

Viesmīļa profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – viesmīlis.
2. Profesijas kods – 5123 04.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – otrais profesionālās kvalifikācijas līmenis.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– viesmīlis veic viesu apkalpošanu, ievērojot viesu vēlmes pielietojot profesionālās zināšanas galdu klāšanā, ēdienu un dzērienu piedāvāšanā, izvēlē un pasniegšanā; sazinās ar viesiem valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā, prot pielietot profesionālo terminoloģiju. Viesmīlis strādā pie komersanta, kas nodarbojas ar ēdināšanas pakalpojumu sniegšanu.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja izprast un ievērot produktu apstrādes un realizācijas, un personīgās higiēnas prasības pārtikas aprītē.
2. Spēja darboties komandā, sazināties ar klientiem, ievērojot darba ētikas principus.
3. Spēja darboties paaugstināta stresa situācijās un risināt konflikta situācijas.
4. Spēja praktiski veikt viesu apkalpošanu, galdu klāšanu atbilstoši klientu vēlmēm un komersanta darbības specifikai.
5. Spēja izskaidrot ēdienu un dzērienu savstarpējo saderību, ēdienu kulinārās un garša īpašības.
6. Spēja veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus un strādāt ar kases aparātu.

7. Spēja lietot saimnieciskās darbības uzskaites un atskaites dokumentus.
8. Spēja veikt darbu atbilstoši uzdevumam, piedalīties lēmumu pieņemšanā un uzņemties atbildību.
9. Spēja pielietot restorāna iekārtas atbilstoši to funkcijām un ekspluatācijas noteikumiem un orientēties virtuves iekārtu darbības pamatprincipos.
10. Spēja praktiski pielietot darba aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības noteikumu prasības darba vidē.
11. Spēja izvērtēt savu un kolēģu pieredzi, izvēloties optimālāko profesionālo pilnveidi profesijā.
12. Spēja sekot jauninājumiem nozarē izmantojot visus pieejamos informācijas avotus.
13. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā.
14. Spēja izprast un pielietot profesionālo terminoloģiju vismaz divās svešvalodās.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Organizēt viesu apkalpošanas procesu atbilstoši vispārpieņemtajām normām un komersanta specifikai.
2. Sagatavot (sakārtot) tirdzniecības zāli, inventāru un traukus darbam.
3. Prast rīkoties ar restorāna un bāra iekārtām ievērojot to ekspluatācijas noteikumus.
4. Uzglabāt un uzturēt kārtībā galda veļu.
5. Izvēlēties galda traukus, inventāru, galda veļu un dekorus, klāt galdu atbilstoši ēdienkartei un pasākuma veidam.
6. Raksturot ēdienkartē iekļautos ēdienus un dzērienus, to pagatavošanu, garšas īpatnības un savstarpējo saderību.
7. Pagatavot brokastu ēdienus un uzkodas.

8. Apkalpot viesus atbilstoši vispārpieņemtajiem normatīviem, ēdienreizei, ēdienkartei un viesu kontingentam.

9. Pasniegt gatavos ēdienus un dzērienus atbilstoši to realizācijas noteikumiem (pasniegšanas temperatūra un trauki).

10. Sazināties ar viesiem un pielietojot pārdošanas prasmes ieinteresēt viņus pakalpojuma pirkšanai.

11. Pieņemt un izpildīt klientu pasūtījumu.

12. Veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.

13. Veikt darbības ar kases aparātu un norēķinu karšu (kredītkaršu) terminālu.

14. Veikt uzskaites un atskaites operācijas.

15. Pasūtīt un pieņemt preces.

16. Izstrādāt pasākumu ēdienkarti un dzērienu karti.

16. Strādāt komandā, pieņemt lēmumus, atbildēt par sava darba rezultātiem.

17. Risināt konflikta un paaugstināta stresa situācijas.

18. Sazināties ar viesiem valsts valodā un vienā svešvalodā.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. darba tiesiskās attiecības;
- 1.2. darba aizsardzība;
- 1.3. vides aizsardzības prasības;
- 1.4. lietišķā etiķete un protokols;
- 1.5. veselīga uztura pamatprincipi;
- 1.6. ēdienu gatavošanas tehnoloģija.

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. ēdienkaršu un dzērienu karšu veidi, to sastādīšanas noteikumi;
- 2.7. banketu apkalpošanas veidi;
- 2.8. dažādu tautu ēšanas kultūra, tradīcijas, īpatnības;
- 2.9. ēdienu un dzērienu cenu kalkulācija;
- 2.10. tirgvedības pamati;
- 2.11. ēdināšanas komersantu veidi un struktūra;
- 2.12. psiholoģijas pamati;
- 2.13. uzskaites pamatprincipi ēdināšanas komersantā;
- 2.14. profesionālie termini vismaz divās svešvalodās.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. darba organizācija ēdināšanas komersantos;
- 3.2. riska analīzes principi kritiskajos kontroles punktos;
- 3.3. higiēnas un vides aizsardzības prasības pārtikas aprītē;
- 3.4. darba drošība ēdināšanas komersantos;
- 3.5. ugunsdrošība un elektrodrošība ēdināšanas komersantos;
- 3.6. viesmīlības pamati;
- 3.7. saskarsmes pamatprincipi un apģērba etiķete;
- 3.8. ēdināšanas komersantu tirdzniecības un ražošanas telpu sagatavošana darbam;
- 3.9. trauku un galda piederumu sagatavošana un pielietojums;
- 3.10. galda veļa, tās veidi, kopšana, uzglabāšana un sagatavošana darbam;
- 3.11. galda klājumu veidi;
- 3.12. viesu sagaidīšanas un apkalpošanas noteikumi;
- 3.13. ēdienu kulinārais raksturojums;
- 3.14. uzturmācības pamati;
- 3.15. dzērienu veidi, to raksturojums;
- 3.16. vīnu zinību pamati;
- 3.17. ēdienu un dzērienu pasniegšanas veidi un secība;
- 3.18. norēķināšanās ar viesi;
- 3.19. saskarsmes psiholoģijas pamati, konflikta situāciju risināšanas iespējas;
- 3.20. valsts valoda;
- 3.21. vismaz viena svešvaloda profesionālajā saziņas līmenī.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba vietas organizēšana	1.1.sagatavot tirdzniecības telpas darbam; 1.2.sagatavot darba vietu un darbam nepieciešamo aprīkojumu un galda klāšanai nepieciešamos traukus un galda veļu; 1.3.ievērot pārtikas un personīgās higiēnas noteikumus darba procesā; 1.4.uzturēt darba vietu kārtībā darba laikā un sakārtot pēc darba; 1.5.ievērot iekšējās darba kārtības noteikumus; 1.6.lietot darba vietas prasībām atbilstīgu darba apģērbu un aksesuārus.
2. Galda klāšana ikdienā un svētkos	2.1.klāt brokastu galdus; 2.2.klāt pusdienu galdus; 2.3.klāt vakariņu galdus; 2.4.klāt banketu un citu svinību galdus; 2.5.klāt galdu atbilstīgi viesu pasūtījumam; 2.6.lietot restorāna inventāru; 2.7.lietot galda piederumus un traukus; 2.8.lietot uzņēmuma darba specifikai atbilstīgu galda veļu.
3. Ēdienkartes ēdienu un dzērienu raksturošana	3.1.raksturot ēdienu gatavošanai izmantotās izejvielas un to izcelsmi; 3.2.raksturot ēdienkartē iekļauto ēdienu gatavošanas tehnoloģiju un garšas īpatnības; 3.3.raksturot alkoholiskos un bezalkoholiskos dzērienus; 3.4.nolasīt informāciju no dzērienu etiķetes; 3.5.izskaidrot ēdienkarti un dzērienu karti; 3.6.raksturot ēdienu un dzērienu saderību.
4. Viesu apkalpošana	4.1.sagaidīt viesus; 4.2.sniegt informāciju viesiem par iespējām, ko piedāvā restorāns ikdienā, svētkos un pasākumos, un tā tuvākā apkārtnē; 4.3.pieņemt pasūtījumu no viesiem; 4.4.raksturot ēdienkartē iekļautos ēdienus un dzērienus; 4.5.izskaidrot un piedāvāt ēdienu un dzērienu saderību; 4.6.ieinteresēt viesi, sniedzot papildus informāciju par ēdienu sagatavošanas veidu un garšas īpatnībām;

	<p>4.7.nodot pasūtījumu virtuvē un bārā izpildīšanai;</p> <p>4.8.saņemt pasūtījumu no virtuves un bāra;</p> <p>4.9.ievērot ēdienu un dzērienu pasniegšanas secību;</p> <p>4.10.ievērot viesu apkalpošanas secību;</p> <p>4.11.novākt galda traukus;</p> <p>4.12.orientēties tabakas izstrādājumu sortimentā un piedāvāt tos viesiem, ja uzņēmumā ir paredzētas telpas smēķēšanai;</p> <p>4.13.pasniegt rēķinu un norēķināties ar viesi;</p> <p>4.14.atvadīties no viesā.</p>
5. Kvalitātes kontrolēšana	<p>5.1. ievērot kritisko kontroles punktu iespējamos riskus produktu uzglabāšanā un ēdienu un dzērienu pasniegšanā;</p> <p>5.2.vizuāli atpazīt un novērtēt ēdienu izskatu;</p> <p>5.3.pieprasīt virtuvei nobaudīt šaubīga izskata produkciju;</p> <p>5.4.atpazīt bojātus vīnus.</p>
6. Uzskaitē un atskaitēs	<p>6.1.veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus;</p> <p>6.2.strādāt ar kases aparātu;</p> <p>6.3.ievērot kases aparāta lietošanas noteikumus;</p> <p>6.4.sastādīt uzskaites dokumentāciju un atskaites;</p> <p>6.5.Pielietot datortehnoloģijas.</p>
7. Noliktavu saimniecības pārziņāšana	<p>7.1.ievērot produktu un dzērienu noliktavu optimālos temperatūru režīmus;</p> <p>7.2.ievērot gatavo ēdienu, dzērienu un tabakas izstrādājumu uzglabāšanas termiņu;</p> <p>7.3.veikt produkcijas pasūtījumu noliktavā;</p> <p>7.4.saņemt pasūtīto produkciju no noliktavas;</p> <p>7.5.veikt pasūtījuma pavaddokumenta aizpildīšanu.</p>
8. Darba aizsardzības noteikumu ievērošana	<p>8.1. ievērot darba aizsardzības pasākumus;</p> <p>8.2.ievērot restorāna, bāra un virtuves iekārtu lietošanas un aprūpes noteikumus;</p> <p>8.3.ievērot darba drošības un ugunsdrošības noteikumus;</p> <p>8.4.sekot elektroiekārtu drošai ekspluatācijai;</p> <p>8.5.ziņot par specifiskiem iekārtu bojājumiem;</p> <p>8.6.nepieciešamības gadījumā sniegt neatliekamo pirmo palīdzību.</p>
9. Valodas prasmju pielietošana	<p>9.1.sazināties ar viesi valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā (angļu/ krievu/ vācu);</p> <p>9.2.lietot profesionālo terminoloģiju (leksiku)</p>

	<p>valsts valodā un svešvalodās; 9.5.lietot elementārās pieklājības frāzes populārākajās svešvalodās, atkarībā no uzņēmuma klientu kontingenta.</p>
10. Saskarsmes pamatprincipu ievērošana	<p>10.1.strādāt komandā; 10.2.ievērot lojalitāti pret darba devēju, kolēģiem un viesiem; 10.3.pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros; 10.4.ievērot konfliktu risināšanas metodes.</p>
11. Uzņēmuma darbības pamatprincipu īstenošana	<p>11.1.sadarboties ar uzņēmuma struktūrvienībām; 11.2.pielietot pārdošanas prasmes; 11.3.sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, izmantojot profesionālās zināšanas; 11.4. veicināt uzņēmuma mērķu sasniegšanu.</p>
12. Profesionālo prasmju pilnveidošana	<p>12.1.apgūt jaunas, racionālas profesionālās iemaņas; 12.2.piedalīties pieredzes apmaiņā; 12.3.piedalīties kvalifikācijas pilnveidošanasursos; 12.4.pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu; 12.5.iepazīties ar jaunumiem publicētajā informācijā par jaunākajām darba metodēm viesu apkalpošanā.</p>

Viesmīļa profesijas standarta izstrādes darba grupa :

Līvija Brūvere – Biznesa augstskola Starptautiskā Tūrisma fakultātes docētāja
 Santa Graikste – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas izpilddirektore
 Raimonds Zommers– restorāna “Kaļķu vārti “ pavārs
 Uldis Krebs – “Siera klubs” šefpavārs
 Jānis Kaļķis – viesnīca “ Hotel Jūrmala SPA” ēdienu un dzērienu nodaļas vadītājs

Viesmīļa profesijas standarta eksperti:

Jānis Strautnieks – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijas valdes loceklis

