

2.ERANSKINA

LANPOSTUEN FUNTZIOEN DESKRIBAPENA

1. ANTOLAKUNTZA PROPOSAMENA: LANBIDE PROFILAK ETA GAITASUNAK

1.1. ZUZENDARITZA - GERENTZIA UNITATEA

ZUZENDARITZA - GERENTZIA UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen jardueraren ohiko garapenari laguntzea, barne-prozedurak errespetatuz eta kalitate-baldintza egokiak bermatuz. • Estrategia-plana prestatzea eta horri jarraipena egitea. Betetzen dela ziurtatzea. • Beharrezko zerbitzuen, produktuen eta finantza-aktiboen kudeaketa eta kontratazioa gainbegiratzea, eta erakundearen finantza-beharrak zehaztea. • Enpresako sailen / unitateen funtzionamendua kontrolatzea, beharrezko neurri zuzentzaileak ezartzeko eta ezarritako planak egikaritzean desbiderapenak izatea ekiditeko eta plan horiek birbideratzeko. • Tokiko sektore turistikoa kalitatea, lehiakortasuna eta berrikuntza bultzatzea. • Enpresen Lehiakortasun Plana sortzea eta kudeatzea. • Gobernantzaren buru izatea, jarduera turistikoa parte hartzen duten beste erakundeekin eta eragileekin batera. • Lehentasunezko merkatuak/publikoak identifikatzea, marketineko sailarekin/unitatearekin batera eta beste unitateen/sailen laguntzarekin. • Behatokia. • Donostia Turismo zer sareren kide izan behar duen zehaztea, beste unitateekin/sailekin batera • Kudeaketaren prozesuak eta tresnak berritzea. • Emaitzak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea.
<ul style="list-style-type: none"> • UNITATEARI LANPOSTUAK 	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none"> • Zuzendaria - gerentea • Zuzendariorde nagusia • Zuzendaritza-idazkaria.

1.1.1. Zuzendariaren - gerentearen lanbide-profila

ZUZENDARIA - GERENTEA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Donostiako turismo-jarduera zuzentzea, Estrategia-planaren eta Administrazio Kontseiluaren gidalerroen arabera, eta haren baliabideak eta xede sozialaren berezko ekintzak kudeatzea eta koordinatzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia enpresen gerentzian. • Pertsona-taldeen zuzendaritza eta kudeaketa. • Ekonomia eta enpresa dinamizatzeko programen kudeaketa eremu publikoan. • Produktu turistikoak sortzea, sustatzea eta komertzializatzea. • Nazioko eta nazioarteko merkatu turistikoak ezagutzea. • Turismoaren kudeaketa publikoa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Sozietateak gauzatutako jardueren zuzendaritza nagusia. • Donostiako Turismo Plana sustatzea eta hedatzea. • Lehendakariak eta Administrazio Kontseiluak emandako ahalmenez baliatzea. • Sozietatea ordezkatzeko hirugarrenen aurrean. • Udalarekin, Eusko Jaurlaritzarekin eta eragile turistikoekin koordinatzea, baterako estrategiak aurrera eramateko. • Administrazio Kontseiluak onartzen dituen helburu estrategikoak jakinaraztea, eta horiek betetzeko eta horiei jarraipena egiteko argibideak ezartzea. • Sozietatearen helburuarekin bat datozen antolaketa-egiturak diseinatzea. • Erakundearen lidergoa aurrera eramatea. • Sozietatearen barne-eremua kudeatzea eta erantzukizunak banatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Auto-kudeaketa pertsonala • Sinergia. • Komunikazio operatiboa • Plangintza estrategikoa eta ikuspegi sistemikoa. • Emaitzetara bideratzea • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Negoziaketa • Talde-lana. • Denboraren kudeaketa • Laguntzaileak garatzea eta ahalduntzea. • Harremanak administrazio publikoekin eta horiekin lotutako beste erakunde batzuekin.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

<ul style="list-style-type: none">• Sozietatearen unitate guztiak koordinatzea eta gainbegiratzea, eta haren jarduna ezarritako helburuak lortzera bideratzea.• Pertsonen erakundearen barruan duten garapen profesionala ebaluatzea.• Sozietatearen helburuak lortzera bideratutako harremanak eta itun estrategikoak garatzea.• Kalitatea hobetzeko eta Donostia helmuga turistikoa gisa duen ahalmena garatzeko jarduerak berriak zehaztea.• Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.	<ul style="list-style-type: none">• Lizenziatura, diplomatura edo gradua.• Enpresen administrazioa eta Turismoa.• Giza Baliabideen zuzendaritza.• Bertako, nazioarteko eta nazioarteko sektore turistikoa ezagutza zabala.• Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.• Gaztelaniaz, euskaraz eta ingelesez ondo jakitea.
---	---

1.1.2. Zuzendariorde nagusiaren lanbide-profila

ZUZENDARIORE NAGUSIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Donostiako Turismoaren barne-kudeaketa antolatzea eta Gerentziari lan horretan laguntzea, Estrategia-planaren eta Administrazio Kontseiluaren gidalerroen arabera.</p> <p>Posizionamendu estrategikoa identifikatzea eta jarduerak proposatzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia enpresen kudeaketan • Pertsona-taldeen kudeaketa. • Produktu turistikoak sortzea, sustatzea eta/edo komertzializatzea. • Turismoaren kudeaketa publikoa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Unitate/sail desberdinak gainbegiratzea, ebaluatzea eta horiei jarraipena egitea, ezarritako helburuen arabera. • Estrategia-plana idazten, martxan jartzen eta ebaluatzen laguntzea. • Donostia Turismoko zuzendaritzari - gerentziari ezarritako estrategia xedatzen laguntzea. • Enpresaren Batzorde Estrategikoko kide moduan parte hartzea. • Esleitutako lantaldeak koordinatzea eta dinamizatzea. • Behatoki turistikoa ezartzea eta horri jarraipena egitea, beste unitateekin/sailekin lankidetzan. • Donostia Turismoren helburuarekin lotutako beste erakundeekiko eta pertsonetikiko harremanak ezartzea eta mantentzea. • Unitatearen/sailaren aurrekontua baliabideen eraginkortasun-eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Plana eta marketin eta komunikazioko tresnak gainbegiratzea, 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Auto-kudeaketa pertsonala. • Komunikazio operatiboa • Plangintza estrategikoa. • Emaizetara bideratzea. • Krisiak eta gertakizunak maneiatzea • Inguruarekiko harremana eta sareak egituratzea. • Talde-lana. • Denboraren kudeaketa. • Autonomia eta ekimena haren eginkizunak betetzean. • Berrikuntza eta malgutasuna.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK
	<ul style="list-style-type: none"> • Lizentziatura, diplomatura edo gradua. • Kudeaketa kontrolatzeko sistemak diseinatzea, ezartzea eta/edo administratzea.

<p>kontrolatzea eta horiei jarraipena egitea, unitate horiekin elkarlanean.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiriaren markaren eta posizionamenduaren irudi-estrategiaren xedapena gainbegiratzea, kontrolatzea eta horri jarraipena egitea, marketin-unitatearekin batera. • Barne-kudeaketa gainbegiratzea, kontrolatzea eta horri jarraipena egitea, Antolakuntza eta Administrazio unitatearekin elkarlanean. • Zuzendaritza - gerentzia ordezkatzeko, hala behar denean. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Babesarekin lotutako ekintzak koordinatzea. • Erabiltzaileen erreklamazio-orriak, kexak, iradokizunak eta oharrak gainbegiratzea, Helmugako Unitatearekin koordinatuta. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelaniaz, euskaraz eta ingelesez ondo jakitea.
---	---

1.1.3. Zuzendaritza-idazkariaren lanbide-profila

ZUZENDARITZA IDAZKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Zuzendaritzari - gerentziari hark eskuordetutako antolakuntza-jarduerak garatzen eta burutzen laguntzea, finkatutako helburuen eta ezarritako barne-arauen arabera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administrazioaren eta/edo idazkaritzaren berezko izapideak. • Jarduerak eta jakinarazpenak antolatzen eta kudeatzen laguntzea. • Lan-dokumentazioa formatu desberdinetan prestatzea eta aurkeztea. • Barneko zein kanpoko komunikazioak kudeatzea, ahozkoak zein idatzizkoak, berezko hizkuntzan eta/edo ingelesez.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Zuzendaritzaren - gerentziaren eta zuzendariordetzaren komunikazioak administratzea eta kudeatzea • Zuzendaritzari antolakuntza-arloetan laguntzeko jardueren kudeaketa proaktiboa. • Zuzendaritzaren - gerentziaren agenda antolatzea: hitzorduak, bidaiak eta ekitaldiak hitzartzea eta kudeatzea. • Telefonozko deiei erantzutea eta horiek antolatzea. • Laneko aurkezpenak formatu desberdinetan egitea eta aurkeztea. • Artxiboa antolatzea, mantentzea eta kontrolatzea, ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan. • Bileren jarraipena egitea, horien gaineko txostenak idazteko. • Lanpostua betetzeko beharrezko den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Harremanetarako gaitasuna eta zuhertasuna. • Idazkiak zuzen idaztea. • Zorroztasuna eta metodoa lanean. • Ekimena eta erabakiak hartzea. • Ordena eta antolakuntza, izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Plangintza jardueren eta komunikazioen kudeaketan.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK
	<ul style="list-style-type: none"> • Zuzendaritzarako laguntzan, Idazkaritzan edo ikasketa baliokide batean erdi- edo goi-mailako lanbide-prestakuntza. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelaniaz, euskaraz eta ingelesez ondo jakitea.

--	--

1.1.4. Administrariaren lanbide-profila

ADMINISTRARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Hari atxikitako unitatearen/sailaren kudeaketa administratiboa burutzea, informazio-sistema eguneratuta mantentzen dela bermatzea eta dokumentazioa artxibatzea, ezarritako helburuen, finkatutako barne-arauen eta indarreko legediaren arabera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kudeaketa administratiboa: kontabilitatea eta zergak, giza baliabideak, kalitatezko sistemak zerbitzuetan, produktu turistikoak, negozio-bilerak. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Materialak euskarri ezberdinetan idaztea, diseinatzea eta editatzea. • Bankuekiko eta finantza- eta babes-erakundeekiko harremana. • Hornitzaileekiko harremana. • Administrazio publikoetan izapideak egitea, kalitate-sistemekin lotutako erakundeetan. • Bulegotikako tresnak erabiltzea.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Kontabilitatea eta zergak kudeatzen laguntzea, enpresak kontratatutako Kontabilitate eta Zerga Zerbitzuarekin koordinatuz. • Fakturazioa eta kutxa kudeatzea eta horiei jarraipena egitea. • Bankuekiko, erakunde publikoekiko eta hornitzaileekiko harremanak kudeatzea. • Kudeaketa administratiboa hornitzaileekin. • Materiala eta mantentze-lanak lortzeko kudeaketa. • Informazio estatistiko ofiziala berrikustea eta horri 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna • Talde-lana. • Moldagarritasuna. • Gaitasun analitikoa. • Arazoak ebaztea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Zorroztasuna prozeduretan eta metodoa lanean. • Lanak antolatzea eta denbora kudeatzea. • Ordena izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Informazioa erregistratzea, prozesatzea eta igortzea • Kontabilitatearen-zergen kudeaketa administratiboa.

<p>jarraipena egitea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kudeaketa administratiboa erakundean eta turismo-informazioko bulegoetan, Kalitatea Kudeatzeko Sistema ezartzean. • Enpresak eskainitako zerbitzu turistikoaren kalitatea ebaluatzeko sistemaren kudeaketa administratiboa. • Kudeaketa-sistemak ezartzeko kudeaketa administratiboa (kalitatea, laneko arriskuen prebentzioa, etab.), indarreko legediaren arabera eta enpresak kontratatuko kanpo-zerbitzuekin koordinazioan. • Kalitatearen barne-kudeaketarako sistema ezartzeko kudeaketa administratiboa. • Laguntza administratiboa giza baliabideen kudeaketaren kalitate-sistemari jarraipena egitean. • Laguntza administratiboa erakundean burututako prozedura guztietan. • Erabiltzaileen asebetetzea baloratzeko sistema ezartzean, emaitzen analisian eta hortik eratorritako hobekuntza-jardueretan laguntzea eta jarraipena egitea. • Honako hauekin lotutako datuen kudeaketa eta kontrol administratiboa: kontratazioa, nominak, gizarte-segurantza, giza baliabideak, orduen jarraipena, egutegiak, etab. • Laguntza administratiboa giza baliabideen hautapenean, prestakuntzan eta garapenean. • Kudeaketa administratiboa eta unitateko arduradunari laguntza ematea esleitutako antolakuntza-jarduerak garatzean eta egikaritzean. • Kudeaketa administratiboa sozietatearen artikulua eta salmentak kontrolatzeko barne-sisteman. • Laguntza administratiboa produktu turistiko berriak 	<ul style="list-style-type: none"> • Gutunak eta txostenak idaztea. • Publikoa artatzea, aurrez aurre eta telefonoz, informazioa emateko. • Kongresuen eta sustapen-ekitaldien logistika antolatzea. <p>PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuzendaritzarako laguntza, Idazkaritzan, Administrazioan eta Kudeaketan edo ikasketa baliokide batean erdi- edo goi-mailako lanbide-prestakuntza. • Oinarrizko kontabilitatea eta fiskalitatea. • Bileren turismoa. • Protokoloa eta ohiturak. • Kalitatearen kudeaketa. • Kalitate Turistikoaren sistemak kudeatzea. • Lanaren administrazioa. • Baliabide eta produktu turistikoak. • Bertako, nazioarteko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutzea. • Informazioarako eta dokumentazioarako artxibatze sistemak. • Informazioa eta dokumentazioa kudeatzeko bulegotikako tresna eta aplikazio informatiko aurreratuak erabiltzen jakitea. • ERP kudeaketa-programak (enpresa-baliabideen plangintza) erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara eta ingeleza ondo jakitea, eta frantseseko ezagutzak.
---	---

sortzean eta komertzializatzean.

- Laguntza administratiboa fakturazio-jardueretan: emate-agiriak egitea.
- Bazkideekiko komunikazioa, informazioa administratzeko, erantzunak kudeatzeko eta egutegiak egiteko.
- Kontaktu komertzialei erantzutea lanbide-informazioa eskatzen dutenean
- Eskaerak eta salmentak kudeatzea.
- Produktu turistikoen garapenari jarraipena egitea eta intzidentziak kontrolatzea.
- Komunikazioa eta kudeaketa administratiboa hornitzaileekin.
- Helmuga hedatzeko dokumentu-euskarrien edukia sortzen eta aldatzen laguntzea, Marketin eta Komunikazioko unitateekin koordinatuz.
- Ezagutzeko bidaiak eta prentsa antolatzen laguntzea.
- Gaiari eskumena duten udaleko sailekin koordinatzea, baimenak eta bestelakoak kudeatzeko.
- Zerbitzuen eta bezeroen beharren erabateko kudeaketa.
- Datuak eta testuak tratatzeko oinarrizko eragiketen kontrola eta mantentze-lanak.
- Helmuga sustatzeko euskarri dokumentalen edukia sortzea eta aldatzea, Marketineko eta Komunikazioko unitateekin koordinatuta.

EGINKIZUN OROKORRAK

- Terminal informatikoetan datuak segurtasunez, kalitatez eta eraginkortasunez sartzeko.
- Informazio-sistemak eta dokumentuen artxiboa administratzea, ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan

bulegotikako aplikazioak erabiltzea.

- Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.

1.2. KOMUNIKAZIO UNITATEA

KOMUNIKAZIO UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none">• Erakundearen komunikazio-estrategia integrala garatzea, unitate/sail guztiekin zeharka.• Erakundearen irudi publikoari eta haren barne-funtzionamenduari eragiten dioten jardueren plangintza eta kudeaketa.• Donostia kide den sareetan parte hartzea• Prozesuak eta tresnak berritzea.• Emaitzak ebaluatzea eta ondorio operatiboak erauzte
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none">• Komunikazio-arduraduna.• Komunikazioa kudeatzeko teknikaria.

1.2.1. Komunikazio-arduradunaren lanbide-profila

KOMUNIKAZIO ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Donostiako komunikazio turistikoko estrategia garatzea, hiriaren harremanak, aretoak eta elkarreragintasun-irizpideak erabiliz, aurrez ezarritako parametroetatik abiatuz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia komunikazio-estrategien garapenean. • Enpresa baten komunikazio integrala kudeatzea. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Kanpo-harremanak eta harremanak komunikabideekin. • Giza baliabideen kudeaketa eta koordinazio exekutiboa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazioko Unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Enpresaren Batzorde Estrategikoko kide moduan parte hartzea. • Esleitutako lantaldeak koordinatzea eta dinamizatzea. • Komunikaziorako plana eta tresnak diseinatzea, Marketineko unitatearekin eta gainerako unitateekin/sailekin koordinazioan. • Barne-komunikazioko plana diseinatzea, Antolakuntza eta Administrazio unitatearekin koordinazioan. • Markaren irudi-estrategia eta hiriaren posizionamendua 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Harreman publikoak. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Talde-lana. • Plangintza estrategikoa eta koordinazioa. • Berrikuntza eta sormena. • Ekimena eta proaktibotasuna. • Negoziaketa. • Enpresaren ikuspegi orokorra. • Lanak antolatzea eta denbora kudeatzea. • Kazetaritza-edukiak idaztea eta editatzea, euskarri inprimatuetan eta webguneetan.

<p>xedatzea, Marketineko sailaren eta gainerako unitateekin/sailekin koordinazioan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komunikazio integralerako eskuragai dauden baliabide guztiak kudeatzea eta maneiatzea. • Online eta offline publizitate-estrategia xedatzea edukiei dagokienez, Marketineko unitatearekin eta gainerako sailekin/unitateekin koordinazioan. • Udalaren eta bestelako erakunde publikoen prentsa-kabinetekin koordinatzea. • Online eta offline edukiak sortzea eta koordinatzea, helmuga eta sozietatea hedatzeko euskarrietan. • Arlo turistikoei buruzko albisteak, prentsa-jakinazpenak eta bestelako informazio-material instituzionalak idaztea eta zabaltzea. • Donostiako turismo-webgunea koordinatzea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Diru-sarrerak eta berezko baliabideak sortzea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazio integraleko estrategiak garatzea. <p>PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lizenziatura, diplomatura edo gradua Informazio Zientzietan edo ikasketa baliokide batean. • Marketina, komunikazioa eta harreman publikoak. • Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikorekin ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikotarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
---	---

1.2.2. Komunikazioa kudeatzeko teknikariaren lanbide-profila

KOMUNIKAZIOA KUDEATZEKO TEKNIKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA

<p>Komunikazioko Unitatean laguntza teknikoa ematea, arduradunak ezarritako gidalerroak, indarreko planak eta antolakuntzak zehaztutako kalitate-irizpideak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazioko Unitateari gai ezberdinetan laguntza teknikoa ematea, behar den guztietan. • Arduradunari laguntzea jardueren eta komunikazioen antolakuntzan eta kudeaketan. • Laneko agiriak, memoriak, balantzeak eta/edo agiriak formatu ezberdinetan prestatzea eta aurkeztea. • Administrazio publikoekin izapideak egitea. • Bulegotikako tresnak erabiltzea. • Barneko zein kanpoko komunikazioak kudeatzea, ahozkoak zein idatzizkoak, berezko hizkuntzan eta/edo ingelesez.
<p>FUNTZIOEN DESKRIBAPENA</p>	<p>GAITASUNAK ETA ESKUMENAK</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazioko Unitateari laguntza teknikoa ematea. • Unitateko komunikazioak kudeatzea. • Donostia Turismo & Convention Bureau-ren webgune, blog eta sare sozialak elikatzea eta horiei dagozkien komunikazio-lanak, arduradunak eta/edo estrategia-planak ezarritako gidalerroen arabera. • Informazioa kudeatzea, eta komunikazioko unitateari lotutako barne- eta kanpo-jarduerak koordinatzea. • Komunikazio Plana eta unitateko beste dokumentuak / planak / programak / proiektuak idazten laguntzea. • Dokumentu eta aurkezpen profesionalak formatu desberdinetan idaztea eta prestatzea eta terminal informatikoetan datuak eta testuak segurtasunez, kalitatez eta eraginkortasunez sartzea. • Artxiboa ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan kudeatzea. • Txostenak, memoriak, balantzeak eta/edo dokumentuak idaztea eta prestatzea, haren nagusien gidalerroak betez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala. • Publikoa artatzea. • Talde-lana. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Agiriak, memoriak, balantzeak eta txostenak idaztea eta editatzea. • Zorroztasuna eta metodoa lanean. • Ordena izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Administrazio Publikoko informazioa, administrazioa eta kudeaketa. • Informazioa erregistratzea, prozesatzea eta igortzea.
	<p>PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Lizenziatura, diplomatura edo gradua Informazio Zientzietan edo ikasketa baliokide batean. • Marketina, komunikazioa eta harreman publikoak. • Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako

<ul style="list-style-type: none">• Beharrezkoa denean foroetara, prentsaurrekoetara, bileretara, etab. joatea.• Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan bulegotikako aplikazioak erabiltzea.• Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.	<ul style="list-style-type: none">• aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.• Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
---	---

1.3. MARKETINEKO UNITATEA

MARKETINEKO UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen marketin-estrategia integrala garatzea, unitate/sail guztiekin zeharka. • Lehentasunezko merkatuak/publikoak identifikatzea, zuzendariordetzarekin batera eta beste sailen laguntzarekin. • Kudeaketa turistikoaren eraginkortasuna hobetzea. • Estrategia merkatu turistikoaren egitura-aldaketetara egokitzea. • Helmuga turistikoa saltzeko proposamen nagusiak zehaztea. • Marketin Turistikoko Plana prestatzea eta horri jarraipena egitea, beste sailekin elkarlanean. • Donostia kide den sareetan parte hartzea. • Administrazio turistikoekin lankidetzan aritzea. • Prozesuak eta tresnak berritzea. • Emaizak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea.
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none"> • Marketin-arduraduna. • Marketineko kudeaketa-teknikaria.

1.3.1. Marketin-arduradunaren lanbide-profila

MARKETIN ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
Helmuga turistikoak behar dituen estrategiak ezartzea, eta haren lehiakortasun-posizioaren ikuspegi berrikustea eta Marketin Turistikoko Plana sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia marketin turistikoan edo kontsumo handikoan eta nazioartekoan. • Enpresa-proiektuak diseinatzea. • Giza baliabideen kudeaketa eta koordinazio exekutiboa. • Babesleekin negoziatzea
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Marketineko Unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Enpresaren Batzorde Estrategikoko kide moduan parte hartzea. • Esleitutako lantaldeak koordinatzea eta dinamizatzea. • Helmugaren eta gizartearen Marketin Turistikoko plana diseinatzea, ezartzea eta horri jarraipena egitea. Plan horren barnean, beharrak eta produktu turistiko guztiak sustatzeko eta merkaturatzeko moduak identifikatuko dira, eta egin beharreko jarduerak zehaztu, beste unitateekin/sailekin koordinatuta. • Hiriaren marka-irudiaren eta posizionamenduaren 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Gaitasun erlazionala. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Talde-lana • Plangintza estrategikoa eta koordinazioa. • Lanak antolatzea eta denbora kudeatzea. • Berrikuntza eta sormena. • Ekimena eta proaktibotasuna. • Negoziaketa. • Enpresaren ikuspegi orokorra • Estatistikak maneiatzea eta interpretatzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

estrategia diseinatzea, garatzea eta horri jarraipena egitea, gainerako sailekin koordinatuta eta estrategia-planak eta/edo haren nagusiek ezarritako gidalerroen arabera.

- Produktuak edo zerbitzuak eskaintzeko marketin- eta sustapen-estrategiak diseinatzea, garatzea eta horiei jarraipena egitea, Donostiaren turismo-lehiakortasuna indartzeko, eta produktu eta zerbitzu turistikoak bikintasunez eskaintzeko gauzatu beharreko merkataritza-teknikak koordinatzea, beste unitateekin/sailekin koordinatuta eta estrategia-planak eta haren nagusiek ezarritako gidalerroen arabera.
- Merkatu-ikerketa, eskuragai dauden iturri guztiez baliatuz: Donostiako turismoaren jardueraren eta bilakaeraren datuak eta estatistikak jasotzea, aztertzea eta tratatzea.
- Online eta offline marketin-estrategia diseinatzea eta garatzea, gainontzeko sailekin koordinazioan.
- Azoketara, lan-tailerretara eta gainerako sustapen-jardueretara bertaratzea diseinatzea eta garatzea, gainontzeko sailekin koordinazioan.
- Argitalpenen eguneratzea koordinatzea eta gainbegiratzea.
- Publizitate-estrategia zehaztea eta garatzea, beste sailekin koordinazioan.
- Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan.
- Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea.
- Diru-sarrerak eta berezko baliabideak sortzea.
- Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea.
- Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.

- Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.
- Marketin enpresariala eta/edo turistikoa.
- Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikoetarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.
- Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.

1.3.2. Marketineko kudeaketa-teknikariaren lanbide-profila

MARKETINEKO KUDEAKETA TEKNIKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Marketineko Unitatean laguntza teknikoa ematea, arduradunak ezarritako gidalerroak, indarreko planak eta antolakuntzak zehaztutako kalitate-irizpideak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marketineko Unitateari gai ezberdinetan laguntza teknikoa ematea, behar den guztietan. • Arduradunari laguntzea jardueren eta komunikazioen antolakuntzan eta kudeaketan. • Laneko agiriak, memoriak, balantzeak eta/edo agiriak formatu ezberdinetan prestatzea eta aurkeztea. • Administrazio publikoekin izapideak egitea. • Bulegotikako tresnak erabiltzea. • Barneko zein kanpoko komunikazioak kudeatzea, ahozkoak zein idatzizkoak, berezko hizkuntzan eta/edo ingelesez.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Marketineko Unitateari laguntza teknikoa ematea. • Marketineko Unitateari lotutako barneko zein kanpoko jarduerak koordinatzea eta informazioa kudeatzea. • Marketin-kanpainak egiten laguntzea, eta datuak biltzea, etorkizunean produktu edo zerbitzu baten gaineko aurreikuspenak eta estatistikak egiteko. • Marketin Plana idazten laguntzea • Dokumentu eta aurkezpen profesionalak formatu desberdinetan idaztea eta prestatzea eta terminal informatikoetan datuak eta testuak segurtasunez, 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala. • Publikoa artatzea • Talde-lana. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Zorroztasuna eta metodoa lanean. • Lanak antolatzea eta denbora kudeatzea. • Ordena izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Gutunak eta txostenak idaztea. • Informazioa erregistratzea, prozesatzea eta igortzea.
PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK	

kalitatez eta eraginkortasunez sartzea.

- Artxiboa ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan kudeatzea.
- Txostenak, memoriak, balantzeak eta/edo dokumentuak idaztea eta prestatzea, haren nagusien gidalerroak betez.
- Beharrezkoa denean foroetara, prentsaurrekoetara, bileretara, etab. joatea.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan bulegotikako aplikazioak erabiltzea.
- Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.

- Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.
- Marketin enpresariala eta/edo turistikoa.
- Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoa ezagutza zabala.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.
- Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.

1.4. ANTOLAMENDUKO ETA ADMINISTRAZIOKO UNITATEA

ANTOLAMENDUKO ETA ADMINISTRAZIOKO UNITATEA	
HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> • Enpresaren estrategia-planean jasotako barneko kudeaketa-prozesuak kudeatzea, unitate/sail bakoitzeko arduradunak tartean sartuz. • Baliabideen sistematizazio arrazionala ahalbidetuko duen egitura diseinatzea eta mantentzea, hierarkiak zehaztuz eta jarduerak multzokatuz. • Berezko baliabide finantzarioak eta besteenak kudeatzea. • Enpresaren giza baliabideak kudeatzea. • Negozioaren antolakuntza- eta administrazio-prozesuei kalitate-irizpideak ezartzea. • Donostia kide den sareetan parte hartzea • Enpresaren funtzionamendu optimorako behar diren bitarteko materialak ziurtatzea. • Prozesuak eta tresnak berritzea. • Emaitzak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea
UNITATEARI LANPOSTUAK	<p style="text-align: center;">ATXIKITAKO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antolakuntza eta Administrazio arduraduna. • Antolakuntza eta Administrazio kudeaketa-teknikaria.

1.4.1. Antolakuntza eta Administrazioako arduradunaren lanbide-profila

ANTOLAKUNTZA ETA ADMINISTRAZIOKO ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA
<p>Enpresaren antolamendu- eta administrazio-jarduerak kudeatzea eta enpresa-jarduera egunerokoan aurrera eramaten laguntzea, barne-prozedurak eta legezko arauak errespetatuz eta kalitate- eta segurtasun-baldintzak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia zerbitzuen antolakuntzan, administrazioan eta kalitatearen kudeaketan. • Giza baliabideen kudeaketa eta koordinazio exekutiboa. Jarduera ekonomiko-finantzarioak kudeatzea.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Antolakuntza eta Administrazioako Unitatearen plangintza, kudeaketa eta kontrola. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Enpresaren Batzorde Estrategikoko kide moduan parte hartzea. • Esleitutako lantaldeak koordinatzea eta dinamizatzea. • Giza baliabideen kudeaketari, finantza-kudeaketari eta erakundearen etengabeko hobekuntzari lotutako prozesuak diseinatzea, garatzea eta horiei jarraipena egitea. • Giza baliabideen kudeaketa administratiboa kontrolatzea eta horri jarraipena egitea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Talde-lana. • Plangintza estrategikoa eta koordinazioa. • Lanak antolatzea eta denbora kudeatzea. • Berrikuntza. • Ekimena eta proaktibotasuna. • Negoziaketa. • Enpresaren ikuspegi orokorra. • Prozeduraren zehaztasuna. •
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

<ul style="list-style-type: none"> • Laneko arriskuen prebentzioa ezartzea eta mantentzea, indarreko legedia betez eta enpresak kontratatu duen Prebentzio Zerbitzuarekin koordinazioan. • Lanbide-profilak zehazteko eta giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko prozesuak aurrera eramatea. • Enpresaren behar finantzarioak eta materialak aztertzea eta zehaztea. • Enpresaren baliabide ekonomikoak optimizatzea. • Aurrekontuko eta diruzaintzako kudeaketa gestionatzea eta kontrolatzea. • Kudeaketa-administrazioa eta hornitzaileen kontrola. • Erakundearen kontratuen eta erosketen kontrola eta jarraipen tekniko eta legala. • Erakundearen kudeaketa hobetzeko sistemak ezartzea eta horiei jarraipena egitea, barne-eremuan zerbitzu turistikoak kudeatzeko. • Indarreko araudiak betetzen direla ziurtatzea. • Erakundearen unitateei aholkularitza legala eta ekonomikoa ematea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enpresa Administrazioa eta Zuzendaritzan, Turismoan edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua. (Giza Baliabideen kudeaketa) • Kalitatearen kudeaketa-sistemak (kalitate turistikoa balora daiteke). • Giza baliabideen • eta/edo Lan Harremanen zuzendaritza. • Kontabilitate-kudeaketa. • Administrazio-zuzenbidea eta kudeaketa publikoa. • Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelaniaz eta euskaraz ondo jakitea.
---	--

1.4.2. Antolakuntza eta Administrazioiko kudeaketa-teknikariaren lanbide-profila

ANTOLAKUNTZA ETA ADMINISTRAZIOKO KUDEAKETA TEKNIKARIA

EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Helmugako Kudeaketa Unitatean laguntza teknikoa ematea, arduradunak ezarritako gidalerroak, indarreko planak eta antolakuntzak zehaztutako kalitate-irizpideak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antolakuntza eta Administrazio Unitateari laguntza teknikoa ematea behar den guztietan. • Arduradunari laguntzea zerbitzuen antolaketan, administrazioan eta horien kalitatearen kudeaketan. • Hornitzaileekin negoziatzea. • Giza Baliabideen kudeaketa. • Ekonomia eta kontabilitatea kudeatzea. • Laneko agiriak, memoriak, balantzeak eta/edo agiriak formatu ezberdinetan prestatzea eta aurkeztea. • Administrazio publikoekin izapideak egitea. • Bulegotikako tresnak erabiltzea. • Barneko eta kanpoko komunikazioak kudeatzea, ahozkoak zein idatzizkoak.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Antolakuntza eta Administrazio Unitateari laguntza teknikoa ematea. • Estrategia-plana eta unitateko beste dokumentuak / planak / programak / proiektuak idazten laguntzea. • Giza baliabideen kudeaketari, finantza-kudeaketari eta erakundearen etengabeko hobekuntzari lotutako prozesuen garapenean eta jarraipenean laguntzea. • Lanbide-profilak zehazteko eta giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko prozesuak prozesuetan laguntzea. • Enpresaren behar finantzarioak eta materialak aztertzen eta zehazten laguntzea. • Kudeaketan laguntza teknikoa ematea eta aurrekontuko eta diruzaintzako kudeaketa kontrolatzea. • Laguntza teknikoa erakundearen kontratuen eta 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala. • Publikoa artatzea. • Talde-lana. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Agiriak, memoriak, balantzeak eta txostenak idaztea eta editatzea. • Zorroztasuna eta metodoa lanean. • Ordena izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Administrazio Publikoko informazioa, administrazioa eta kudeaketa. • Informazioa erregistratzea, prozesatzea eta igortzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK
	<ul style="list-style-type: none"> • Enpresa Administrazioa eta Zuzendaritzan, Turismoan edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.

<p>erosketen kontrolean eta jarraipen tekniko eta legalean.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen kudeaketa hobetzeko sistemak ezartzen eta horiei jarraipena egiten laguntzea, barne-eremuan zerbitzu turistikoak kudeatzeko. • Dokumentu eta aurkezpen profesionalak formatu desberdinetan idaztea eta prestatzea eta terminal informatikoetan datuak eta testuak segurtasunez, kalitatez eta eraginkortasunez sartzeara. • Artxiboa ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan kudeatzea. • Txostenak, memoriak, balantzeak eta/edo dokumentuak idaztea eta prestatzea, haren nagusien gidalerroak betez. • Beharrezkoa denean foroetara, prentsaurrekoetara, bileretara, etab. joatea. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan bulegotikako aplikazioak erabiltzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<p>(Giza Baliabideen kudeaketa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalitate Turistikoaren kudeaketa-sistemak. • Giza Baliabideen eta/edo Lan Harremanen zuzendaritza. • Kontabilitate-kudeaketa. • Administrazio-zuzenbidea eta kudeaketa publikoa. • Bertako, nazioarteko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelaniaz eta euskaraz ondo jakitea.
--	---

1.5. HELMUGAKO KUDEAKETA UNITATEA

HELMUGAKO KUDEAKETA UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none"> • Jarduera turistikoen eta hortik eratorritako programen zeharkakotasuna bermatzea, bai udal-erakundearen barruan (mugikortasuna, seinaleak, irisgarritasuna, etab.) bai beste erakundeen aurrean. • Helmugaren lehiakortasun turistikoa hobetzea sustatzea eta erraztea. • Helmugaren nortasuna islatzen duen irudi-marka garatzen laguntzea. • Helburuak lortzen laguntzen duten planak garatzea eta ezartzea. • Administrazio turistikoekiko lankidetzeta eta beste itun estrategiko batzuk indartzea. • Donostia Turismoko bazkideei lotutako jarduera kudeatzea. • Donostia kide den sareetan parte hartzea. • Prozesuak eta tresnak berritzea. • Emaitzak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea.
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none"> • Helmugako kudeaketa-arduraduna • Helmuga turistikoaren kudeaketa-teknikaria

1.5.1. Helmugako kudeaketaren arduradunaren lanbide-profila

HELMUGAKO KUDEAKETA ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Donostiako sektore turistikoak beharrezkoak dituen estrategiak ezartzea, eta, horretarako, haren lehiakortasun-posizioaren ikuspegia aztertzea, Helmugako Lehiakortasun Plan bat kudeatzeko.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia helmuga turistikoak antolatzen eta kudeatzen. • Enpresa-proiektuak diseinatzea. • Giza Baliabideen kudeaketa eta koordinazio exekutiboa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Helmugako Kudeaketa Unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Enpresaren Batzorde Estrategikoko kide moduan parte hartzea. • Esleitutako lantaldeak koordinatzea eta dinamizatzea. • Helmugako Lehiakortasun Turistikoko Plan bat diseinatzea, ezartzea eta horri jarraipena egitea. Helmugaren lehiakortasunerako programak ezartzea edo ezarritako beste programa batzuk kudeatzea, gainontzeko unitateekin/sailekin koordinatuta. • Donostiako turismoaren lehiakortasuna indartzeko estrategia eta erronka berriak diseinatzea, ezartzea eta horiei jarraipena egitea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Gaitasun erlazionala. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Talde-lana. • Plangintza estrategikoa eta koordinazioa. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Berrikuntza eta sormena. • Ekimena eta proaktibotasuna. • Negoziaketa. • Enpresaren ikuspegi orokorra. • Arrazoiketa kritikoa. • Datu kuantitatiboak eta kualitatiboak sortzea eta aztertzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Antolakuntza eta tresna operatiboak diseinatzea ekintza-plan estrategiko bat kudeatzeko, beste unitateekin/sailekin koordinazioan. • Helmuga turistikoaren diagnostikoa kontuan izanik, hobetzeko jarduerak aplikatzea, bereziki mugikortasunean eta seinaleetan. • Irisgarritasuna hobetzen laguntzea, hiriko taldeekin harremanetan egonez. • Erabiltzaileen erreklamazio-orriak, kexak, iradokizunak eta oharrak kudeatzea zuzendariordearekin koordinazioan. • Helmuga turistikoaren garapen iraunkorra hobetzen eta ziurtagirien estandarrak betetzen laguntzea. • Helmuga hobetzeko sistema bat ezartzea, sektore turistikoko eta helmugako erakundeetako eragileekin hobekuntza-taldeak ezarriz. • Sektore turistikoko eragileen artean kalitatezko eta berrikuntzako kultura sustatzea helmugako prozesuen kudeaketan eta prozesuetan. • Helmugaren kudeaketari lotutako beste erakunde-unitate batzuekin harremanetan egotea. • Herritarrak helmuga hobetzeko beharraz kontzientziatzeko baliabideak diseinatzea. • Helmugako erabiltzaileen asebetetzea baloratzeko sistema bat aztertzea. • Helmugari buruzko informazio-iturriak kudeatzea, hobekuntza-planak ezartzeko. • Marketin Turistikoko Plana prestatzen laguntzea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Berezko baliabideak eta diru-sarrerak sortzea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. | <ul style="list-style-type: none"> • Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua. • Helmuga turistikoak planifikatzea eta kudeatzea. • Prestakuntza estrategia-proiektuen eta enpresa-leihakortasuneko proiektuen lanketan. • Merkatu-ikerketetako informazioaren eta ezagutzen azterketa estatistikoa. • Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikoetarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea. |
|--|---|

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. | |
|---|--|

1.5.2. Helmuga turistikoaren kudeaketa-teknikariaren lanbide-profila.

HELMUGA TURISTIKOAREN KUDEAKETA TEKNIKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA
<p>Helmugako Kudeaketa Unitatean laguntza teknikoa ematea, arduradunak ezarritako gidalerroak, indarreko planak eta erakundeak zehaztutako kalitate-irizpideak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arduradunari laguntzea jardueren eta komunikazioen antolakuntzan eta kudeaketan. • Txostenak, memoriak, balantzeak eta/edo lan-agiriak formatu ezberdinetan prestatzea eta aurkeztea. • Administrazio publikoetan izapideak egitea. • Bulegotikako tresnak, edukien kudeaketa-sistema aurreratuak eta beste web-plataforma batzuk erabiltzea. • Barneko zein kanpoko komunikazioak kudeatzea, ahozkoak zein idatzizkoak, berezko hizkuntzan eta/edo ingelesez.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Helmuga turistikoaren kudeaketa-unitateari laguntza teknikoa emateko jarduerak burutzea. • Helmugako Kudeaketa Unitatearen komunikazioak kudeatzea. • Donostia Turismoko bazkideen datu-baseak kudeatzea eta kontrolatzea: euskarri ezberdinetara egokitzea, konparaziozko azterketak egitea. • Bazkide potentzialek elkartearen eta sozietatearen funtzioen baldintzei buruz egiten dituzten informazio-eskaerak kudeatzea, eta horiei jarraipena egitea. Interesa duten establezimenduetara bisita egitea. • Bazkideei helmugako intzidentziak eta ekitaldiak jakinaraztea 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Publikoa artatzea. • Talde-lana. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Zorroztasuna eta metodoa lanean. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Ordena izapideak egikaritzean eta dokumentuak artxibatzean. • Gutunak eta txostenak idaztea. • Informazioa erregistratzea, prozesatzea eta igortzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

eta horiei jarraipena ematea.

- Terminal informatikoetan datuak segurtasunez, kalitatez eta eraginkortasunez sartzea. Edukien kudeatzailea, aldizkariak bidaltzeko plataformak eta beste programa aurreratu batzuk erabiltzea.
- Helmugako Kudeaketa Unitateari lotutako barneko zein kanpoko jarduerak koordinatzea eta informazioa kudeatzea.
- Saileko jardueri jarraipena egitea, horiei buruzko txostenak idazteko.
- Helmugako Kudeaketa Unitateari leihakortasun-programak edo beste batzuk ezartzen laguntzea.
- Bazkideekin lantaldeak eta prestakuntza-jarduerak egiten laguntzea.
- Turismo-establezimenduetara bisitak egitea, kalitatearen kultura eta berrikuntza sustatzeko.
- Helmuga eta enpresa kideak eta sektore turistiko enpresak hobetzeko berrikuntza, lehiakortasuna, iraunkortasuna, irisgarritasuna eta horrekin lotutako beste batzuk ezartzen eta kudeatzen laguntzea.
- Dokumentu eta aurkezpen profesionalak formatu desberdinetan idaztea eta prestatzea eta terminal informatikoetan datuak eta testuak segurtasunez, kalitatez eta eraginkortasunez sartzea.
- Komunikazioko eta artxiboko sistemak ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan kudeatzea eta administratzea.
- Txostenak, memoriak, balantzeak eta/edo dokumentuak idaztea eta prestatzea, haren nagusien gidalerroak betez.
- Beharrezkoa denean foroetara, prentsaurrekoetara, bileretara, etab. joatea.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako bulegotikako aplikazioak erabiltzea.
- Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.

- Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.
- Helmuga turistikoak planifikatzea eta kudeatzea.
- Prestakuntza estrategia-proiektuen eta enpresa-leihakortasuneko proiektuen lanketan.
- Merkatu-ikerketetako informazioaren eta ezagutzen azterketa estatistikoa.
- Bertako, nazioko eta nazioarteko sektore turistikoaren ezagutza zabala.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan aplikazio informatiko aurreratuak erabiltzen jakitea (edukiak kudeatzeko sistemak eta beste web-plataforma batzuk).
- Gaztelania eta euskara ondo jakitea eta ingelesezko ezagutzak edukitzea.

--	--

1.6. B2C UNITATEA

B2C UNITATEA/AZKEN PUBLIKORAKO PRODUKTUAK		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none"> · Produktu eta zerbitzu turistikoak diseinatzea eta garatzea, helmuga egonkortu eta hiriturismoan nazioarteko helmuga bilakatzeko. · Erakundeak estrategia-planean zehaztu dituen helburuak lortzea, eta bezeroa fidelizatzea lortzeko loturak ezartzea. · Produktuen segmentazioan oinarritutako sustapena indartzea. · Komertzializazio-kanal ezberdinen bidez produktuen eta/edo zerbitzuen jarduera komertzialak burutzea, marketin-plana betez. · Donostia kide den sareetan parte hartzea. · Prozesuak eta tresnak berritzea. · Emaitzak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea.
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none"> · B2C/Azken Publikorako Produktuen arduraduna. · B2C/Azken Publikorako Produktuen kudeaketa komertzialeko teknikaria.

1.6.1. B2C/Azken Publikorako Produktuen arduradunaren lanbide-profila.

B2C/AZKEN PUBLIKORAKO PRODUKTUEN ARDURADUNA

EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Helmugako produktuaren estrategia bat garatzea hartzaileei zuzenduta, eta Estrategia-planean eta Marketin Turistikoko Planean ezarritako planak eta helburuak betetzen direla ziurtatzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia proiektuen plangintzan eta garapenean. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Produktu turistikoa diseinatzea eta garatzea. • Giza Baliabideen kudeaketa. • Hornitzaileekin negoziatzea.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • B2C unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez • Esleitutako lantaldeetan parte hartzea. • Erakundearen estrategia-planak egiten laguntzea (estrategia-plana, marketin turistikoko plana, komunikazio-plana, etab.) dagokion lan-eremuko ezagutza emanez. • Marketin Turistikoko Plana egikaritzea eta strategiak xedatzea, hiria B2Cren eremuan sustatzeko, eta jarraian datozen alderdiak garatuko dituen plan bat prestatzea eta kudeatzea, beste sailekin/unitateekin koordinatuta eta haren nagusiek ezarritako gidalerroak betez: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sustapen-jarduerak planifikatzea, koordinatzea, garatzea eta kudeatzea, eta merkatuak/publikoak identifikatzen laguntzea. ○ Produktu-estrategiak garatzea, egituratzea, egikaritzea eta horien jarraipena egitea. Produktu berriak sortzea. ○ Produktuak komertzializatzeko eta sustatzeko plan 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Talde-lana. • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Arazoak ebatzea eta erabakiak hartzea. • Emaizetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Negoziaketa. • Berrikuntza eta sormena. • Plangintza estrategikoa eta enpresaren ikuspegi orokorra. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Produktuak hainbat komertzializazio-kanalaren bitartez saltzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK
	<ul style="list-style-type: none"> • Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua. • Produktu turistikoen marketina, sustapena eta komertzializazioa. • Nazioarteko merkatuen gaineko ezagutzak: Merkatu turistikoa josten bilakaera. • Bertako, nazioarteko eta nazioarteko sektore turistikoa ezagutzea.

<ul style="list-style-type: none"> bat xedatzea. ○ Zerbitzu eta produktu turistikoen komertzializazioa koordinatzea. ○ Produktua sustatzeko programen eta planen garapenean koordinatzea. ○ Zerbitzuen eta produktuen ebaluazio-prozesuak burutzea eta bideragarritasuna aztertzea, bai eta sailaren gainontzeko jarduerak ere. ○ Bazkideak erakartzeko plan bat prestatzea eta kudeatzea, aurrez zehaztutako segmentazio-irizpideak betez. • Sailen jarduerak aztertzea, emaitzak ebaluatzea eta txostenak prestatzea. • Salmenten fakturazioaren kudeaketa koordinatzea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Berezko baliabideak eta diru-sarrerak sortzea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikotarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
--	---

1.6.2. B2C/ Azken Publikorako Produktuen kudeaketa komertzialeko teknikariaren lanbide-profila.

B2C/ AZKEN PUBLIKORAKO PRODUKTUEN KUDEAKETA KOMERTZIALEKO TEKNIKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Produktu eta zerbitzu turistikoen komertzializazio-lanak kudeatzea, publikoaren artean helmuga sustatzeko.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen jarduera komertzialak eta salmenta teknikoa. • Turismoa nazioartean sustatzea eta helmugak kudeatzea. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Helmugan produktu turistikoak sortzea eta saltzea. • Materialak euskarri ezberdinetan idaztea, diseinatzea eta editatzea.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Unitatearen laguntza teknikoko jarduerak burutzea. B2C. • Enpresaren politika komertziala diseinatzen eta egikaritzen eta sustapen- eta komertzializazio-plana diseinatzen laguntzea: helburu estrategikoak prestatzea eta baloratzea. • Produktuaren sustapen-estrategiak aurrera eramatea eta produktu berriak sortzea. • Produktu eta zerbitzu turistikoen komertzializazioa. • Nazioko eta nazioarteko sustapen-azoketara eta -ekitaldietara joatea. • Fam trips bisitak kudeatzea. • Agentzien arreta kudeatzea. • Helmuga sustatzeko euskarri dokumentalen edukia sortzea eta aldatzea, Marketineko eta Komunikazioko unitateekin koordinatuta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Harreman publikoak. • Gaitasun komertziala eta bezero potentzialak erakartzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Jendaurrean aurkezpenak egitea. • Aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta, informazioa eta aholkuak emateko. • Talde-lana. • Moldagarritasuna. • Inprobisazioa eta erabakiak hartzea. • Arazoak ebatzea. • Zehaztasuna eta lan-metodoa. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Salmenta teknikoa aurrera eramatea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

- Kudeaketa komertzialei jarraipena egitea eta bezeroekin etengabea harremanetan egotea.
- Jarduera komertzialaren kudeaketa administratiboa.
- Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.

- Turismoan, Marketinean, Kudeaketa Komertzialean, Harreman Publikoetan edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.
- Marketin komertziala eta turistikoa.
- Produktu eta zerbitzu turistikoen sustapena eta salmenta.
- Donostiaren eta Euskadiren baliabide turistikoa ezagutzea.
- Nazioarteko merkatuen gaineko ezagutzak: merkatu turistikoaeren joeren bilakaera.
- Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikoetarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.
- Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.

1.7. B2B/ BILEREN ETA KIROL EKITALDIEN TURISMOKO UNITATEA

B2B/ BILEREN ETA KIROL EKITALDIEN TURISMOKO UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none"> • MICE produktu eta zerbitzu turistikoak diseinatzea eta garatzea nazioan eta nazioartean, helmugako eskaintza turistikoa bileren, biltzarren eta sustapen-ekitaldien egoitza izateko. • Erakundeak estrategia-planean zehaztu dituen helburuak lortzea, eta bezeroa fidelizatzea lortzeko loturak ezartzea. • Helmugako zerbitzuen eta azpiegituren erabilera optimoa sustatzea. • Biltzarrak eta ekitaldiak erakartzea. • Donostia kide den sareetan parte hartzea. • Prozesuak eta tresnak berritzea. • Emaizak ebaluatzea eta ondorio operatiboak erauztea.
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none"> • B2B/Bileren eta Kirol Ekitaldien Turismoko arduraduna. • B2B Bileren eta Kirol Ekitaldien Turismoaren kudeaketa komertzialeko teknikaria.

1.7.1. B2B /Bileren eta Kirol Ekitaldien Turismoko arduradunaren lanbide-profila.

B2B/ BILEREN ETA KIROL EKITALDIEN TURISMOKO ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
<p>Estrategiak garatzea, helmuga nazioko eta nazioarteko bileren eta ekitaldien egoitza gisa sustatzeko, Plan Estrategikoan eta Marketin Turistikoko Planean ezarritako planak eta helburuak betez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia turismoa nazioartean sustatzen eta helmugak kudeatzen. • Giza Baliabideen kudeaketa. • Ekitaldien antolakuntza eta kudeaketa. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Nazioarteko proiektuen plangintza eta kudeaketa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • B2Bren unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazio-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Esleitutako lantaldeetan parte hartzea. • Erakundearen estrategia-planak egiten laguntzea (estrategia-plana, marketin turistikoko plana, komunikazio-plana, etab.) dagokion lan-eremuko ezagutza emanez. • Marketin Turistikoko Plana egikaritzea eta estrategiak xedatzea, hiria B2Bren eremuan sustatzeko, eta jarraian datozen alderdiak garatuko dituen plan bat prestatzea eta kudeatzea, beste sailekin/unitateekin koordinatuta eta haren nagusiek ezarritako gidalerroak betez: 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua. • Talde-lana. • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Plangintza estrategikoa eta enpresaren ikuspegi orokorra. • Azterketa eta ebaluazioa. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Berrikuntza eta sormena. • Sustapen-azokak eta -ekitaldiak antolatzea eta kudeatzea. • Profesional-taldearen bisitak artatzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Bileren turismoa sustatzeko urteko jarduerak planifikatzea, koordinatzea, garatzea eta kudeatzea: azokak, workshop-ak, fam trip-ak, ikuskapen-bisitak eta merkatuak/publikoak identifikatzen laguntzea. ○ Produktuaren estrategiak egituratzea, egikaritzea eta horiei jarraipena egitea, eta garatu beharreko produktu identifikatzea eta sortzea. ○ MICE biltzarrak eta ekitaldiak erakartzeko estrategiak diseinatzea eta garatzea, eta horiek erakundean bultzatzea eta kudeatzea. ○ Hautagai profesionalak erakartzeko eta babesteko estrategiak diseinatzea eta garatzea, eta aurkezpenak sustatzea. ○ Bazkideekin eta erakundeekin harremanetan egotea, bileren turismoa sustatzeko. ○ Bazkideak erakartzeko plan bat prestatzea eta kudeatzea, aurrez zehaztutako segmentazio-irizpideak betez. • Sailen jarduerak aztertzea, emaitzak ebaluatzea eta txostenak prestatzea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Berezko baliabideak eta diru-sarrerak sortzea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. | <ul style="list-style-type: none"> • Turismoan, Marketinean edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua. • Bileren turismoa, sustapen turistikoa eta marketina. • Protokoloa eta ohiturak. • Nazioarteko merkatuen gaineko ezagutzak: Merkatu turistikoaren joeren bilakaera. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea. |
|--|---|

1.7.2. B2Bren kudeaketa komertzialeko teknikariaren lanbide-profila.

B2B /BILEREN ETA KIROL EKITALDIEN TURISMOAREN KUDEAKETA KOMERTZIALEKO TEKNIKARIA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENTZIA
Helmuga sustatzea biltzarren, konbentzioen, azoken, bileren eta pizgarri-bidaien egoitza izateko.	<ul style="list-style-type: none"> • Turismoa nazioartean sustatzea eta helmugak kudeatzea. • Marketin komertziala eta turistikoa. • Ekitaldien kudeaketa eta antolakuntza. • Negozio-unitateen kudeaketa. Sustapen-kanpainen plangintza.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • B2Bren laguntza teknikoko jarduerak burutzea. • Enpresaren politika komertzialean eta komertzializazio-planaren diseinuan laguntzea. • Barneko datu komertzialak kudeatzea. • Datu-baseen kudeaketa komertziala. • Jarduera komertzialak burutzea, biltzarrak, konbentzioak eta era guztietako ekitaldiak erakartzeko: Hautagaiak erakartzea, ikuskapen-bisitak, etab. • Bezeroari aholkuak ematea, haren eskakizunetara eta beharretara egokituz. • Kudeaketa komertzialei jarraipena egitea eta bezeroekin etengabea harremanetan egotea. • Helmuga sustatzeko euskarri dokumentalen edukia sortzea eta aldatzea, Marketineko eta Komunikazioko unitateekin koordinatuta. • Jarduera komertzialaren kudeaketa administratiboa. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Harreman publikoak eta gaitasun komertziala. • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Talde-lana. • Moldagarritasuna. • Inprobisazioa eta erabakiak hartzea. • Arazoak ebaztea. • Zehaztasuna eta lan-metodoa. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Gaitasun komertziala eta bezero potentzialak erakartzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Jendurrean aurkezpenak egitea. • Aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta informazioa eta aholkuak emateko. • Kudeaketa-, informazio- eta dokumentazio-prozedurak aplikatzea. • Bileren eta kongresuen logistika antolatzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Turismoan, Marketinean, Kudeaketa Komertzialean, Harreman Publikoetan edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua.• Komunikazioa eta marketin komertziala eta turistikoa.• Ekitaldien sustapena eta antolakuntza.• Salmenta teknikoa antolatzea eta burutzea.• Nazioarteko merkatuen gaineko ezagutzak: Merkatu turistikoen joeren bilakaera.• Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarako eta aplikazio espezifikoetarako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.• Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea. |
|--|---|

1.8. INFORMAZIOKO ETA HARRERAKO UNITATEA

INFORMAZIOKO ETA HARRERAKO UNITATEA		
HELBURUAK		<ul style="list-style-type: none">• Arreta turistikoa kudeatzea.• Bertako zerbitzu eta produktu turistikoak kudeatzea.• Informazio-unitateak eta banaketa turistikoak kudeatzea.• Donostia kide den sareetan parte hartzea.• Prozesuak eta tresnak berritzea.• Emaizak ebaluatzea eta ondorio operatiboak eraztea.
UNITATEARI LANPOSTUAK	ATXIKITAKO	<ul style="list-style-type: none">• Informazioko eta harrerako arduraduna.• Informazioko eta harrerako koordinatzailea.• Informazioko eta harrerako eragilea.

1.8.1. Informazioko eta harrerako arduradunaren lanbide-profila.

INFORMAZIOKO ETA HARRERAKO ARDURADUNA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA
Arreta turistikoko zerbitzuak kudeatzea eta tokiko produktu turistikoak sortzen, komertzializatzen eta kudeatzen laguntzea.	<ul style="list-style-type: none"> • Behintzat 2 urteko esperientzia informazio turistikoan. • Turismo-bulegoa zuzentzea. • Giza Baliabideen kudeaketa: Taldeen eta langileen kudeaketa eta koordinazioa. • Marketin komertziala eta turistikoa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioko eta harrerako unitatea planifikatzea, kudeatzea eta kontrolatzea. • Unitatearen aurrekontua baliabideen eraginkortasun- eta optimizazioko-estandarren arabera planifikatzea, prestatzea eta kudeatzea, estrategia-planean ezarritako gidalerroak betez. • Esleitutako lantaldeetan parte hartzea. • Erakundearen estrategia-planak egiten laguntzea (estrategia-plana, marketin turistikoko plana, komunikazio-plana, etab.) dagokion lan-eremuko ezagutza erraztuz. • Bisitariaren harrerarako zerbitzu turistikoak kudeatzea eta kontrolatzea, eskaintza turistiko guztia haien eskura jarritz, helmugan egonaldia egitea errazteko asmoz. • Informazioko eta harrerako eragileek turismo-bulegoetako harrera-guneetan emandako informazio-zerbitzua antolatzea eta gainbegiratzea. • Material turistikoa komertzializatzea eta kontrolatzea. • Produktu eta zerbitzu turistikoak komertzializatzea eta saltzea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidergoa. • Giza Baliabideen zuzendaritza. • Lanaren kudeaketa autonomia eta autorregulatua • Gaitasun erlazionala. • Harreman publikoak. • Gaitasun komertziala. • Emaitzetara bideratzea. • Ahozko eta idatzizko komunikazioa. • Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea. • Plangintza. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Berrikuntza eta malgutasuna. • Ekimena eta proaktibotasuna. • Enpresaren ikuspegi orokorra. • Informazio-unitateak kudeatzea eta koordinatzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK

<ul style="list-style-type: none"> • Hiriko produktuen eta zerbitzuen eskaintza koordinatzea, bisitariari informazioa emateko. • Bulegoetako material teknologikoa ordenatzea eta zaintzea. • Bulegoen egoera fisikoa eta informazio- eta harrera-eragileen irudia kontrolatzea. • Turismo Bulegoen Euskal Sarearekin (Itourbask) hitz egitea. • Estrategia-planean jasotako kalitate-irizpideak aplikatzea. • Praktikaldian dauden pertsonen eta profesionalen prestakuntza eta harrera-prozesuak diseinatzea eta kontrolatzea. • Sailen jarduerak aztertzea, emaitzak ebaluatzea eta txostenak prestatzea. • Sozietatea ordezkatzeko beharrezkoa den eremuetan. • Txostenak, jarduera-memoriak, balantzeak, proiektuak, planak, etab. prestatzea. • Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismoan edo ikasketa baliokide batean lizentziatura, diplomatura edo gradua. • Marketin turistikoa. • Informazio turistikoa. • Informazio-unitateen eta banaketa turistikoen kudeaketa. • Bertako produktu eta zerbitzu turistikoa. • Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea. • Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
---	---

1.8.2. Informazioko eta harrerako koordinatzailearen lanbide-profila.

INFORMAZIOKO ETA HARRERAKO KOORDINATZAILEAK	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA
<p>Informazio-arduradunari arreta turistikoko bulegoak kudeatzen eta koordinatzen laguntzea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informazio turistikoko jarduerak kudeatzea. • Harreman publikoak eta publikoa artatzea. • Aurrez aurreko eta bertaratu gabeko kudeaketa turistikoa. • Material eta produktu turistikoen salmenta eta kontrola. • Taldeak koordinatzea. • Administrazio-lanak.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Informazio turistikoko bulegoak eta informazioko eta harrerako eragileen jardura koordinatzea. • Informazioko eta harrerako eragileen ordutegiak eta egutegiak antolatzea. • Langileen beharren txostenak eta bulegoak hobetzeko proposamenak prestatzea. • Informazioko eta harrerako zerbitzuaren kudeaketa administratiboa koordinatzea. • Biltegiaren kudeaketa koordinatzea. • Materiala antolatzea eta informazio- eta harrera-gune ezberdinetara banatzea. • Eragile turistikoekin koordinatzea, material turistikoa hartzeko eta hornikuntza kontrolatzeko • Bisitariarentzako arretan emandako intzidentzien eta beharren kudeaketa koordinatzea. • Kexen eta erreklamazioen izapidetzea koordinatzea. • Bisita-erregistroetan koordinatzea, Turismo Bulegoen Euskal 	<ul style="list-style-type: none"> • Harreman publikoak eta publikoa artatzea. • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Talde-lana. • Moldagarritasuna eta estresari tolerantzia. • Inprobisatzea eta arazoak ebaztea. • Plangintza. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Informazio turistikoko ekintzak koordinatzea. • Esperientziak eta ezagutzak igortzea. • Atzerriko bi hizkuntzetan komunikatzea.
	PRESTAKUNTZA ETA EZAGUTZAK
	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioan, Arreta eta Komertzializazio Turistikoan edo ikasketa baliokide batean erdi- edo goi-mailako lanbide-prestakuntza. • Helmugako informazio turistikoa.

<p>Sarearen (Itourbask) programan txostenak eta estatistikak egiteko.</p> <ul style="list-style-type: none">• Praktikaldian dauden pertsonen eta profesionalen prestakuntza eta harrera-prozesuak koordinatzea.• Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.	<ul style="list-style-type: none">• Kudeaketa administratiboa.• Donostiako historia eta bertako baliabide turistikoak eta eskainitako produktuak ezagutzea.• Bertako eta nazioko sektore turistikoa ezagutzea.• Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.• Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
---	--

1.8.3. Informazioko eta harrerako eragilearen lanbide-profila.

INFORMAZIOKO ETA HARRERAKO ERAGILEA	
EGINKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNAK	LANBIDE PROFILA
LANPOSTUAREN MISIOA	LANBIDE ESPERIENZIA
<p>Informazio turistikoko zerbitzua ematea, erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuan parte hartuz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informazio turistikoko jarduerak. • Harreman publikoak eta publikoa artatzea. • Aurrez aurreko eta bertaratu gabeko kudeaketa turistikoa. • Material eta produktu turistikoen salmenta eta kontrola. • Kudeaketa administratiboa.
FUNTZIOEN DESKRIBAPENA	GAITASUNAK ETA ESKUMENAK
<ul style="list-style-type: none"> • Aurrez aurreko eta bertaratu gabeko publikoari arreta eta orientazio turistikoa. • Helmugako informazio turistikoa kulturala eta baliabide praktikoak ematea. • Hiriko produktu eta zerbitzu turistikoen sustapena eta salmenta. • Informazioa eguneratzea, bisitaria bikaintasunez orientatzeko. • Bazkideei produktu eta zerbitzu turistikoei buruz orientatzea. • Informazioko eta harrerako zerbitzuaren kudeaketa administratiboa. • Asebetetze-galdetegiak eta bisitariak jakinarazitako gorabeherak erregistratzea eta horien berri ematea. • Kexen eta erreklamazioen izapidetzea kudeatzea. • Bisitak erregistratzea Turismo Bulegoen Euskal Sarearen (Itourbask) programan, txostenak eta estatistikak egiteko. • Eskerak izapidetzean eta materiala prestatzean, biltegiaren kudeaketa administratiboa egitea. • Profesionalei eta hornitzaileei bulegoan harrera egitea. • Aldi baterako langileei edo praktikaldian dauden langileei 	<ul style="list-style-type: none"> • Publikoarekiko arreta eta salmenta. • Gaitasun erlazionala eta asertibotasuna. • Gaitasun komertziala. • Talde-lana. • Moldagarritasuna eta estresa jasatea. • Inprobisatzea eta arazoak ebaztea. • Lanen antolaketa eta denboraren kudeaketa. • Informazio turistikoa. • Ikasteko motibazioa. • Atzerriko bi hizkuntzetan komunikatzea.
	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioan, Arreta eta Komertzializazio Turistikoan edo ikasketa baliokide batean erdi- edo goi-mailako lanbide-prestakuntza. • Helmugako informazio turistikoa. • Kudeaketa administratiboa.

<p>laguntzea/tutoretza egitea, eskainitako zerbitzuen kalitate-estandarrak bermatuz.</p> <ul style="list-style-type: none">• Zerbitzua ematea bisitariaren harrera-bulegoetan eta kongresuetan eta jardunaldietan gaitutako guneetan.• Lanpostua betetzeko beharrezkoa den lanbide-prestakuntzaren arabera ezartzen diren funtzio guztiak.	<ul style="list-style-type: none">• Helmuga turistikoaren historia, bertako baliabide turistikoak eta eskainitako produktuak ezagutzea.• Bertako eta nazioko sektore turistikoa ezagutzea.• Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketarekin lotutako aplikazio informatikoak erabiltzen jakitea.• Gaztelania, euskara, ingelesa eta frantsesa ondo jakitea.
---	---

EUSKARAREN HIZKUNTZA ESKAKIZUNA

Donostia Turismo elkartearen Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren barruan, Donostiako Udalbatzak onartutako Euskararen Erabilera Normalizatzeko 5. Plangintzak dituen erizpide berak erabili dira. Horren arabera, honako hauek izango lirateke lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntz eskakizun maila

LANPOSTUA	DAGOKION EUSKARA MAILA
ZUZENDARIORDE OROKORRA	C1
ZUZENDARIAREN IDAZKARIA	B2
ADMINISTRARIA	B2
KOMUNIKAZIO ARDURADUNA	C2
KOMUNIKAZIO KUDEAKETAREN TEKNIKARIA	C1
MARKETIN ARDURADUNA	C1
MARKETIN KUDEAKETAREN TEKNIKARIA	C1
ADMIN. ETA ANTO. ARDURADUNA	C1
ADMIN. ETA ANTO. KUDEAKETAREN TEKNIKARIA	C1
HELMUGAKO KUDEAKETAREN ARDURADUNA	C1
HELMUGAKO KUDEAKETAREN TEKNIKARIA	C1
B2C-REN ARDURADUNA	C1
MERKATARITZA KUDEAKETAREN TEKNIKARIA (B2C)	C1
B2B-REN ARDURADUNA	C1
MERKATARITZA KUDEAKETAREN TEKNIKARIA (B2B)	C1
INFORMAZIO ETA HARRERA ARDURADUNA	C1
INFORMAZIO ETA HARRERA KOORDINATZAILEA	C1
INFORMAZIO ETA HARRERA AGENTEA	B2

