

Viesmīlības pakalpojumu speciālista profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – viesmīlības pakalpojumu speciālists.
2. Profesijas kods – 5151 14.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– viesmīlības pakalpojumu speciālists plāno, organizē un veic kvalitatīvus viesu uzņemšanas un apkalpošanas darba procesus viesmīlības uzņēmumos atbilstoši viesu un uzņēmuma interesēm; organizē vietējās tūrisma aktivitātes; apgūst un pilnveido jaunas racionālas profesionālas iemaņas; sazinās valsts valodā augstākajā līmenī un svešvalodās, sekmē uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu savas kompetences ietvaros un ir atbildīgs par sava darba rezultātu un kvalitāti.

Viesmīlības pakalpojumu speciālists ir nozares speciālistu vadībā nodarbināta persona vai pašnodarbināta persona, kura var veikt individuālo komercdarbību un var būt nodarbināts tūrisma uzņēmumos un tūristu mītnēs – viesnīcās, moteļos, jaunatnes tūristu mītnēs, viesu mājās, sanatorijās, kempingos, pansijās.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja plānot, organizēt un koordinēt savu darbu viesmīlības uzņēmumā, nodrošinot visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu.
2. Spēja organizēt viesiem uzņēmuma pakalpojumus un vietējās tūrisma aktivitātes.
3. Spēja strādāt komandā un pieņemt lēmumus, izmantojot saskarsmes pamatprincipus.

4. Spēja izvērtēt sava darba kvalitāti.
5. Spēja uzturēt viesmīlības atmosfēru, organizējot kvalitatīvu viesu apkalpošanu.
6. Spēja uzņemt viesus, pieņemt pasūtījumus, palīdzēt risināt radušās problēmas un veikt norēķinus.
7. Spēja izvēlēties situācijai atbilstošu apkalpošanas veidu un organizēt telpu un galdu sakārtošanu atbilstoši apkalpošanas veidam.
8. Spēja noformēt dokumentus atbilstoši normatīvajiem dokumentiem un lietvedības noteikumiem.
9. Spēja sastādīt, pārzināt un lietot darba procesā norēķinu, inventarizācijas un atskaites dokumentāciju.
10. Spēja apkalpot viesus, sazinoties valsts valodā, vismaz divās svešvalodās, un lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un svešvalodās.
11. Spēja ievērot uzvedības, kultūras un pieklājības normas.
12. Spēja piedāvāt pastāvīgas un noturīgas kvalitātes servisu, sadarbojoties ar kolēģiem.
13. Spēja tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu, izmantojot profesionālās zināšanas.
14. Spēja sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, sadarbojoties ar kolēģiem.
15. Spēja izmantot drošus darba paņēmienus darbības procesā, praktiski lietojot drošības tehnikas zināšanas, ievērojot tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus.
16. Spēja nodrošināt valsts kontrolējošo institūciju norādījumu izpildi.
17. Spēja sniegt pirmo palīdzību atbilstoši nepieciešamībai.
18. Spēja apgūt un pilnveidot jaunas racionālas profesionālas iemaņas, iepazīstoties ar jaunāko profesionālo literatūru un piedaloties pieredzes apmaiņas programmās.

19. Spēja izprast un piemērot darba aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības noteikumus.

20. Spēja pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu.

21. Spēja izvēlēties vidi saudzējošu darbību, ievērojot vides aizsardzības prasības.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Izmantot profesionālo tehniku, kas lietojama viesmīlības uzņēmumā.

2. Lietot ar darba pienākumu izpildi saistītās datorprogrammatūras.

3. Strādāt ar biroja tehniku un aprīkojumu.

4. Strādāt ar kases aparātu.

5. Novērtēt pārtikas produktu kvalitāti un lietot paškontroles pamatus.

6. Ievērot darba aizsardzības un sanitārijas noteikumus.

7. Uzturēt kārtībā viesmīlības uzņēmuma apkārtni un telpas.

8. Saudzēt apkārtējo vidi.

9. Plānot, organizēt un koordinēt savu darbu.

10. Paaugstināt profesionālo meistarību.

11. Lietot viesmīlības pamatprincipus.

12. Lietot tūrisma zināšanas.

13. Pieņemt pasūtījumus.

14. Uzņemt un reģistrēt viesus.

15. Piedāvāt un pārdot uzņēmuma un tūrisma produktu.

16. Palīdzēt risināt viesu problēmas, kas radušās uzturēšanās laikā.

17. Sastādīt ēdienkarti.

18. Gatavot, noformēt un pasniegt brokastis.
19. Pēc viesu lūguma pasniegt pusdienas un vakariņas.
20. Klāt pēc pasūtījuma viesību galdus.
21. Piedāvāt un pasniegt ēdienus.
22. Piedāvāt un pasniegt bezalkoholiskos un alkoholiskos dzērienus.
23. Veikt ar darba pienākumu izpildi saistīto grāmatvedības un finanšu dokumentu sagatavošanu.
24. Norēķināties ar viesi, izmantojot skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.
25. Lietot nozares terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā.
26. Pārvaldīt valsts valodu augstākajā līmenī.
27. Sazināties vismaz divās svešvalodās.
28. Sadarboties ar viesiem, darba devēju un kolēģiem.
29. Izstrādāt priekšlikumus uzņēmuma darbības pilnveidošanai un piedalīties to ieviešanā.
30. Ievērot savstarpējās kultūras un uzvedības normas.
31. Sekmēt uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu.
32. Sekmēt labvēlīga mikroklimata veidošanu darba kolektīvā.
33. Izprast un mācēt sazināties par valstī notiekošo, sporta, politikas un izklaides jomā.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:
 - 1.1. lietišķās etiķetes un protokola pamati;
 - 1.2. ēdienu gatavošanas tehnoloģijas pamati;

1.3. viesmīlības uzņēmuma vadības datorprogrammas.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

2.1. vispārējas higiēnas prasības saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem;

2.2. prasības materiāliem, kas nonāk saskarē ar pārtiku;

2.3. pirmās palīdzības sniegšana;

2.4. ugunsdrošības noteikumi;

2.5. iekārtu elektrodrošības noteikumi;

2.6. tūrisma ģeogrāfijas pamati;

2.7. Latvijas vēstures un kultūras svarīgākie notikumi;

2.8. psiholoģijas pamati;

2.9. viesmīlības uzņēmumu klasifikācija;

2.10. viesmīlības uzņēmumu organizatoriskās struktūras;

2.11. tirgvedības nozares pamati;

2.12. veselīga uztura pamatprincipi;

2.13. dažādu tautu ēšanas kultūra, tradīcijas un īpatnības;

2.14. banketu veidi un to apkalpošanas pamatprincipi;

2.15. ēdienkaršu un dzērienu karšu veidi, to sastādīšanas principi;

2.16. uzskaites pamatprincipi viesmīlības uzņēmumā;

2.17. cenu veidošana;

2.18. profesionālie termini valsts valodā un vismaz divās svešvalodās;

2.19. dokumentu noformēšanas tehniskās prasības.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

3.1. Latvijas tūrisma produkts;

3.2. darba organizācija viesmīlības uzņēmumos;

3.3. higiēnas prasības;

3.4. viesmīlības pamati;

3.5. saskarsmes psiholoģijas pamatprincipi un etiķete;

3.6. ētikas un estētikas pamati apkalpošanas kultūrā;

3.7. tekstila izstrādājumi, to veidi, kopšana, uzglabāšana un sagatavošana darbam;

3.8. galda klājumu veidi;

3.9. riska analīzes principi viesu apkalpošanas procedūrās;

3.10. viesu sagaidīšanas un apkalpošanas principi;

3.11. ēdienu un dzērienu raksturojums;

3.12. ēdienu un dzērienu pasniegšanas veidi un secība;

3.13. norēķini ar viesi;

3.14. saskarsmes psiholoģijas pamati;

3.15. valsts valoda;

3.16. viena svešvaloda un otra svešvaloda profesionālajā saziņas līmenī, ieskaitot terminoloģiju;

3.17. informācijas iegūšana, apstrāde un analīze ar datora palīdzību;

3.18. biroja tehnikas lietošana;

3.19. runas un kustību kultūra;

3.20. viesmīlības uzņēmumu vēsture un tā produkta rašanās;

3.21. darba tiesiskās attiecības;

3.22. darba aizsardzība;

3.23. vides aizsardzības prasības.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba organizēšana viesmīlības uzņēmumā.	1.1.plānot un kontrolēt sava darba procesus; 1.2.organizēt un koordinēt savu darbu; 1.3.uzturēt kārtībā viesmīlības uzņēmumam piederošo saimniecību; 1.4.organizēt viesiem uzņēmuma pakalpojumus un aktivitātes; 1.5.nodrošināt visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu; 1.6.pielietot saskarsmes pamatprincipus; 1.7.pielietot sertificētus tīrīšanas un kopšanas līdzekļus, darbarīkus, iekārtas, metodes.
2.Saskarsmes pamatprincipu ievērošana.	2.1.strādāt komandā; 2.2.pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros; 2.3.izvērtēt savu un komandas darba kvalitāti; 2.4.izmantot saskarsmes pamatprincipus un prasmes; 2.5.izvērtēt konfliktu risināšanas metodes, pielietot tās nepieciešamības gadījumā; 2.6.neizpaust konfidenciālu informāciju par viesi un uzņēmumu.
3. Viesu uzņemšana.	3.1.pieņemt rezervēšanas pasūtījumus; 3.2.sagaidīt un reģistrēt viesus; 3.3.ierādīt viesiem apmešanās vietu; 3.4.sagatavot viesiem rēķinu; 3.5.sazināties ar viesiem valsts valodā un svešvalodā ; 3.6.palīdzēt risināt viesu problēmas, kas radušās uzturēšanās laikā; 3.7.piedāvāt viesiem tūrisma produktus, pakalpojumus un aktivitātes, akcentējot attiecīgā reģionā un uzņēmumā pieejamos; 3.8.veikt dažāda veida norēķinus ar viesiem;

4. Viesu apkalpošanas organizēšana uzņēmumā.	<p>4.1.pieņemt pasūtījumus;</p> <p>4.2.izvēlēties situācijai atbilstīgu apkalpošanas veidu;</p> <p>4.3.organizēt tirdzniecības telpu sakārtošanu darbam un beidzot darbu;</p> <p>4.4.klāt galdus atbilstoši apkalpošanas veidam;</p> <p>4.5.sagaidīt un apkalpot viesus;</p> <p>4.6. sazināties ar viesi valsts valodā un svešvalodās ;</p> <p>4.7.pārzināt un pielietot profesionālo terminoloģiju;</p>
5. Valodas prasmju pielietošana.	<p>5.1.komunicēt valsts valodā;</p> <p>5.2.sazināties ar klientiem vismaz divās svešvalodās;</p> <p>5.3.lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un divās svešvalodās.</p>
6.Viesmīlības pamatdokumentācijas sakārtošana.	<p>6.1.noformēt dokumentus atbilstoši LV likumdošanai un lietvedības noteikumiem ;</p> <p>6.2. sastādīt norēķinu dokumentāciju;</p> <p>6.3.sastādīt ražošanas procesa atskaites dokumentāciju;</p> <p>6.4.pārzināt inventāra, preču, produktu uzskaiti un atskaiti;</p> <p>6.5.piedalīties inventarizācijā uzņēmumā un sastādīt inventarizācijas dokumentāciju;</p> <p>6.6.izstrādāt pasākumu un tai atbilstošu nepieciešamo dokumentāciju.</p>
7.Uzņēmuma darbības pamatprincipu īstenošana un novērtēšana.	<p>7.1.sadarboties ar uzņēmuma struktūrvienībām;</p> <p>7.2.sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, izmantojot profesionālās zināšanas;</p> <p>7.3.analizēt ražošanas atskaites un inventarizācijas rezultātus;</p> <p>7.4.veikt pieprasījuma pētīšanu (klientu aptaujas, anketēšana un citi);</p> <p>7.5.izvērtēt pieprasījumu savas kompetences ietvaros ;</p> <p>7.6.izstrādāt priekšlikumus uzņēmuma saimnieciskās darbības pilnveidošanai;</p> <p>7.7.tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu.</p>
8. Darba aizsardzības noteikumu ievērošana.	<p>8.1.ievērot darba iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>8.2.ievērot uzņēmuma tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus;</p> <p>8.3.sekot elektroiekārtu drošai ekspluatācijai;</p> <p>8.4.sniegt pirmo palīdzību;</p>

	8.5.ievērot valsts kontrolējošo institūciju saistošo noteikumu izpildi; 8.6. saudzēt apkārtējo vidi.
9.Profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošana.	9.1.apgūt jaunas, racionālas profesionālas iemaņas; 9.2.piedalīties pieredzes apmaiņas programmās; 9.3.piedalīties profesionālajā pilnveidē ; 9.4.iepazīties ar jaunāko profesionālo literatūru; 9.5.pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu.

Viesmīlības pakalpojumu speciālista profesijas standarta izstrādes darba grupas sastāvs:

- Santa Graikste – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas izpilddirektore;
Dace Baltvilka – SIA Viesnīcu un restorānu centra eksperte;
Elmārs Kovaļevskis – viesnīcas ISLANDE HOTEL restorānu un bāru direktors;
Inta Annuškāne – Rīgas Purvciema amatu skolas Tūrisma un viesmīlības nodaļas vadītāja;
Jānis Caune – Tūrisma aģentūras un mācību centra Poētika lektors;
Livija Brūvere – Biznesa augstskolas Starptautiskā Tūrisma fakultātes docētāja.

Viesmīlības pakalpojumu speciālista profesijas standarta konsultanti:

- Margarita Platace – SIA Hotel Kolonna valdes priekšsēdētāja;
Inese Tomase – SIA „Domina Management” LVRA valdes locekle;
Jānis Kaļķis – viesnīcas Jūrmala SPA ēdienu un dzērienu nodaļas vadītājs;
Astrīda Mitrevica – Valsts izglītības satura centra Profesionālās izglītības satura nodrošinājuma nodaļas vecākā referente.

Viesmīlības pakalpojumu speciālista profesijas standarta eksperti:

- Elīna Egle – Latvijas darba devēju konfederācija, ģenerāldirektore
Jānis Naglis – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, prezidents
Juris Kalniņš – Latvijas sabiedrisko pakalpojumu un transporta darbinieku asociācija, priekšsēdētājs