

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un zinātnes ministrijas
2002. gada 8.janvāra
rīkojumu Nr. 10

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0047

Profesija

Viesnīcu servisa speciālists

Kvalifikācijas līmenis

3

**Nodarbinātības
apraksts**

Viesnīcu servisa speciālists ir atbildīgs par pakalpojumu sniegšanu viesiem un nodrošina struktūrvienības vadīšanu, pamatojoties uz uzņēmuma mērķiem un stratēģiju. Izstrādā nodaļas plānus un nodrošina to izpildi.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākums	Uzdevumi
1. Izprast tūrisma industrijas būtību	1.1. Ievērot lietvedības noteikumus 1.2. Piedalīties uzņēmuma plānošanā 1.3. Īstenot uzņēmuma plānus 1.4. Ievērot likumdošanu 1.5. Ievērot līgumsaistības un partnerattiecības
2. Prast pielietot viesmīlības pamatprincipus	2.1. veidot profesionālu saskarsmi 2.2. prast sazināties valsts valodā un svešvalodās 2.3. identificēt viesu kategorijās 2.4. realizēt viesu vēlmes 2.5. piedāvāt viesmīlības produktu – pakalpojumus 2.6. ievērot likumdošanu, kas garantē viesu un viņu mantas aizsardzību 2.7. veidot profesionālā darbinieka imidžu 2.8. viesu problēmu risināšana
3. Uzņemt viesus viesnīcā	3.1. organizēt darba vietu uzņemšanas dienestā 3.2. pielietot pārdošanas prasmes 3.3. veikt rezervēšanu 3.4. piedāvāt papildpakalpojumus 3.5. reģistrēt viesus 3.6. veidot viesu datu vēsturi 3.7. sniegt informāciju 3.8. lietot biroja tehniku
4. Sagatavot telpas viesu izvietojumam	4.1. lietot tīrīšanas līdzekļus 4.2. lietot tīrīšanas aprīkojumu 4.3. realizēt veļas aprūpi 4.4. uzņemt viesnīcas numurus 4.5. uzņemt koplietošanas telpas 4.6. noformēt telpu atbilstoši viesu kategorijām
5. Veikt viesu apkalpošanu restorānā	5.1. noteikt apkalpošanas veidus 5.2. sagatavot telpas viesu uzņemšanai 5.3. klāt galdus 5.4. piedāvāt ēdienus atbilstoši ēdienkartei 5.5. piedāvāt dzērienus saskaņā ar ēdienu 5.6. apkalpot viesus 5.7. lietot restorāna aprīkojumu
6. Veikt viesu apkalpošanu bārā	6.1. organizēt darba vietu bārā 6.2. lietot bāra aprīkojumu 6.3. piedāvāt dzērienus atbilstoši bāra kartei 6.4. gatavot dzērienu un kokteiļus 6.5. apkalpot viesus bārā
7. veikt uzskaiti un atskaiti	7.1. ievērot noliktavu darba noteikumus (darba organizācija, uzglabāšanas un iekārtošanas noteikumus) 7.2. prast aizpildīt norēķinu dokumentāciju 7.3. pielietot lietvedības prasības dokumentu sastādīšana 7.4. pielietot dažādas norēķinu sistēmas

8. Ievērot darba drošību	8.1. ievērot higiēnas noteikumus 8.2. izpildīt elektrodrošības noteikumus 8.3. ievērot iekārtu ekspluatācijas noteikumus 8.4. ievērot ugunsdrošības noteikumus 8.5. ievērot iekšējās kārtības noteikumus 8.6. rīkoties atbilstoši uzņēmuma instrukcijām ekstremālās situācijās 8.7. sniegt pirmo palīdzību 8.8. īstenot viesu un personīgo drošību uzņēmumā 8.9. izmantot darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas
9. Pilnveidot kvalifikāciju	9.1. turpināt pašizglītošanos 9.2. izmantot jaunāko informāciju 9.3. apgūt pieredzi 9.4. ieviest jaunas darba metodes

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Fizikāli	– temperatūru svārstības telpās; – elektromagnētiskā lauka klātbūtne.
Ķīmiskie	– ķīmisko līdzekļu lietošana.
Sociālie	– darbs komandā; – saskarsme ar ārzemju viesiem.
Psiholoģiskie	– pastāvīgi paaugstināts stress.

Īpašās prasības uzdevumu veikšanai

- fiziski vesels;
- alerģiski neitrāls;
- psiholoģiski līdzsvarots;
- reaģēt spējīgs atbilstoši situācijām.

Prasmes

Kopīgās prasmes	Specifiskās prasmes profesijā	Vispārējās prasmes/spējas
<ul style="list-style-type: none"> - Uzņemt viesus viesnīcā - Sagatavot telpas viesu uzņemšanai - Veikt viesu apkalpošanu restorānā - Veikt viesu apkalpošanu bārā 	<ul style="list-style-type: none"> - Pielietot zināšanas tūrismā darbā ar viesiem - Pielietot viesmīlības pamatprincipus - Svešvalodas prasme sarunvalodas līmenī - Pārvaldīt valsts valodu - Veikt uzskaiti un atskaiti - Ievērot darba drošību - Pielietot birojtehniku - Lietot tehnisko aprīkojumu 	<ul style="list-style-type: none"> - Komunicēšanās - Sadarbība ar viesi - Empātijas spēja - Spēja strādāt komandā - Spēja pielāgoties - Spēja patstāvīgi strādāt - Spēja pieņemt lēmumus - Problēmu risināšana - Elastīgs kompetences robežās - Pilnveidot kvalifikāciju - Spēja pozitīvi domāt

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	priekšstats	izpratne	pielietošana
Vispārīzglītojošos mācību priekšmetos vidējās izglītības standartam vai vidējās profesionālās izglītības standartam atbilstošas zināšanas			
Zināt darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas			
Noliktavu saimniecības darba organizācija			
Ēdienu gatavošanas tehnoloģijas pamati			
Valsts valoda lietvedībā			
Krievu valoda			
Franču valoda			
Angļu vai vācu valoda			
Vācu vai angļu valoda			
Retorika			
Lietvedība			
Kustību kultūra			
Latvijas un pasaules tūrisma piedāvājums			
Tūrisma biznesa pamati			
Vides aizsardzība			
Viesmīlības industrijas pamati			
Lietišķā saskarsme			
Darba likumdošana			

Patērētāju tiesību aizsardzība			
Viesu uzņemšanas noteikumi viesnīcā			
Informātika			
Viesnīcas saimniecība			
Darba drošības noteikumi			
Sanitārijas un higiēnas prasības			
Pirmās palīdzības sniegšanas noteikumi			
Uzskaitē un kalkulācija			
Norēķinu veidi			

Profesijas standarta izstrādes darba grupas sastāvs:

- Anda Rezgale, Rīgas tūrisma skola;
- Dace Baltvilka, viesnīca “Latvija”;
- Dzidra Aleksandrova, viesnīca “Hotel de Rome”;
- Ināra Utināne-Suharevska, viesnīca “Senleja”;
- Dzintra Līce, SIA “Mežotnes pils”;
- Dagnija Jaunozola, Purvciema Amatniecības vidusskola;
- Sandra Bidzāne, Profesionalās izglītības centrs. 4

Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes eksperti:

- Santa Boka, Latvijas viesnīcu un restorānu asociācija;
- Ausma Spīgule, sabiedrisko pakalpojumu arodbiedrības apvienības LAKRS organizatoriskā darba speciāliste.