Izveidot klientu ceļa piemēru, izmantojot digitālu risinājumu
3	IT prasmju portfeļa sagatavošana	Apkopt un prezentēt individuālo IT kompetenču kopumu
4	Viedās tehnoloģijas piemērošanas scenārijs	Aprakstīt viedās atslēgas vai IoT risinājuma ieviešanu izmitināšanas uzņēmumā
5	Sagatavošanās praktiskajam pārbaudījumam un eksāmenam	Pārskats par kursā apgūtajām sistēmām, praktisko uzdevumu analīze un atkārtošana

Studiju kursa metodes: Lekcija, prezentācija, diskusijas, situāciju analīze, situāciju modelēšana, darbs ar datorprogrammām.

Prasības kursa apguvei: Nodarbību apmeklējums (80%) un aktīvs darbs tajās, piedalīšanās diskusijās, savlaicīga un kvalitatīva praktisko un patstāvīgo darbu izpilde un prezentācija, kontroldarbu izpilde. Noslēgumā sekmīga ieskaite.

Kumulatīvais vērtējums 10 ballu sistēmā:

1. Eksāmens – 40%

2. Darbs nodarbībās – 60%, kas ietver:

- individuāli sagatavota projekta prezentācija – 20%

- praktisko darbu izstrāde - 20%
- 1. kontroldarbs – 10%
- 2. kontroldarbs – 10%

Noslēguma pārbaudījums: Eksāmens

Plānotie studiju rezultāti

Studiju programmas studiju rezultāti	Studiju kursa plānotie studiju rezultāti studiju programmas studiju rezultātu sasniegšanai (studējošais kurss noslēgumā zina, prot, spēj)	Studiju rezultātu pārbaudes formi
<p>Z3 Apgūst zināšanas par digitālo un viedo tehnoloģiju lietojumu tūrisma nozarē, tostarp datu pārvaldībā, rezervēšanas sistēmās, mārketingā, maršrutu izstrādē un klientu apkalpošanā.</p> <p>P2 Prot izmantot viedās tehnoloģijas un digitālos rīkus (rezervēšanas sistēmas, datu bāzes u.c.) efektīvai pakalpojumu plānošanai, rezervēšanai un komunikācijai ar klientiem un sadarbības partneriem.</p> <p>K3 Spēj profesionāli veikt tūrisma pakalpojumu rezervēšanu dažādās tiešsaistes un elektroniskās platformās, nodrošinot precīzu informācijas ievadi, vizuālo noformējumu un kvalitatīvu komunikāciju ar piegādātājiem un klientiem.</p>	<p>Zināšanas:</p> <p>Z1–Zinās nozares specifiskās rezervēšanas un CRM platformas</p> <p>Z2–Zinās viedās tehnoloģijas pielietojumu tūrisma vidē</p> <p>Z3–Zinās automatizācijas rīku priekšrocības klientu pieredzes uzlabošanai</p> <p>Prasmes:</p> <p>P1–Spēs strādāt ar vairākām rezervēšanas sistēmām vienlaikus</p> <p>P2–Spēs izveidot e-komercijas risinājumu tūrisma pakalpojumam</p> <p>P3–Spēs konfigurēt CRM procesu saskaņā ar tūrisma klientu vajadzībām</p> <p>Kompetences:</p> <p>K1–Spēs pielietot IT rīkus efektīvai tūrisma uzņēmuma darbībai</p> <p>K2–Spēs uzbūvēt savu profesionālo digitālo prasmju portfeli</p> <p>K3–Spēs analizēt un piemērot viedos un automatizētos risinājumus konkrētām situācijām</p>	<p>Darbs nodarbībās, kontroldarbi, eksāmens.</p>

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 analīzē
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

Studiju kursa pamatliteratūra

1. Benckendorff, Xiang, Sheldon. Tourism information technology, 3rd edition, CABI, 2019. – 354 p.
2. Datorzinības. Microsoft Office 2013/2016 : mācību līdzeklis / Jānis Kliers, 2018, 296 lpp.
3. **Kallou, K., & Kalogiannakis, M.** (2024). *Tourism Education and Digital Learning Environments: The Contribution of Transformative Learning*. In: *Advances in Business and Economics*. Springer.
4. Lasmanis Aivars. Datu ieguves, apstrādes un analīzes metodes pedagogijas un psiholoģijas pētījumos / A.Lasmanis. - Rīga : Izglītības soļi, 2002., 2.gr. - 422 lpp.
5. **Wang, Y., & Chan, A.** (2025). *A Systematic Literature Review on Payment Methods in Hospitality and Tourism. Information Technology & Tourism*.

Studiju kursa papildus literatūra

1. Gurjar, R. (2024). *Role of Artificial Intelligence in Tourism Sector for Improved Customer Experience. International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*.
2. Rani, M., & Babu, J. (2015). *CRM Implementation in Tourism Industry – Issues and Select*.
3. *Cases. International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*.

Interneta avoti:

1. <https://www.zoho.com/crm/>
2. <https://wordpress.org/>
3. <https://www.esidross.lv/>
4. <https://moocinfo.rtu.lv>
5. *E-komercija.lv*: <https://e-komercija.lv>
6. *KPSOL.lv*: <https://www.kpsol.lv>