



Valsts izglītības
satura centrs

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

«Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai»

Profesionālās kvalifikācijas eksāmena satura TITULLAPA

Nozares/sektora nosaukums	Tūrisma nozare
Profesionālā kvalifikācija	"Viesnīcas istabenis"
Latvijas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenis	3. LKI līmenis

Pasūtītājs:

Valsts izglītības satura centrs

Metodiskais atbalsts:

Projekts "Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai"
Elita Skrupska

Izpildītājs:

PIKC Kuldīgas Tehnoloģiju un tūrisma tehnikums

Darba grupas vadītājs:

Līga Muceniece

Darba grupa:

Zane Lase, Kristīne Zonenberga, Iveta Roga

Vērtētāji:

Latvijas Darba devēju konfederācija
Nozares eksperts: Zinaīda Skorodelova

Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība
Nozares eksperts: Aisma Zīberga

Profesionālās kvalifikācijas eksāmena PROGRAMMA
Tūrisma nozare, profesionālā kvalifikācija
"Viesnīcas istabenis", 3. LKI līmenis

Mērķis	Pārbaudīt un novērtēt eksaminējamā profesionālās kompetences atbilstoši profesijas standarta prasībām vai profesionālās kvalifikācijas prasībām.									
Darba uzbūve	Uzdevumu skaits	2								
	Uzdevumu veidi	Praktiskās darbības, situācijas izskaidrošana.								
	Uzdevumu izpildes kopējais laiks minūtēs	50 min.								
Uzdevumu apraksts	<p>1. Sagatavot atbrīvotu DBL viesu numuru viesu uzņemšanai. <i>(izpildes laiks 45 min.)</i></p> <p>1.1. Sagatavot viesnīcas istabeņa inventāra ratus, izvēloties nepieciešamos tīrīšanas līdzekļus un materiālus darba procesam. <i>(izpildes laiks 5 min.)</i></p> <p>1.2. Uzkopt atbrīvotu DBL viesu numuru, lietojot telpu tīrīšanas līdzekļus, profesionālo tehniku un aprīkojumu. <i>(izpildes laiks 25 min.)</i></p> <p>1.3. Saklāt DBL gultu, nomainot gultas veļu un dvieļus. <i>(izpildes laiks 5 minūtes)</i></p> <p>1.4. Sakārtot un sašķirot netīro gultas veļu un dvieļus mazgāšanai atbilstoši veļas aprūpes prasībām. <i>(izpildes laiks 5 min.)</i></p> <p>1.5. Izvērtēt savu darbu pēc viesnīcas kvalitātes prasībām. <i>(izpildes laiks 5 min.)</i></p> <p>2. Mutiski izskaidrot darba gaitu vai rīcību dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem. <i>(izpildes laiks 5 min.)</i></p> <p>Uzdevumi izpildāmi eksāmena laikā.</p> <p>Eksaminējamajam nepieciešams viesnīcas istabeņa darba apģērbs</p>									
Norises vieta un nepieciešamie materiālie līdzekļi	Eksāmena norisei nepieciešamās telpas: viesu numurs ar atbilstošu aprīkojumu un iekārtojumu, saimnieciskā dienesta telpas. Katram eksaminējamajam nepieciešams: viesnīcas istabeņa inventāra rati, tīrīšanas līdzekļi visām virsmām-komplekts, gultas veļa, dvieļi, sausie dzērieni individuālā iepakojumā, telpu uzkopšanas inventārs un materiāli, putekļu sūcējs, informācija par viesnīcā pieejamiem pakalpojumiem, TV programma, pildspalva, piezīmju papīrs, plastmasas maisiņš drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā, cenu/pasūtījumu lapa, apavu tīrīšanas piederumi.									
Vērtēšanas kārtība	Uzdevumu izpildi vērtē eksaminācijas komisija. Vērtēta tiek katra uzdevuma izpilde. Maksimāli iegūstamais punktu skaits ir 110, kas atbilst 100%. Eksāmens ir nokārtots, ja uzdevumu izpildes apjoms nav zemāks par 60%. Eksāmena vērtējums tiek izteikts ballēs atbilstoši vērtēšanas skalai:									
Iegūto punktu skaits	1–16	17–32	33–49	50–65	66–74	75–83	84–91	92–100	101–106	107–110
Uzdevumu izpildes apjoms (%)	1–14	15–29	30–44	45–59	60–67	68–75	76–83	84–91	92–96	97–100
Vērtējums ballēs	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Profesionālās kvalifikācijas eksāmena uzdevumu izpildei nepieciešamo
MATERIĀLO LĪDZEKĻU PAPLAŠINĀTS SARAKSTS
Tūrisma nozare, profesionālā kvalifikācija
"Viesnīcas istabenis", 3. LKI līmenis**

<p align="center">Tehnoloģiskās iekārtas, aprīkojums un darba instrumenti</p>	<p>Eksāmena norisei nepieciešamās telpas: DBL viesu numurs ar atbilstošu aprīkojumu un iekārtojumu, saimnieciskā dienesta telpas.</p> <p>Katram eksaminējamajam nepieciešams: viesnīcas istabeņa inventāra rati, telpu uzkopšanas inventārs, putekļu sūcējs.</p>
<p align="center">Materiāli, palīgmateriāli u.tml.</p>	<p>Katram eksaminējamajam nepieciešams:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tīrīšanas līdzekļi visām virsmām – 1 komplekts, • rakstāmpiederumi – 2 gab., • piezīmju papīrs – 3 lapas, • maisiņš drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā – 1 gab., • cenu/pasūtījumu lapa drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā – 1 gab., • apavu tīrīšanas salvetes – 2 gab., • gultas veļa – 1 komplekts, • dvielis lielais – 2 gab., • dvielis mazais – 2 gab., • mape ar viesnīcas informāciju par pakalpojumiem un papildpakalpojumiem – 1 gab., • salvetes – 1 iepakojums; • tase – 2 gab., • apakštase – 2 gab., • tējkarote – 2 gab., • stikla sulas glāze – 2 gab., • pudeļu attaisāmais – 1 gab., • kafija "3 in 1" – 2 gab., • melnā tēja "Tējas nosaukums" – 2 gab., • kumelīšu tēja – 2 gab., • piparmētru tēja – 2 gab., • baltais cukurs individuālā iepakojumā – 2 gab., • brūnais cukurs individuālā iepakojumā – 2 gab., • sausais kafijas krējums individuālā iepakojumā – 2 gab., • ziepes individuālā iepakojumā – 2 gab., • šampūns individuālā iepakojumā – 2 gab., • dušas želeja individuālā iepakojumā – 2 gab., • dušas cepures individuālā iepakojumā – 2 gab. <p>Pirms uzdevuma izpildes, pieņemot uzkopšanai atbrīvota DBL viesu numuru, tas jāsakārto atbilstoši uzdevuma izpildei (jārada izmantota viesu numura apstākļi) un jārada sekojošas neatbilstības viesnīcas noteikumiem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • viens dekoratīvais spilvens apliets ar sarkanvīnu,

	<ul style="list-style-type: none">• izlietoti individuālie tualetes piederumi,• mini bārā trūkst četras pudeles stiprā alkohola, pudele sarkanvīna, viena bundža alus,• pazudis pudeļu attaisāmais,• pie gultas nokritusi sudraba piespraude,• stāvlampā izdegusi spuldzīte,• nav maisiņš veļas nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā,• vannas istabā nedarbojas fēns.
--	---

**Profesionālās kvalifikācijas eksāmena
UZDEVUMU KOMPLEKTS
Tūrisma nozare, profesionālā kvalifikācija
"Viesnīcas istabenis", 3. LKI līmenis**

Viesnīcas "NOSAUKUMS" apraksts.

4* viesnīca atrodas *Pilsētas* senajā daļā, uz gājēju ielas.

Viesnīcai ir četri stāvi, kopā 70 dažādi viesu numuri, ir lifts. Viesnīcas 1. stāva restorānā no plkst. 7:00 – 10:00 viesiem tiek piedāvāta bagātīga brokastu bufete (zviedru galds). Iespējami papildu maksas pakalpojumi (apģērba gludināšana un apģērba nodošana ķīmiskajā tīrīšanā).

Viesu numuri ir iekārtoti un aprīkoti tradicionālā stilā. Divvietīgā DBL Nr. 201 iekārtojumā ir: uzkarināms uzraksts "Lūdzu netraucēt!", pie sienas evakuācijas plāns, spogulis, divas gleznu reprodukcijas, dienas un nakts aizkari, mīksta grīdas segums, *Queen Size* lieluma gulta ar dienas pārvalku, trīs dekoratīvie spilveni uz tā, divi naktsskapīši, rakstāmgalds ar mini bāru un krēslu, žurnālu galdiņš un divi atpūtas krēsli pie tā, drēbju skapis ar astoņiem drēbju pakaramiem, seifs skapī, skapī maisiņš drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā, cenu/pasūtījuma lapa drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā un apavu tīrīšanas salvetes, drēbju pakarināmais pie sienas, TV, telefons, interneta pieslēgums, Wi-Fi, stāvlampa, galda lampa, mape ar viesnīcas informāciju par pakalpojumiem un papildpakalpojumiem, rakstāmpiederumi, piezīmju papīrs, papīrgroz.

Viesu ērtībai bez maksas ir pieejama elektriskā tējkanna, trauki uz paplātes ar salveti (divas tases, divas apakštases, divas tējkarotes, divas stikla sulas glāzes, pudeļu attaisāmais), individuālai lietošanai – divas paciņas kafijas "3 in 1", divas paciņas melnās tējas "Tējas nosaukums", divas paciņas kumelīšu tējas, divas paciņas piparmētru tējas, divas paciņas baltā cukura, divas paciņas brūnā cukura, divas paciņas sausā kafijas krējuma.

Vannas istabas aprīkojums – flīzēta grīda un sienas, duša ar stikla sienām, dušas maisītāju un diviem plauktiņiem tualetes piederumu novietošanai, tualetes pods, tualetes papīra un poda birstes turētāji, tualetes papīrs un rezerves rullis, akmens masas izlietne ar jaucējkrānu, apsildāms spogulis ar apgaismojumu, kosmētiskais spogulis, fēns, atkritumu urna, drēbju pakarināmais pie sienas, divas stikla glāzes, tualetes piederumi individuālā iesaiņojumā (divi gabaliņi ziepju, divas šampūna paciņas un divas dušas želejas paciņas, divas dušas cepures individuālā iesaiņojumā).

Minibāra sortiments (maksas) – divas bundžas alus, sešas 100 ml tilpuma pudelītes stiprā alkohola, divas 250 ml tilpuma pudeles vīna (sarkanais un baltais), divas bundžas bezalkoholisko dzērienu, viena 0.5 l tilpuma minerālūdens pudele, viena paciņa sāļo riekstiņu, viena paciņa čipsu un viena paciņa želejas lācīšu konfekšu, cenu lapa.

1. uzdevums. Sagatavot atbrīvotu DBL viesu numuru viesu uzņemšanai.

(izpildes laiks 45 min.)

1.1. Sagatavot viesnīcas istabeņa inventāra ratus, izvēloties nepieciešamos tīrīšanas līdzekļus un materiālus darba procesam.

1.2. Uzkopt atbrīvotu DBL viesu numuru, lietojot telpu tīrīšanas līdzekļus, profesionālo tehniku un aprīkojumu.

1.3. Saklāt DBL gultu, nomainot gultas veļu un dvieļus.

1.4. Sakārtot un sašķirot netīro gultas veļu un dvieļus mazgāšanai atbilstoši veļas aprūpes prasībām. Aizpildīt 1. pielikumu.

1.5. Izvērtēt savu darbu pēc viesnīcas kvalitātes prasībām. Aizpildīt 2. pielikumu.

2. uzdevums. Mutiski izskaidrot darba gaitu vai rīcību dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem.

(izpildes laiks 5 min.)

2.1. Kā rīkosieties, ja veicot aizņemta nesmēķētāju numura uzkopšanu, secināt, ka tas ir piesmēķēts?

2.2. Kā rīkosieties, ja viesis lūdz izmazgāt un izgludināt bikses?

2.3. Kā rīkosieties, ja viesis Jums sūdzas, ka ir auksti?

1. pielikums

Veļas nodošana mazgāšanai

____.____.20__.

Veļas nosaukums	Daudzums, gab.
Palagi divvietīgie	
Palagi vienvietīgie	
Virspalagi divvietīgie	
Virspalagi vienvietīgie	
Spilvendrānas	
Dvielī lielie	
Dvielī mazie	
Dienas segas	

Nodeva _____
Viesnīcas istabeņa vārds, uzvārds, paraksts

2. pielikums

VIESU ISTABAS KVALITĀTES PĀRBAUDE

ISTABA Nr. _____ PĀRBAUDĪJA (eksaminējamā vārds, uzvārds) _____
DATUMS _____

Istaba	Situācijas novērtēšana un ieteicamais risinājums
Ieejas durvis ar ķēdi	
Evakuācijas plāns	
Skapis un drēbju pakaramie	
Mēbeļu un atvilktnu tīrība	
Lampas: spuldzes un abažūri	
Papīrgrozs	
Spogulis un bildes	
Televizors un pults	
Telefons	
Aizkari	
Logi	
Grīdas	
Sienas	
Mīkstās mēbeles	
Dienas pārvalks, dekoratīvie spilveni	
Seifs	

Citas problēmas	
Istabas piederumi	
Mape ar viesnīcas informāciju	
Rakstāmpiederumi, piezīmju papīrs	
Maisiņš veļas nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā un cenu/pasūtījuma lapa	
Apavu tīrīšanas salvetes	
Elektriskā tējkanna	
Trauku komplekts	
Tēja, kafija, cukurs, sausais kafijas krējums	
Pudeļu attaisāmais	
Vannas istaba	
Sienas un grīdas flīzes	
Tualetes pods	
Spogulis, kosmētiskais spogulis	
Fēns	
Apgaismojums, ventilācija	
Atkritumu urna	
Dušas un izlietnes jaucējkrāni	
Piederumi vannas istabai	
Tualetes papīrs un viens papildus rullis	
Ziepes, šampūns, dušas želeja, dušas cepurītes	
2 stikla glāzes	
Minibārs	
Alus	
Stiprie alkoholiskie dzērieni	
Vīns	
Bezalkoholiskie dzērieni	
Sāļie riekstiņi	
Čipsi	
Želejas lāciņu konfektes	
Cenu lapa	

**Profesionālās kvalifikācijas eksāmena uzdevumu izpildes
VĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI
Tūrisma nozare, profesionālā kvalifikācija
"Viesnīcas istabenis", 3. LKI līmenis**

Vērtēšanas kritēriji

Uzdevums	Veicamā darbība	Maksimāli iegūstamais punktu skaits
1. Sagatavot atbrīvotu DBL viesu numuru viesu uzņemšanai. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 96)	1.1. Viesnīcas istabeņa personīgā sagatavošanās darbam	3
	1.2. Viesnīcas istabeņa inventāra ratu sagatavošana, izvēloties nepieciešamos tīrīšanas līdzekļus un materiālus darba procesam	16
	1.3. Atbrīvota DBL viesu numura uzkopšana, lietojot telpu tīrīšanas līdzekļus, profesionālo tehniku un aprīkojumu	31
	1.4. Darba drošības ievērošana darba vietā	12
	1.5. DBL gultas saklāšana, nomainot gultas veļu un dvieļus	14
	1.6. Netīrās gultas veļas un dvieļu sakārtošana un sašķirošana mazgāšanai atbilstoši veļas aprūpes prasībām	10
	1.7. Sava darba izvērtēšana pēc viesnīcas kvalitātes prasībām	10
	2. Mutiski izskaidrot darba gaitu vai rīcību dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 14)	2.1. Darba gaitas vai rīcības izskaidrošana dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem
Kopējais maksimāli iegūstamais punktu skaits		110

Paplašināts vērtēšanas kritēriju apraksts

1. uzdevums. Sagatavot atbrīvotu DBL viesu numuru viesu uzņemšanai. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 96)

Veicamā darbība	Vērtēšanas kritēriji	Piešķirjamie punkti
1.1. Viesnīcas istabeņa personīgā sagatavošanās darbam. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 3)	Viesnīcas istabenis ir tērpies viesnīcas istabeņa darba apģērbā un apavos. Apģērbs un apavi ir tīri	1
	Viesnīcas istabeņa matu sakārtojums ir atbilstošs (mati savākti vienkopus)	1
	Viesnīcas istabeņa rotaslietu, kosmētikas un parfimērijas izmantošana ir lietišķa, neuzkrītoša	1
1.2. Viesnīcas istabeņa inventāra ratu sagatavošana,	Inventāra ratos ieliek ziepes, dušas želeju, šampūnu, tualetes papīru	2
	Inventāra ratos ieliek tīrīšanas līdzekļus visām virsmām	2

izvēloties nepieciešamos tīrīšanas līdzekļus un materiālus darba procesam. <i>(maksimāli iegūstamais punktu skaits 16)</i>	Inventāra ratos ieliek lupatas un sūkļus tīrīšanai	2
	Inventāra ratos ieliek darba cimodus	2
	Inventāra ratos ieliek birsti grīdas mazgāšanai un netīrās veļas grozu	2
	Inventāra ratos ieliek tīro gultas veļu	2
	Inventāra ratos ieliek vannas un roku dvieļus	2
	Inventāra ratos ieliek putekļu sūcēju	2
1.3. Atbrīvota DBL viesu numura uzkopšana, lietojot telpu tīrīšanas līdzekļus, profesionālo tehniku un aprīkojumu. <i>(maksimāli iegūstamais punktu skaits 31)</i>	Pieklauvē un pārliecinās, ka viesu numurs ir atbrīvots	1
	Inventāra ratus novieto pie viesu numura ieejas durvīm	1
	Viesu numura durvis atstāj vaļā	1
	Ieslēdz visas gaismas	1
	Atver logus	1
	Iznes no viesu numura netīros traukus, glāzes, paplātes	1
	Noskalo tualetes podu	1
	Ielej tualetes podā tīrīšanas līdzekli	1
	Izsmidzina universālo vai speciālo tīrīšanas līdzekli uz sienas flīzēm un tās noslauka	1
	Iztīra vannas vai dušas kabīnes iekšpusi un ārpusi, izmantojot sūkli un atbilstošu tīrīšanas līdzekli	1
	Nomazgā ūdens krānus, aizbāzņi, duša uzgali, pārplūdes atveres, drošības rokturus, dušas sienas	1
	Izskalo vannu vai dušas kabīni ar tīru ūdeni un izslauka ar tīru, sausu lupatu	1
	Nospodrīna ar sausu lupatu ūdens krānus un hromētās detaļas	1
	Ar tualetes birsti izberž tualetes podu no iekšpuses, dezinficē to	1
	Notīra visu tualetes podu un noskalo to	1
	Noslauka tualetes papīra turētāju	1
	Noņem no izlietnes visus piederumus	1
	Notīra izlietni, izmantojot sūkli un atbilstošus tīrīšanas līdzekļus, noskalo	1
	Uz spoguļa izsmidzina tīrīšanas līdzekli	1
	Ar tīru, sausu lupatu notīra spoguļi	1
	Nomaina dvieļus, ziepes, tualetes papīru	1
	Iztīra grīdu	1
	Noslauka putekļus no mēbelēm un citām virsmām istabā	1
	Pārliecinās, vai viesis nav ko aizmirsis numurā	1
	Notīra televizoru un pārliecinās, vai tas darbojas	1
	Pārliecinās, ka viesim ir visa pieejamā informācija par viesnīcas pakalpojumiem	1
	Notīra un dezinficē telefonu	1
Iztīra grīdu ar putekļu sūcēju	1	
Izmanto pilnvērtīgi darbā lietojamus resursus	2	
Aizver logus	1	
1.4. Darba drošības ievērošana darba vietā. <i>(maksimāli iegūstamais punktu skaits 12)</i>	Lieto cimodus, strādājot ar ķīmiskiem līdzekļiem	2
	Ķīmiskos līdzekļus lieto atbilstoši instrukcijām	4
	Pārliecinās par kontaktu un vadu elektrodrošību	2
	Ievēro veicamo darbu secību	4
1.5. DBL gultas saklāšana, nomainot gultas veļu un dvieļus. <i>(iegūstamais punktu skaits 14)</i>	Atklāj gultu	1
	Noņem pārklāju, spilvendrānas un segas, noliek tos kopā ar spilveniem uz krēsla	2
	Noņem palagu, dvieļus	1
	Ieliek izlietoto veļu netīrās veļas maisā uz inventāra ratiem	1

	Uzklāj palagu, izveidojot locījumu matrača četros stūros	2
	Ievieto segu virspalagā un uzklāj uz gultas	2
	Uzklāj dienas segu	1
	Spilvenu ievieto spilvendrānā un novieto uz gultas virs dienas segas	2
	Gulta ir uzklāta akurāti	2
1.6. Netīrās gultas veļas un dvieļu sakārtošana un sašķirošana mazgāšanai atbilstoši veļas aprūpes prasībām. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 10)	Sakārto un sašķiro netīro veļu atbilstoši veļas aprūpes prasībām	2
	Pareizi saskaita netīrās veļas vienības pa veļas veidiem un ieraksta veidlapā (1. pielikums)	4
	Tīrās un netīrās veļas pārvietošana ir dalīta	2
	Netīro veļu nogādā saimnieciskā dienesta telpās	2
1.7. Sava darba izvērtēšana pēc viesnīcas kvalitātes prasībām. 2. pielikums. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 10)	Pārbauda viesu numura aprīkojumu un atzīmē nepieciešamo (1 punkts par katru nepilnību)	3
	Pārbauda viesu numura piederumus un atzīmē nepieciešamo (1 punkts par katru nepilnību)	2
	Pārbauda vannas istabas aprīkojumu un atzīmē nepieciešamo (1 punkts par katru nepilnību)	1
	Pārbauda vannas istabas piederumus un atzīmē nepieciešamo (1 punkts par katru nepilnību)	1
	Pārbauda mini bāru un atzīmē nepieciešamo (1 punkts par katru nepilnību)	3

2. uzdevums. Mutiski izskaidrot darba gaitu vai rīcību dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 14)

Veicamā darbība	Vērtēšanas kritēriji	Piešķiramie punkti
2.1. Darba gaitas vai rīcības izskaidrošana dotajās situācijās par viesnīcas istabeņa darba pienākumiem. (maksimāli iegūstamais punktu skaits 14)	Izskaidro rīcību (2 punkti par katru pareizu atbildi)	6
	Lieto profesionālo terminoloģiju	4
	Komunicē laipni, brīvi	4

Pareizās atbildes

1. uzdevums

1. pielikums

Veļas nodošana mazgāšanai

XX.XX.20XX.

Veļas nosaukums	Daudzums, gab.
Palagi divvietīgie	1
Palagi vienvietīgie	
Virspalagi divvietīgie	1
Virspalagi vienvietīgie	
Spilvendrānas	2
Dvieļi lielle	2

Dvieli mazie	2
Dienas segas	

Nodeva _____
 Viesnīcas istabeņa vārds, uzvārds, paraksts

2. pielikums

VIESU ISTABAS KVALITĀTES PĀRBAUDE

ISTABA Nr. **201** PĀRBAUDĪJA (eksaminējamā vārds, uzvārds) _____
 DATUMS XX.XX.

Istaba	Situācijas novērtēšana un ieteicamais risinājums
Ieejas durvis ar ķēdi	Kārtībā
Evakuācijas plāns	Ir
Skapis un drēbju pakaramie	Kārtībā
Mēbeļu un atvilktnu tīrība	Kārtībā
Lampas: spuldzes un abažūri	Stāvlampā izdegusi spuldzīte – jāziņo administrācijai
Papīrgrozs	Ir
Spogulis un bildes	Kārtībā
Televizors un pults	Kārtībā
Telefons	Kārtībā
Aizkari	Kārtībā
Logi	Kārtībā
Grīdas	Kārtībā
Sienas	Kārtībā
Mīkstās mēbeles	Kārtībā
Dienas pārvalks, dekoratīvie spilveni	1 spilvens apliets ar sarkanvīnu – jānodod ķīmiskai tīrīšanai
Seifs	Kārtībā
Citas problēmas	Pie gultas nokritusi piespraude – jānodod administratoram
Istabas piederumi	
Mape ar viesnīcas informāciju	Ir
Rakstāmpiederumi, piezīmju papīrs	Ir
Maisiņš veļas nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā un cenu/pasūtījuma lapa	Nav maisiņš – jānoliek jauns
Apavu tīrīšanas salvetes	Ir
Elektriskā tējkanna	Kārtībā
Trauku komplekts	Kārtībā
Tēja, kafija, cukurs, sausais kafijas krējums	Kārtībā
Pudeļu attaisāmais	Nav – jānoliek jauns
Vannas istaba	
Sienas un grīdas flīzes	Kārtībā
Tualetes pods	Kārtībā
Spogulis, kosmētiskais spogulis	Kārtībā
Fēns	Nedarbojas – jāziņo administratoram
Apgaismojums, ventilācija	Kārtībā
Atkritumu urna	Ir
Dušas un izlietnes jaucejkrāni	Kārtībā
Piederumi vannas istabai	
Tualetes papīrs un viens papildus rullis	Kārtībā

Ziepes, šampūns, dušas želeja, dušas cepurītes	Nav – jānoliek
2 stikla glāzes	Ir
Minibārs	
Alus	Trūkst 1 bundža – jāpapildina
Stiprie alkoholiskie dzērieni	Trūkst 4 pudeles – jāpapildina
Vīns	Trūkst 1 pudele sarkanvīna – jāpapildina
Bezalkoholiskie dzērieni	Ir
Sāļie riekstiņi	Ir
Čipsi	Ir
Želejas lāciņu konfektes	Ir
Cenu lapa	Ir

2. uzdevums

2.1. Kā rīkosieties, ja veicot aizņemta nesmēķētāju numura uzkopšanu, secināt, ka tas ir piesmēķēts?

Atbilde: *Informēšu administratoru.*

2.2. Kā rīkosieties, ja viesis lūdz izmazgāt un izgludināt bikses?

Atbilde: *Parādīšu, kur ir cenu/pasūtījuma lapa drēbju nodošanai mazgāšanā/ķīmiskajā tīrīšanā. Palūgšu apģērbu ielikt tam paredzētā maisiņā. Pēc tam aizpildīto lapu un apģērbu nodošu saimnieciskajā dienestā.*

2.3. Kā rīkosieties, ja viesis Jums sūdzas, ka ir auksti?

Atbilde: *Paskaidrošu, ka skapī atrodas papildus sega. Noskaidrošu vai radiatori ir noregulēti pareizi.*

Uzziņu avoti

- Balode, I. Tūrisma likumdošana un uzņēmējdarbība. – Rīga: ISMA, 2009.
- Darba aizsardzība uzņēmumā. – Rīga: Latvijas Darba devēju konfederācija, 2011.
- Dubkēvičs, L., Ķestere, I. Saskarsme. Lietišķā etiķete. – Rīga, Jumava, 2003.
- Foster, D. Lietišķā etiķete Eiropā. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2007.
- Freijers, V. Tūrisma mārketingš. – Rīga: SIA Biznesa augstskola Turība, 2011.
- Izmitināšanas terminu skaidrojošā vārdnīca. – Rīga: LR Ekonomikas ministrija, 2008.
- Kincāns, V. Etiķete sadzīvē, lietišķajos kontaktos, starptautiskajās attiecībās. – Rīga: Biznesa partneri, 2003.
- Ķestere, I. Lietišķā etiķete: Eiropas pieredze. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2007.
- Odiņa, A. Lietišķās un oficiālās uzvedības grāmata: sevī pilnveidošana un nevainojams uzvedības stils, ieskats pasaules valstu etiķetē, starpkultūru izpratne un kultūru attiecības, vizītes, ceremonijas, tikšanās, diplomātiskās sarunas un komunikācija. – Rīga: Zelta grauds, 2011.
- Platace, M. Viesu uzņemšanas dienests. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2000.
- Strautmane, A. Etiķete un protokols. – Rīga: Jumava, 2009.
- Tūrisma attīstības valsts aģentūra, Viesmīlības rokasgrāmata. – Rīga, Tūrisma attīstības valsts aģentūra, 2010.
- Tūrisma likums [skatīts 2019. gada 24. jūlijā]. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=50026/>
- Vanaga, V. Viesu apkalpošana. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2000.
- Vanderbilt, A. Lielā etiķetes grāmata. – Rīga: Jumava, 2012.
- Žvals, R. Viesmīlības pamati. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2006.
- Jones, P. The Management of Hotel Operations. – Cengage Learning EMEA, 2002.
- Lewis, C. Forrest, Jr., Ed. D. Training for the Hospitality Industry. – AHMA, 2002.
- Taylor, Sh. Model business letters, e-mails&other business documents. – Pearson Education, 2004.
- Кузнецов, И. Всё об этикете: этикет от А до Я. – Минск, 2006. 681 с. 3. Узерица М.С. Этика делового общения. Ульяновск, 2004.