

## **Viesnīcu pakalpojumu speciālista profesionālās kvalifikācijas pamatprasības**

### **1. Vispārīgie jautājumi**

1. Profesijas nosaukums – viesnīcu pakalpojumu speciālists.
2. Profesijas kods – 5151 15.

### **2. Nodarbinātības apraksts**

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:  
– viesnīcu pakalpojumu speciālists koordinē un veic pakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanu, sadarbojas ar citu struktūrvienību personālu, veicina uzņēmuma mērķu sasniegšanu, izvērtē viesnīcas pakalpojumu pieprasījumu un kvalitāti, ir atbildīgs par izpildītā darba rezultātu un pakalpojumu kvalitāti.

Viesnīcu pakalpojumu speciālists ir nozares speciālistu vadībā nodarbināta persona vai pašnodarbināta persona, var veikt individuālo komercdarbību vai strādāt tūrisma un viesmīlības pakalpojumu uzņēmumos.

### **3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences**

1. Spēja iekārtot un uzturēt kārtībā viesnīcas darba vidi un telpas.
2. Spēja pārzināt profesionālo viesnīcu datorprogrammu darbības pamatprincipus, lietot biroja tehniku.
3. Spēja uzņemt un reģistrēt viesi, noskaidrot tā vēlmes.
4. Spēja informēt un pārdot viesim viesnīcas pakalpojumus, informēt par papildpakalpojumiem un piedāvājumiem.
5. Spēja pieņemt lēmumu par veicamajiem darbiem, to secību, atbilstošākajiem līdzekļiem, tehnoloģijām un materiāliem pakalpojuma veidošanā un izpildē.

6. Spēja apkalpot viesus viesnīcā, koordinējot viesnīcas dienestu darbību.
7. Spēja pārzināt viesnīcas darba organizāciju, visu viesnīcas dienestu darbību, darba pienākumus un atbildību.
8. Spēja pārzināt un nepieciešamības gadījumā pildīt saimnieciskā dienesta personāla pienākumus.
9. Spēja pārzināt ēdināšanas pakalpojumu darba organizēšanu viesnīcā, piedāvāt ēdināšanas pakalpojumus atbilstoši viesu vēlmēm un viesnīcas standartam.
10. Spēja plānot, organizēt un koordinēt semināru un citu pasākumu norisi sadarbībā ar kolēģiem un iesaistītajiem speciālistiem.
11. Spēja aprēķināt pakalpojuma kopējās izmaksas un noteikt tā cenu.
12. Spēja izpētīt un izvērtēt viesnīcas pakalpojumu pieprasījumu un kvalitāti viesnīcas piedāvājuma un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai.
13. Spēja pilnveidot pakalpojumu kvalitāti un viesnīcas procesu norisi un izstrādāt jaunus viesnīcas pakalpojumu veidus.
14. Spēja sekot līdzi viesnīcu pakalpojumu aktuālajām tendencēm un jaunākajām tehnoloģijām, izmantojot dažādus informatīvos avotus un informācijas tehnoloģijas.
15. Spēja ievērot telpu uzkopšanas principus, lietot telpu tīrīšanas līdzekļus un inventāru, pārzināt veļas 'veļas mazgāšanas, gludināšanas un nomaiņas darbu organizēšanu'.
16. Spēja norēķināties ar viesi par sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot elektroniskās un datorizētās kases sistēmas.
17. Spēja veikt viesnīcas inventāra, preču un produktu uzskaiti un noformēt viesnīcas darba procesu atskaites dokumentāciju.
18. Spēja piedalīties viesnīcas inventarizācijās, sagatavot materiālo vērtību inventarizācijas aktus, izvērtēt iegūto informāciju.
19. Spēja veidot viesu datubāzi, pārzinot viesu reģistrācijas dokumentācijas aizpildīšanas un glabāšanas noteikumus.

20. Spēja noformēt ar darba pienākumiem saistītos dokumentus atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un lietvedības prasībām.

21. Spēja pastāvīgi pilnveidot profesionālās prasmes un zināšanas.

22. Spēja strādāt patstāvīgi un komandā, izvērtēt sava un komandas darba kvalitāti, uzņemt atbildību par darba rezultātu.

23. Spēja veidot pozitīvu saskarsmi, ievērot nacionālo kultūru atšķirības, profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus, lietišķo etiķeti, neizpaust konfidenciālu informāciju par viesi un uzņēmumu.

24. Spēja risināt problēmsituācijas, rīkoties nestandarta situācijās un pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros.

25. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību normas.

26. Spēja ievērot uzņēmumā noteikto paškontroles sistēmu (HACCP).

27. Spēja ievērot darba aizsardzības prasības, veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, klientu un kolēģu veselībai.

28. Spēja izmantot drošus darba paņēmienus, ievērojot drošības tehnikas, tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus.

29. Spēja sniegt pirmo palīdzību.

30. Spēja ievērot vides aizsardzības prasības un veikt darba pienākumus, nekaitējot videi.

31. Spēja sazināties valsts valodā un divās svešvalodās.

32. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju.

#### **4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes**

1. Iekārtot un uzturēt kārtībā viesnīcas darba vidi un telpas.

2. Lietot biroja tehniku.

3. Uzņemt un reģistrēt viesi nepieciešamības gadījumā.

4. Pārdot viesnīcas pakalpojumus un papildpakalpojumus.

5. Piedāvāt viesiem papildpakalpojumus un pasākumus viesnīcā, kā arī ārpus tās.
6. Plānot un koordinēt viesu apkalpošanu sadarbībā ar citiem viesnīcas dienestu speciālistiem semināros un citos pasākumos.
7. Nodrošināt pastāvīgas kvalitātes pakalpojumu izpildi sadarbībā ar pārējiem viesnīcas dienestiem un to personālu.
8. Ievērot viesu apkalpošanas pamatprincipus un veidot pozitīvu atmosfēru.
9. Organizēt papildpakalpojumus viesiem un veikt to izpildi patstāvīgi vai sadarbībā ar speciālistiem.
10. Pārzināt veļas mazgāšanas, gludināšanas un nomaiņas procesu.
11. Pārzināt telpu tīrīšanas līdzekļu un inventāra izmantošanu atbilstoši telpu apdares materiāliem.
12. Pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros, strādāt komandā un sadarboties ar viesnīcas dienestu personālu kvalitatīvu pakalpojumu nodrošināšanā.
13. Veidot viesu datubāzi.
14. Izvērtēt viesu atsauksmes un noteikt viesu apmierinātību.
15. Pārzināt viesnīcas inventāra, preču un produktu uzskaites prasības.
16. Veikt inventarizāciju, sagatavot materiālo vērtību inventarizācijas aktus.
17. Analizēt viesnīcas atskaišu un inventarizācijas rezultātus.
18. Sekot līdzi aktuālajām tendencēm un jaunākajām tehnoloģijām viesnīcu darbībā, izmantojot dažādus informācijas avotus un informācijas tehnoloģijas.
19. Pārzināt profesionālās viesnīcu datorprogrammas.
20. Lietot kases sistēmas un kredītkaršu norēķinu termināļus.

21. Veikt darbu patstāvīgi, novērtēt tā kvalitāti un uzņemties atbildību par sava darba rezultātu.

22. Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas principus un konfidencialitāti.

23. Rīkoties atbilstoši lietišķajai etiķetei un ievērot vispārpieņemtās runas un uzvedības normas, veidot pozitīvu saskarsmi ar viesi.

24. Apgūt un ievērot higiēnas normas un paškontroles sistēmas prasības.

25. Veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, kolēģu un viesu veselībai.

26. Ievērot darba aizsardzības, ugunsdrošības un elektrodrošības noteikumus.

27. Sniegt pirmo palīdzību.

28. Lietot valsts valodu.

29. Lietot svešvalodas profesionālās saziņas līmenī.

30. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un divās svešvalodās.

31. Noformēt ar darba pienākumiem saistītos dokumentus atbilstoši normatīvo aktu un lietvedības prasībām.

## **5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas**

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

1.1. tekstiliju īpašības un viesnīcas veļu veidi;

1.2. telpu tīrīšanas darbu secība;

1.3. profesionālie telpu kopšanas līdzekļi un inventārs;

1.4. telpu apdares materiālu īpašības un tiem atbilstoši kopšanas līdzekļi;

1.5. tūristu mītņu darbību regulējošie spēkā esošie normatīvie akti.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

2.1. viesnīcu, istabu kategorijas, pakalpojumu un cenu veidi;

2.2. reģiona galvenie tūrisma objekti, pakalpojumi un pasākumi;

2.3. viesnīcu standarti un viesu istabu iekārtojums;

2.4. viesu kategorijas, īpašās vajadzības un vēlmes;

- 2.5. viesu uzņemšanas darba procesi un dokumentācija;
- 2.6. rezervējumu veidi un izmaiņas;
- 2.7. viesu reģistrēšanas karte un tās aizpildīšana;
- 2.8. elektronisko atslēgu kodēšana;
- 2.9. ēdināšanas dienesta darbība un pakalpojumi;
- 2.10. viesnīcas dienestu darbība, pakalpojumi, atbildība;
- 2.11. starpkultūru atšķirības;
- 2.12. viesu apmierinātības pētījumu veidi;
- 2.13. viesu aptaujas anketas un to izstrāde;
- 2.14. viesnīcas tehnoloģisko iekārtu funkcijas;
- 2.15. spēkā esošie darba drošības, vides aizsardzības un ugunsdrošības normatīvie akti;
- 2.16. spēkā esošie normatīvie akti par kases operāciju uzskaiti.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. viesnīcas pakalpojumu veidi, darbu secība, atbilstošākie līdzekļi, tehnoloģijas un materiāli;
- 3.2. sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes;
- 3.3. saimnieciskā dienesta darbība un pakalpojumi;
- 3.4. semināru un citu pasākumu plānošana un organizēšana;
- 3.5. semināru un citu pasākumu kopējo izmaksu aprēķināšana un cenas noteikšana;
- 3.6. pārdošanas principi;
- 3.7. pakalpojuma cenu veidošanas principi;
- 3.8. viesu datubāzes;
- 3.9. norēķinu un maksājumu līdzekļu veidi;
- 3.10. biroja tehnika, biroju un profesionālās viesnīcu datorprogrammas;
- 3.11. kases sistēmas un maksājuma karšu termināļi;
- 3.12. sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes;
- 3.13. saimnieciskā dienesta darbība un pakalpojumi;
- 3.14. viesnīcas darbības atskaites dokumentācija;
- 3.15. kases dokumentācija un tās aizpildīšana;
- 3.16. inventarizācija un materiālo vērtību inventarizācijas akti;
- 3.17. lietvedības prasības un noteikumi;
- 3.18. globālais tīmeklis un tā piedāvātās iespējas;
- 3.19. laika plānošanas principi;
- 3.20. profesionālās, vispārpieņemtās ētikas un konfidencialitātes pamatprincipi;
- 3.21. lietišķās un profesionālās etiķetes, lietišķās saskarsmes un sadarbības principi;
- 3.22. uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumi;
- 3.23. uzņēmuma paškontroles sistēma;
- 3.24. darba tiesisko attiecību normas;

- 3.25. sanitārās, vispārējās un personiskās higiēnas normas;
- 3.26. darba drošības un ugunsdrošības prasības;
- 3.27. pirmā palīdzība;
- 3.28. vides aizsardzības prasības;
- 3.29. profesionālā terminoloģija;
- 3.30. valsts valoda;
- 3.31. divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī;
- 3.32. personas datu aizsardzības prasības;
- 3.33. uzņēmumā izstrādātās paškontroles sistēmas (HACCP).

## Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Viesu uzņemšana.	1.1. pārzināt profesionālās viesnīcu datorprogrammas un to darbības pamatprincipus; 1.2. lietot biroja tehniku; 1.3. pārzināt rezervēšanas pasūtījumu; 1.4. sagatavoties viesu uzņemšanai; 1.5. reģistrēt viesi; 1.6. pārdot viesim viesnīcas pakalpojumus; 1.7. informēt viesus par tūrisma produktiem, pakalpojumiem un pasākumiem.
2. Viesnīcas pakalpojumu koordinēšana.	2.1. plānot viesu apkalpošanu sadarbībā ar citiem speciālistiem; 2.2. apkalpot viesnīcas viesus; 2.3. pārzināt ēdināšanas pakalpojumu darba organizēšanu viesnīcā; 2.4. ievērot viesu apkalpošanas pamatprincipus; 2.5. pārzināt visu viesnīcas dienestu darbību un pakalpojumus; 2.6. pārzināt paškontroles sistēmas pamatus.
3. Viesnīcas pakalpojumu nodrošināšana.	3.1. plānot un organizēt seminārus un citus pasākumus; 3.2. sadarboties ar citiem kolēģiem pakalpojumu nodrošināšanai; 3.3. aprēķināt pakalpojumu kopējās izmaksas; 3.4. izpētīt un izvērtēt viesnīcas pakalpojumu pieprasījumu; 3.5. pilnveidot viesnīcas procesu norisi un pakalpojumu kvalitāti; 3.6. izstrādāt jaunus viesnīcas pakalpojumu veidus.

4. Telpu sagatavošana.	<p>4.1. iekārtot un uzturēt kārtībā viesnīcas darba vidi un telpas;</p> <p>4.2. pārzināt telpu uzkopšanas veidus un darbu secību;</p> <p>4.3. pārzināt un lietot telpu tīrīšanas līdzekļus atbilstoši telpu apdares materiāliem;</p> <p>4.4. pārzināt un lietot telpu tīrīšanas inventāru;</p> <p>4.5. pārzināt veļas mazgāšanas, gludināšanas, nomaiņas procesus.</p>
5. Darbību veikšana ar norēķiniem un dokumentāciju.	<p>5.1. pārzināt kases un kredītkaršu sistēmu;</p> <p>5.2. norēķināties ar viesi par sniegtajiem pakalpojumiem;</p> <p>5.3. aizpildīt norēķinu dokumentāciju;</p> <p>5.4. pārzināt viesnīcas inventāra, preču un produktu uzskaiti;</p> <p>5.5. sagatavot viesnīcas darba procesu atskaites dokumentāciju;</p> <p>5.6. piedalīties viesnīcas inventarizācijās;</p> <p>5.7. sagatavot materiālo vērtību inventarizācijas aktus;</p> <p>5.8. analizēt viesnīcas atskaišu un inventarizācijas rezultātus;</p> <p>5.9. veidot viesu datubāzi;</p> <p>5.10. noformēt dokumentus atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un lietvedības prasībām.</p>
6. Darba drošības un sanitāri higiēnisko prasību ievērošana.	<p>6.1. ievērot darba drošības noteikumus;</p> <p>6.2. ievērot ugunsdrošības noteikumus;</p> <p>6.3. ievērot personiskās higiēnas normas;</p> <p>6.4. ievērot iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>6.5. ievērot vides aizsardzības noteikumus.</p>



**Viesnīcu pakalpojumu speciālista profesionālo kvalifikācijas pamatprasību izstrādes darba grupa:**

Margarita Platace –	eksperte, SIA "VRC" viesnīcu sertifikācijas komisija, priekšsēdētāja;
Elmārs Kovaļevskis –	eksperts, SIA "KEMBI" viesnīca "ABC", komercdirektors;
Kapars Timrots –	eksperts, Hotel Bergs, SIA "Viesmīlības mācību centrs", uzņemšanas nodaļas administrators;
Kristīne Grecka –	eksperte, Hotel Bergs, SIA "Viesmīlības mācību centrs", uzņemšanas nodaļas vadītāja;
Mārtiņš Ķīsis –	eksperts, Hotel Bergs, SIA "Viesmīlības mācību centrs", uzņemšanas dienesta portieris;
Kristaps Ābelis –	moderators, SIA Biznesa augstskola Turība, Tiesību zinātņu katedras vadītājs;
Ligita Zīlīte –	moderatore, SIA Biznesa augstskola Turība; Dr.sc.administr., docētāja.

**Viesnīcu pakalpojumu speciālista profesionālo kvalifikācijas pamatprasību eksperti :**

Santa Graikste –	Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore;
Agita Kausa –	SIA Hospitality consulting services, valdes locekle.