

**VIESNĪCU PAKALPOJUMU ORGANIZATORA
PROFESIJAS STANDARTS**

1. Profesijas nosaukums, kvalifikācijas līmenis	
Viesnīcu pakalpojumu organizators	Ceturtais profesionālās kvalifikācijas līmenis (4. PKL) (atbilst piektajam Latvijas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenim (5. LKI))
2. Profesionālās kvalifikācijas prasības	
Profesijas specializācijas: Nav. Saistītās profesijas, kvalifikācijas līmenis: Viesmīlības pakalpojumu speciālists (atbilst ceturtajam Latvijas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenim (4.LKI)) Viesu uzņemšanas dienesta speciālists (atbilst ceturtajam Latvijas kvalifikāciju ietvarstruktūras līmenim (4.LKI))	
3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu kopsavilkums	
Viesnīcu pakalpojumu organizators organizē klientu pasūtījumu apstrādi, nodrošina klientu apkalpošanas kvalitāti, organizē nepārtrauktu darba ciklu viesu uzņemšanas un atbalsta nodaļās, analizē tirgus situāciju un uzņēmuma pakalpojumu sniegšanas efektivitāti, izstrādā izmitināšanas pakalpojumu piedāvājumus, nodrošina to ieviešanu un to pārdošanu. Viesnīcu pakalpojumu organizatora pienākumi un uzdevumi: 3.1. Klientu pasūtījumu apstrādes un apkalpošanas organizēšana viesu uzņemšanas nodaļā: – apstrādāt individuālo klientu un grupu pasūtījumus; – organizēt viesu ierašanās procesu; – nodrošināt informācijas apmaiņu ar viesiem; – koordinēt nodaļu sadarbību viesu apkalpošanai. 3.2. Klientu apkalpošanas kvalitātes nodrošināšana: – novērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu kvalitāti; – izstrādāt priekšlikumus esošās apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai viesnīcā; – sadarbībā ar viesnīcas nodaļām uzturēt kvalitāti nodrošinošos procesus; – organizēt sistemātisku klientu atsauksmju par viesnīcas pakalpojumiem iegūšanu un apstrādi. 3.3. Viesnīcas nodaļas nepārtraukta darba cikla organizēšana: – organizēt tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma lietderīgu apriti viesnīcas nodaļas pakalpojumu sniegšanai; – nodrošināt nodaļas darba nepārtrauktību; – nodrošināt norēķinu veikšanas procesus ar klientiem; – izmantot viesnīcas vadības sistēmas viesu apkalpošanas ciklā;	

- koordinēt sadarbību ar ārpakalpojumu sniedzējiem pilna spektra pakalpojuma nodrošināšanai klientiem;
- piedalīties nodaļas un atsevišķu tās darbinieku darba rezultātu izvērtēšanā;
- monitorēt darbinieku lietišķās etiķetes un ētikas normu ievērošanu;
- piedalīties nodaļas darbinieku profesionālās kompetences pilnveidē.

3.4. Viesnīcas pakalpojumu organizēšana:

- izvērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu pieprasījumu atbilstoši uzņēmuma vadības noteiktajiem kritērijiem;
- izvērtēt jaunu pakalpojumu ieviešanas iespējas;
- ieviest jaunus pakalpojumus sadarbībā ar viesnīcas nodaļām.

3.5. Viesnīcas pakalpojumu pārdošanas organizēšana:

- veikt viesnīcu sniegto pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu tirgus analīzi;
- izstrādāt viesnīcas mērķauditorijai un klientu segmentiem atbilstošu pakalpojuma piedāvājumu;
- izvērtēt pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu cenu politiku viesnīcā;
- īstenot viesnīcas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanas un mārketinga plānā noteiktās aktivitātes;
- lietot tiešsaistes sistēmas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanā;
- izmantot klientu attiecību un darījumu vadības sistēmu (*Customer Relation Management - CRM*) pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanā;
- organizēt sadarbības partneru norēķinu pārvaldības kontroli viesnīcā;
- piesaistīt jaunus klientus.

3.6. Vispārējo prasmju, zināšanu un kompetenču piemērošana profesionālajā darbībā:

- lietot valsts valodu, ievērojot literārās valodas normas un lietojot profesionālo terminoloģiju darba pienākumu veikšanai;
- lietot svešvalodas komunikācijā un profesionālo terminoloģiju divās svešvalodās darba pienākumu veikšanai;
- lietot matemātiskās un dabaszinātnes kompetences, tehnoloģijās un inženierzinātnēs;
- nodrošināt drošas informācijas un komunikācijas tehnoloģijas lietošanu;
- lietot uzņēmējdarbības principus;
- pilnveidot profesionālo kvalifikāciju;
- nodrošināt darba tiesisko attiecību normu un darba tiesību ievērošanu;
- nodrošināt darba aizsardzības, vides aizsardzības un civilās aizsardzības prasību ievērošanu.

Standartā lietotie termini:

*Klients – viesnīcas pakalpojuma pircējs, pasūtītājs.

**Viesis – persona, kas uzturas viesnīcā.

4. Profesionālās darbības pamatzuddevumu un pienākumu izpildei nepieciešamās prasmes un attieksmes, PROFESIONĀLĀS zināšanas un kompetences					
Nr. p.k.	Uzdevumi	Prasmes un attieksmes	Profesionālās zināšanas	Kompetences (kvalifikācijas līmenis)	
4.1.	Apstrādāt individuālo klientu un grupu pasūtījumus.	Pielietot dažādus saziņas kanālus mutvārdu un rakstveida saziņā ar viesnīcas klientiem par pakalpojumu pasūtījumiem.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Viesnīcu apkalpošanas standarti. Elektroniskie saziņas kanāli. Verbālā un neverbālā lietišķā komunikācija. Verbālās un neverbālās komunikācijas etiķete. Klientu reģistrēšanas procesu pamatdarbības. Rezervēšanas procesu dokumentācija.	Spēja apstrādāt individuālo klientu un grupu pasūtījumus.	5.LKI
		Rezervēt klientam viesnīcas pakalpojumus.			
		Ievērot profesionālas ētikas principus saziņā ar klientiem.			
		Piedāvāt pakalpojumu un tā cenu atbilstoši klientu segmentam rezervēšanas brīdī.			
4.2.	Organizēt viesu ierašanās procesu.	Sagatavot viesnīcas pamatpakalpojumus un papildpakalpojumus atbilstoši klienta pasūtījumam.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Plānošanas principi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Darba organizēšana. Viesnīcu operatīvā darbība. Viesnīcu pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu veidi.	Spēja organizēt viesu ierašanās procesu, operatīvi koordinējot pasūtījumu virzību.	5.LKI
		Papildināt datus par viesi viesnīcas rezervēšanas sistēmā ierašanās laikā.			
		Operatīvi koordinēt pasūtījumu virzību.			
4.3.	Nodrošināt informācijas apmaiņu ar viesiem.	Uzklausīt viesnīcas viesu sniegto informāciju par viesnīcas pakalpojumiem.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Konfliktu risināšanas stratēģijas. Informācijas apstrādes instrumenti. Informācijas aprites nosacījumi viesnīcā.	Spēja nodrošināt drošu un precīzu informācijas apmaiņu ar viesiem par viesnīcas pakalpojumiem.	5.LKI
		Izvērtēt viesnīcas viesu sniegto informāciju par viesnīcas pakalpojumiem atgriezeniskās saites sniegšanai.			
		Atbildēt viesiem mutiski vai rakstveidā uz viņu vēlmēm.			

4.4.	Koordinēt nodaļu sadarbību viesu apkalpošanai.	Organizēt informācijas apriti starp viesnīcas nodaļām viesu pasūtījuma izpildes nodrošināšanai.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Viesmīlības uzņēmumu darba organizācija. Dienesta struktūras un darbinieku pienākumi, atbildība. <u>Lietošanas līmenī:</u> Atgriezeniskās saites sniegšana. Nodaļu sadarbības kontroles mehānismi. Viesnīcas nodaļu sadarbības principi.	Spēja koordinēt un kontrolēt nodaļu sadarbību viesu apkalpošanas procesos.	5.LKI
		Kontrolēt nodaļu sadarbību pasūtījuma izpildes nodrošināšanai.			
		Konstatēt nepilnības nodaļu sadarbībā.			
		Sadarbībā ar kolēģiem izveidot priekšlikumus nodaļu sadarbības procesu uzlabošanā.			
4.5.	Novērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu kvalitāti.	Veikt ikdienas sniegto pakalpojumu kvalitātes monitoringu.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Viesnīcas kvalitātes vērtēšanas sistēma. Viesnīcu pakalpojumu kvalitātes novērtēšana.	Spēja novērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu kvalitāti, veicot tās pastāvīgu kvalitātes monitoringu.	5.LKI
		Ievērot pakalpojuma atbilstību viesnīcā noteiktajiem apkalpošanas standartiem.			
		Organizēt savu un nodaļas darbu ievērojot viesnīcas pakalpojumu kvalitātes standarta prasības.			
4.6.	Izstrādāt priekšlikumus esošās apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai viesnīcā.	Analizēt reģiona vai teritorijas citu viesnīcu sniegto pakalpojumu kvalitāti.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tirgus izpētes metodes. Viesnīcas pakalpojumu standarti. Viesnīcu apkalpošanas kvalitātes pamatprincipi. Viesu apkalpošanas kvalitātes procedūru izstrāde.	Spēja izstrādāt priekšlikumus esošās apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai viesnīcā.	5.LKI
		Apzināt klientu vēlmes apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai viesnīcā.			
		Izstrādāt procedūras apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai viesnīcā.			
4.7.	Sadarbībā ar viesnīcas nodaļām uzturēt kvalitāti nodrošinošos procesus.	Informēt nodaļu darbiniekus par viesnīcas pakalpojumu kvalitātes monitoringu rezultātiem.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Viesnīcas nodaļas un darbinieki, to darba pienākumi.	Spēja sadarbībā ar viesnīcas nodaļām uzturēt kvalitāti nodrošinošos procesus.	5.LKI
		Regulāri informēt nodaļu darbiniekus par klientu atsauksmēm un sūdzībām.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Pakalpojumu kvalitāti nodrošinošo procesu izstrādāšanas principi. Viesnīcas darba apraksti.		
		Aprakstīt pakalpojuma sniegšanas			

		procesus, izmantojot lietojumprogrammas..	Dokumentu izstrādes un apstiprināšanas process.		
		Novērtēt katras viesnīcas nodaļas īstenoto pakalpojumu kvalitāti atbilstoši iegūtajiem datiem no klientu atsauksmēm.			
4.8.	Organizēt sistemātisku klientu atsauksmju par viesnīcas pakalpojumiem iegūšanu un apstrādi.	Identificēt klientu sniegtās atsauksmes dažādās komunikācijas platformās. Iegūt klientu atsauksmes no citiem viesnīcas nodaļu darbiniekiem. Organizēt klientu anketēšanu. Analizēt klientu sniegtās mutiskās un rakstiskās atsauksmes. Operatīvi risināt problēmsituācijas, nodrošinot atbildi klientam. Izveidot iknedēļas atskaiti par klientu atsauksmēm viesnīcas vadībai un nodaļu vadītājiem.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Saskarsmes pamatprincipi. <u>Izpratnes līmenī:</u> Informācijas apstrāde. Komunikācijas avotu veidi, to pielietošana. Komunikācijas veidi(verbālā, neverbālā). Uzņēmuma vērtības un kultūra. <u>Lietošanas līmenī:</u> Aptauju rezultātu apkopošanas principi. Klientu apmierinātības vērtēšanas metodes. Aptaujas rīki.	Spēja organizēt sistemātisku klientu atsauksmju par viesnīcas pakalpojumiem iegūšanu un apstrādi.	5.LKI
4.9.	Organizēt tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma lietderīgu apriti viesnīcas nodaļas pakalpojumu sniegšanai.	Analizēt pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos tehniskos un tehnoloģiskos resursus (iekārtas un aprīkojums) viesnīcas nodaļās. Sagatavot aprakstu par tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma izmantošanu. Organizēt viesnīcas darbinieku iepazīstināšanu ar tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma izmantošanas aprakstu. Organizēt sadarbībā ar viesnīcas vadību nepieciešamo nodrošinājuma iepirkumu, pamatojoties uz piedāvājuma izvērtējumu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Publisko iepirkumu regulējošie LR normatīvie akti. Loģistikas pamatprincipi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Viesnīcu tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma, veidi, pielietojums. Materiālo vērtību uzskaites pamatprincipi. Iepirkumu pamatprincipi.	Spēja organizēt tehniskā un tehnoloģiskā nodrošinājuma lietderīgu apriti viesnīcas nodaļas pakalpojumu sniegšanai.	5.LKI

		Nodrošināt iepirkto vai īrēto pakalpojumu vai preču kvalitātes kontroli.			
4.10.	Nodrošināt nodaļas darba nepārtrauktību.	Plānot nodaļas operatīvo darbu, pamatojoties uz viesnīcas konkrētās dienas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu noslogojumu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Lēmumu pieņemšanas metodes. Mikroekonomikas pamatprincipi. Operatīvo plānu izstrādes principi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Viesnīcas nodaļas operatīvo darbu plānošana un operatīvās darbības problēmsituācijas situācijās organizēšanas principi. Izmaiņu identificēšanas metodes.. Viesu apkalpošanas nodaļas operatīvā darba plānošanas principi.	Spēja nodrošināt nodaļas darba nepārtrauktību un sadarbību ar citām nodaļām operatīvo darbu veikšanai.	5.LKI
		Koordinēt nodaļas darbiniekus darbu pienākumu veikšanai.			
		Pieņemt racionālus un efektīvus lēmumus nodaļas darba organizēšanai.			
		Identificēt radušās izmaiņas (problēmsituācijas u.c.).			
		Operatīvi organizēt nodaļas darbību neparedzēto situāciju risināšanai.			
		Nodrošināt sadarbību ar citām nodaļām un speciālistiem operatīvo darbu veikšanai.			
4.11.	Nodrošināt norēķinu veikšanas procesus ar klientiem.	Izmantot viesnīcas nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektroniskās ierīces un iekārtas.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Norēķinus regulējošie LR normatīvo aktu prasības. <u>Lietošanas līmenī:</u> Norēķinu veidi. Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība. Norēķinu dokumentācija.	Spēja organizēt norēķinu veikšanu ar klientiem atbilstoši viesnīcas noteiktajai norēķinu kārtībai.	5.LKI
		Izmantot POS termināli bezskaidras naudas norēķiniem.			
		Izrakstīt attaisnojuma dokumentus (rēķinus).			
		Veikt norēķinus atbilstoši viesnīcas noteiktajai norēķinu kārtībai.			

4.12.	Izmantot viesnīcas vadības sistēmas viesu apkalpošanas ciklā.	Veikt viesu datu reģistrāciju, izmantojot viesnīcas vadības sistēmu.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Globālās izplatības sistēmas. Dokumentu sagatavošanas un pārvaldības principi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Viesnīcas vadības sistēmas. Tiešsaistes rezervēšanas sistēmas. Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju izmantojums. Personas datu aizsardzība. Informācijas atlase un strukturēšana. Viesu apkalpošanas cikls.	Spēja izmantot viesnīcas vadības sistēmas viesu apkalpošanas ciklā, nodrošinot drošu efektīvu informācijas apriti.	5.LKI
		Kontrolēt viesu tiešsaistes apkalpošanas procesus, izmantojot viesnīcas vadības sistēmu.			
		Veikt operatīvas darbības ar ievadītajiem datiem viesu uzturēšanās laikā viesnīcā.			
		Nodrošināt viesu izrakstīšanās procesus, izmantojot viesnīcas vadības sistēmu.			
		Analizēt operatīvos pārskatus un atskaites efektīvai darbības plānošanai.			
		Izmantot operatīvajos pārskatos un atskaitēs ietverto informāciju efektīvas darbības organizēšanai.			
4.13.	Koordinēt sadarbību ar ārpakalpojumu sniedzējiem pilna spektra pakalpojuma nodrošināšanai klientiem.	Izvērtēt informāciju par ārpakalpojumiem un to izmantošanas lietderību pakalpojumu nodrošināšanā.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Uzņēmuma saimnieciskā darbība. Pasākuma organizēšanas tehniskie risinājumi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Lietišķā saskarsme sadarbībai ar ārpakalpojumu sniedzējiem. Profesionālā terminoloģija, t.sk.angļu valodā	Spēja koordinēt sadarbību ar ārpakalpojumu sniedzējiem pilna spektra pakalpojuma nodrošināšanai.	5.LKI
		Atlasīt ārpakalpojuma sniedzējus atbilstoši klientu vajadzībām un viesnīcas vadības norādījumiem.			
		Organizēt ikdienas sadarbību ar ārpakalpojuma sniedzējiem pakalpojumu vai preču nodrošināšanai.		Spēja sazināties mutiski un rakstiski vismaz divās svešvalodās, izmantojot profesionālo terminoloģiju.	5.LKI
		Kontrolēt ārpakalpojumā saņemamo pakalpojumu vai preču nodrošināšanas izpildi.			

4.14.	Piedalīties nodaļas un atsevišķu tās darbinieku darba rezultātu izvērtēšanā.	Pielietot noteiktus kritērijus viesnīcas darbinieku darba snieguma novērtēšanai.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Profesionālo zināšanu, prasmju un kompetenču būtība un raksturojums. <u>Izpratnes līmenī:</u> Darbu uzdevumu analīze. Novērtēšanas procesa nozīme darba snieguma pilnveidē. <u>Lietošanas līmenī:</u> Darba snieguma novērtēšanas veidi un metodes. Informācijas apstrāde un izvērtēšana. Novērtēšanas procesa organizēšanas kārtība.	Spēja piedalīties nodaļas un atsevišķu tās darbinieku darba rezultātu izvērtēšanā.	5.LKI
		Organizēt nodaļas darbinieku darbu novērtēšanas procesu.			
		Apkopot darbinieku darba novērtēšanas rezultātus.			
		Analizēt darbinieku novērtēšanas rezultātus.			
		Sagatavot informāciju priekšlikumiem darbinieku motivēšanai par darba snieguma izpildes novērtēšanas rezultātiem.			
4.15.	Monitorēt darbinieku lietišķās etiķetes un ētikas normu ievērošanu, veicot darba pienākumus.	Iepazīstināt darbiniekus ar ētikas un lietišķās etiķetes rokasgrāmatu tiem stājoties darbā.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Personāla izaugsmes aspekti. <u>Izpratnes līmenī:</u> Lietišķās komunikācijas un biznesa etiķetes noteikumi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Ētikas kodekss. Darbinieku instruēšana.	Spēja monitorēt viesnīcas nodaļas darbinieku lietišķās etiķetes un ētikas normu ievērošanu, veicot darba pienākumus.	5.LKI
		Uzraudzīt ētikas un lietišķās etiķetes normu pielietošanu viesu apkalpošanā.			
4.16.	Piedalīties nodaļas darbinieku profesionālās kompetences pilnveidē.	Apkopot nodaļas darbinieku profesionālās kompetences pilnveides vajadzības.		Spēja piedalīties viesnīcas nodaļas darbinieku profesionālās kompetences pilnveidē.	5.LKI
		Izstrādāt priekšlikumus nodaļas darbinieku apmācībai.			
		Piedalīties stuktūrvienības darbinieku profesionālās kompetences pilnveidē.			

4.17.	Izvērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu pieprasījumu atbilstoši uzņēmuma vadības noteiktajiem kritērijiem.	Izvēlēties atbilstošāko pieprasījuma izpētes metodi.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo datu analīzes metodes.	Spēja izvērtēt viesnīcas sniegto pakalpojumu pieprasījumu atbilstoši uzņēmuma vadības noteiktajiem kritērijiem.	5.LKI
		Apkopot datus par viesnīcas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu izmantošanu.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Uzņēmuma saimnieciskās darbība. Organizācijas saimnieciskās darbības un finanšu rādītāju analīze. Finanšu vadības pamatprincipi. Pasākumu organizēšana un norise.		
		Izvērtēt izmantoto viesnīcas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu ekonomisko efektivitāti.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Informācijas atlase un strukturēšana. Papildpakalpojumu pārdošanas veidi un rīki. Pieprasījuma izpētes metodes.		
		Apkopot datus par klientu vēlmēm, izmantojot dažādas mārketinga rīkus.			
4.18.	Izvērtēt jaunu pakalpojumu ieviešanas iespējas.	Apzināt pakalpojuma ieviešanai nepieciešamos resursus.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Projekta plānošanas metodes.	Spēja izvērtēt jaunu pakalpojumu ieviešanas iespējas viesnīcas nodaļās.	5.LKI
		Sadarbībā ar viesnīcas vadību novērtēt viesnīcas resursu izmantošanas iespējas pakalpojumu ieviešanai.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Budžeta izstrādes pamatprincipi. Jauna pakalpojuma izmaksu aprēķināšanas pamatprincipi. Jauna pakalpojuma ieviešanas secība un procesi.		
		Aprēķināt jauna pakalpojuma ieviešanas izmaksas.			
		Noteikt jaunu pakalpojuma ieviešanas loģisko secību.			
4.19.	Ieviest jaunus pakalpojumus sadarbībā ar viesnīcas nodaļām.	Izstrādāt jaunu pakalpojuma sniegšanas procedūru.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Pakalpojumu ieviešanas procesa uzraudzība un kontrole. Pakalpojuma ieviešanas izmaksu plānošanas un kontroles metodes.	Spēja ieviest jaunus pakalpojumus sadarbībā ar viesnīcas nodaļu speciālistiem.	5.LKI
		Deleģēt uzdevumus jauna pakalpojuma nodrošināšanai.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Pakalpojuma ieviešanas dokumentācijas pārvaldība. Lēmumu pieņemšana.		
		Kontrolēt pakalpojuma ieviešanas izpildi.			
		Apkopot un analizēt pakalpojuma īstenošanas rezultātus tā lietderības noteikšanai.			

4.20.	Veikt viesnīcu sniegto pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu tirgus analīzi.	Iegūt informāciju par tiešo konkurentu sniegto pakalpojumu veidiem.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Tirgzinību pamatprincipi. Tirgus situācijas novērtēšanas metodes. <u>Lietošanas līmenī:</u> Informācijas atlase un strukturēšana. Pārskatu un atskaišu sagatavošana. Prezentāciju veidi, struktūra. Argumentēšana un diskutēšana.	Spēja veikt viesnīcu sniegto pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu vispusīgu un objektīvu tirgus analīzi.	5.LKI
		Izvērtēt tiešo konkurentu pakalpojumu piedāvājumu.			
		Salīdzināt tiešo konkurentu un konkrētās viesnīcas sniegtajiem pakalpojumiem.			
		Prezentēt viesnīcas vadībai tirgus analīzi, pamatojot to konkurentu izvērtējumā un pakalpojumu pieprasījumā.			
4.21.	Izstrādāt viesnīcas mērķauditorijai un klientu segmentiem atbilstošu pakalpojuma piedāvājumu.	Segmentēt klientus.	Priekšstata līmenī: Saistošie normatīvie aktu prasības <u>Izpratnes līmenī:</u> Tūrisma uzņēmējdarbības specifika. Pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu komplektu izveides aspekti. <u>Lietošanas līmenī:</u> Uzņēmuma un produkta tēls. Produkta noieta veicināšanas pasākumi. Prezentācijas veidošana. Publiskā runa.	Spēja izstrādāt viesnīcas mērķauditorijai un klientu segmentiem atbilstošu pakalpojuma piedāvājumu.	5.LKI
		Sagatavot pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu komplektus.		Spēja ievietot informāciju par viesnīcas pakalpojumiem sociālajos tīklos, ievērojot digitālās identitātes raksturlielumus un sociālo tīklu izmantošanas noteikumus.	5.LKI
		Prezentēt viesnīcas pakalpojumus klientiem un sadarbības partneriem.			
		Izvietot informāciju par viesnīcas pakalpojumiem sociālajos tīklos.			
4.22.	Izvērtēt pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu cenu noteikšanas specifiku viesnīcā.	Iegūt informāciju par tiešo konkurentu sniegto pakalpojumu cenām.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Viesnīcas saimnieciskās darbības rādītāji. Cenu noteikšana pēc klientu segmentācijas. Konkurētspējas analīze. Peļņas, zaudējuma aprēķins. <u>Lietošanas līmenī:</u> Informācijas atlases un analīzes metodes. Datoru lietojumprogrammas atbilstoši darba uzdevumam. Cenas veidošanās principi.	Spēja izvērtēt pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu cenu noteikšanas politiku un specifiku viesnīcā.	5.LKI
		Salīdzināt tiešo konkurentu pakalpojumu cenas.			
		Aprēķināt viesnīcas pakalpojumu cenas, ņemot vērā sezonalitāti un augsta pieprasījuma periodus.			
		Pielietot diferencētus anulēšanas un apmaksas noteikumus viesnīcas pakalpojumiem.			
		Noteikt viesnīcas pakalpojumu izcenojumu sadarbībā ar nodaļām.			

4.23.	Īstenot viesnīcas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanas un mārketinga plānā noteiktās aktivitātes.	Piedalīties pakalpojumu taktiskās pārdošanas un mārketinga plāna aktivitātes.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Budžeta izstrāde. <u>Izpratnes līmenī:</u> Mērķu plānošanas un formulēšanas pamatprincipi. Indikatoru un mērījumu noteikšana. <u>Lietošanas līmenī:</u> Mārketinga aktivitāšu plānošana. Tiešās pārdošanas plāna izstrādes principi. Mārketinga plāna izstrāde. Laika grafika izstrāde.	Spēja īstenot viesnīcas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanas un mārketinga plānā noteiktās aktivitātes noteikta laika un budžeta ietvaros.	5.LKI
		Piedalīties taktiskās pārdošanas un mārketinga budžeta izstrādē.			
		Sadrbībā ar kolēģiem izstrādāt mārketinga plāna aktivitāšu īstenošanas laika grafiku.			
		Koordinēt viesnīcas nodaļu darbu pēc plānā noteiktajām aktivitātēm.			
		Ieviest viesnīcas pakalpojumu pārdošanas virzīšanas aktivitātes.			
4.24.	Lietot tiešsaistes sistēmas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanā.	Atrast un izvērtēt pieejamo tiešsaistes sistēmu izmantošanas lietderību.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Ieņēmumu vadība. <u>Izpratnes līmenī:</u> Modernās tehnoloģijas pakalpojuma pārdošanā. <u>Lietošanas līmenī:</u> Tiešsaistes sistēmu darbības principi.	Spēja lietot tiešsaistes sistēmas pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanas procesos.	5.LKI
		Ieviest tiešsaistes sistēmas pakalpojumu pārdošanai.			
		Izmantot tiešsaistes sistēmas pārdošanas plānā noteikto mērķu sasniegšanai.			
		Novērtēt izmantotās tiešsaistes sistēmas finansiālo lietderīgumu.			
4.25.	Izmantot klientu attiecību un darījumu vadības sistēmu (<i>Customer Relation Management - CRM</i>) pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanā.	Ievadīt sadarbības partneru datus klientu attiecību un darījumu vadības sistēmā.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Patērētāju tiesības. <u>Lietošanas līmenī:</u> Personas datu aizsardzība.. Klientu attiecību un darījumu vadības sistēmas (<i>Customer Relation Management - CRM</i>) un/vai datoru lietojumprogrammu lietošanas pamatprincipi.	Spēja izmantot klientu attiecību un darījumu vadības sistēmu (<i>Customer Relation Management - CRM</i>) pamatpakalpojumu un papildpakalpojumu pārdošanas procesos.	5.LKI
		Atlasīt ievadītos datus pakalpojumu pārdošanai noteiktajai mērķauditorijai.			
		Komunicēt svešvalodā ar datu bāzē esošajiem klientiem pakalpojumu pārdošanā.			
		Analizēt klientu attiecību un darījumu vadības sistēmas izmantošanas regularitāti un efektivitāti pakalpojuma pārdošanā.			

4.26.	Organizēt sadarbības partneru norēķinu pārvaldības kontroli viesnīcā.	Apkopot konkrētam sadarbības partnerim pārdoto pakalpojumu izmaksas.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Patērētāju tiesības tūrismā regulējošie normatīvie akti. <u>Lietošanas līmenī:</u> Rēķina izrakstīšanas kārtība. Rēķina moduļa pārzināšana vadības sistēmā. Norēķinu pārvaldības kontroles metodes. Lietīšķā saziņa un sarakste.	Spēja organizēt sadarbības partneru norēķinu pārvaldības kontroli viesnīcā.	5.LKI
		Izrakstīt rēķinu konkrētam sadarbības partnerim par viesnīcas sniegtajiem pakalpojumiem.			
		Kontrolēt izrakstīto rēķinu apmaksu.			
		Sazināties ar debitoru apmaksas panākšanai.			
4.27.	Piesaistīt jaunus klientus.	Identificēt potenciālos klientus.	<u>Priekšstata līmenī</u> Uzņēmumu darbības veidi. Līgumu slēgšanas juridiskie aspekti. <u>Izpratnes līmenī:</u> Starpkultūru izpratne. Pasākumu organizēšanas un īstenošanas pamati. Sabiedriskās attiecības. <u>Lietošanas līmenī:</u> Meklētājprogrammatūru lietošana. Informācijas vizuālās sagatavošanas veidi. Efektīvas pārdošanas metodes.	Spēja piesaistīt jaunus klientus, īstenojot mērķtiecīgus un klientiem saistošus pasākumus.	5.LKI
		Piedāvāt viesnīcas pakalpojumus potenciāliem klientiem, balstoties uz viņu vajadzībām, vēmēm, iespējām.			
		Īstenot pasākumus viesnīcas klientu attiecību nostiprināšanai un sadarbības veicināšanai.			
		Argumentēt viesnīcas pakalpojumu priekšrocības atbilstoši konkrētā klienta vajadzībām.			
		Vienoties par līguma nosacījumiem ar klientiem.			

**5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu un pienākumu izpildei nepieciešamās prasmes un attieksmes,
VISPĀRĒJĀS zināšanas un kompetences**

Nr. p.k.	Uzdevumi	Prasmes un attieksmes	Vispārējās zināšanas	Kompetences (kvalifikācijas līmenis)	
5.1.	Atbilstoši 3.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar valsts valodas lietošanu.	Sazināties mutvārdos un rakstveidā dažādās profesionālās situācijās un vidēs. Komunicēt atbilstoši mērķauditorijai un situācijas prasībām. Ievērot latviešu literārās valodas normas lietiskajā saziņā. Veidot labi strukturētus, detalizētus tekstus. Lietot nozares/sekora profesionālo leksiku latviešu valodā. Publiskot prezentācijas materiālus un uzstāties dažādās mērķauditorijās. Brīvi un konstruktīvi diskutēt. Skaidri un argumentēti sniegt profesionālās tēmas izklāstītu valsts valodā.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Verbālā un neverbālā saziņa. Plašs vārdu krājums. Funkcionālā gramatika. Valodas stili. Literārās valodas normas. Lietiskie raksti. Valodas kultūra. Nozares/sekora leksika un profesionālā terminoloģija. Efektīvas prezentācijas vadīšanas māksla. Kritiskā domāšana un konstruktīva dialoga veidošana.	Spēja konstruktīvi diskutēt un argumentēti prezentēt savu pakalpojumu, nodrošinot korektas, saprotamas un literārās valodas normām atbilstošas informācijas sniegšanu.	5.LKI
5.2.	Atbilstoši 3.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar divu svešvalodu lietošanu.	Lietot svešvalodas mutvārdu un rakstveida komunikācijā dažādās profesionālās situācijās un vidēs. Lietot profesionālo leksiku profesionālajā saziņā. Ievērot starpkultūru komunikācijas principus daudz kultūru vidē.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Kultūras daudzveidības koncepcija. Verbālās un neverbālās saziņas specifika daudz kultūru vidē. Plašs profesionālās leksikas krājums. Funkcionālā gramatika. Starpkultūru komunikācijas principi daudz kultūru vidē. Savas nacionālās kultūras un citu	Spēja lietot svešvalodas mutvārdu un rakstveida komunikācijā un profesionālo terminoloģiju divās svešvalodās darba pienākumu veikšanai.	5.LKI

		Analizēt kultūras līdzības un atšķirības. Elastīgi risināt starpkultūru konfliktus darbā vidē. Patstāvīgi pilnveidot svešvalodu zināšanas un profesionālo leksiku.	kultūru standarti, vērtības un uzvedības.		
5.3.	Atbilstoši 3.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar matemātiskās kompetences un kompetences dabaszinātnēs, tehnoloģijās un inženierzinātnēs lietošanu.	Vispārināt iegūtos secinājumus un izvirzīt jaunas problēmas tūrisma nozarē vispārinātā veidā. Analizēt savstarpēji saistītus skaidrojumus, simbolus un formulas. Veidot matemātiskas diagrammas, grafikus un konstrukcija ikdienas darbā. Shematizēt matemātiskai interpretācijai nepieciešamos elementus. Ieviest videi draudzīgas saimniekošanas pasākumus. Rast radošus risinājumus tehnoloģisko procesu attīstībai.	<u>Priekšstata līmenī</u> Atjaunojamo energoresursu izmantošanas un attīstības tendences. Pētījumu metodoloģijas principi. Dabas resursu racionālas un ilgtspējīgas izmantošanas principi. <u>Izpratnes līmenī:</u> Faktu, teoriju un profesionālās darbības likumsakarības. Nozares tehnoloģiju izpētes izmantošanas iespējas. Datu interpretācija. Matemātikas instrumenti un metodes. <u>Lietošanas līmenī:</u> Datu analīzes un apkopošanas metodes. Pētniecības metodes.	Spēja izmantot matemātisko domāšanu, lai veiktu prognozes tūrisma nozarē, nodrošinātu argumentu pamatojumus, pārbaudītu un salīdzinātu piedāvātos risinājumus.	5.LKI
5.4.	Atbilstoši 3.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar drošu informācijas un komunikācijas tehnoloģiju lietošanu.	Izmantot digitālās vides datu, informācijas un satura (digitālais saturs) ieguvei pārlūkošanas, meklēšanas un atlases rīkus. Prasmīgi apstrādāt informāciju, datus un saturu digitālā vidē. Radīt digitālu saturu, veidojot jaunu vai izmantojot dažādas teksta un informācijas daļas, tās pārveidojot, atjaunojot, uzlabojot un precizējot. Izplatīt digitālu saturu, izmantojot piemērotus digitālās komunikācijas	<u>Priekšstata līmenī:</u> Datu drošība. Datoru drošības programmas. <u>Izpratnes līmenī:</u> Normatīvie akti informācijas un komunikācijas tehnoloģiju jomā.. Digitālā vide, riski un draudi digitālajā vidē. Digitālā identitāte. Datu aizsardzība. Autortiesību aizsardzība. Informācijas un komunikācijas sistēmu drošība.	Spēja dažādos formātos radīt digitālu saturu un to izplatīt, izmantojot digitālās komunikācijas līdzekļus un tehnoloģijas, ievērojot īpašuma tiesību un datu aizsardzības normas, sniedzot atbalstu citiem.	5.LKI

		līdzekļus un mijiedarbības tehnoloģijas.	<u>Lietošanas līmenī:</u> Lietojumprogrammas atbilstoši darba uzdevumam. Digitālie rīki un tehnoloģijas. Digitālās komunikācijas līdzekļi.		
		Rīkoties saskaņā ar tiesību normām, kas attiecināmas uz digitālo tehnoloģiju, īpašuma tiesību un datu izmantošanu.			
		Izmantot dažādus digitālo ierīču un satura, personas datu un privātuma aizsardzības paņēmienus digitālajā vidē.			
		Novērst riskus un draudus personas fiziskajai un psiholoģiskajai veselībai, lietojot digitālās tehnoloģijas, palīdzot citiem.			
		Attīstīt digitālas prasmes digitāla satura, inovatīvu procesu un produktu radīšanai.			
5.5.	Atbilstoši 3.sadaļā iekļautajiem uzdevumiem saistībā ar uzņēmējdarbības principiem.	Izvirzīt savus un komandas darba mērķus, tos īstenojot atbilstoši noteiktajam biznesa plānam. Lietot finanšu plānošanas un prognozēšanas metodes biznesa idejas īstenošanai. Kritiski izvērtēt riskus, kas saistīti ar plānotajām darbībām biznesa idejas īstenošanai. Uzņemties savu individuālo un komandas atbildību jaunu vērtību radīšanā. Izvērtēt sasniegtos mērķus, novērtējot savu un komandas darba ieguldījumu. Izmantot atgriezenisko saiti sava un komandas darba mērķu sasniegšanai	<u>Priekšstata līmenī:</u> Finanšu plānošanas un prognozēšanas metodes. Finanšu vadība un ekonomika. <u>Izpratnes līmenī:</u> Komercedarbības vides pamatprincipi. Finanšu instrumenti. <u>Lietošanas līmenī:</u> Lēmumu pieņemšanas metodes. Plānošana metodes. Komandas darba organizācijas metodes. Saskarsmes teorijas. Sadarbības principi. Projektu vadība. Dokumentu pārvaldība. Stresa vadības metodes.	Spēja veikt savu profesionālo darbību atbilstoši izvēlētajam uzņēmējdarbības modelim, plānojot un izvērtējot savus un komandas darba noteiktos mērķus.	5.LKI

5.6.	Turpināt tālāku izglītību un pilnveidošanos.	Apzināties savas personīgās un sociālās attīstības/pilnveides iespējas.	<u>Izpratnes līmenī:</u> Faktu, teoriju un profesionālās darbības procesu likumsakarības. <u>Lietošanas līmenī:</u> Kritiskā domāšana. Mācību, karjeras un darba gaitas plānošana. Dažādās sabiedrībās un vidēs vispārpieņemtie uzvedības kodeksi. Efektīvas komunikācijas stratēģijas. Veselīga prāta, ķermeņa un dzīvesveida komponentes. Mācīšanās stratēģijas. Karjeras attīstības novērtēšanas principi. Laika pārvaldības pamatprincipi.	Spēja novērtēt un mērķtiecīgi plānot profesionālo kompetenču pilnveidi.	5.LKI
		Adekvāti novērtēt savu profesionālo pieredzi un profesionālās kompetences līmeni.			
		Mērķtiecīgi plānot profesionālo kompetenču pilnveidi.			
		Sistemātiski apgūt jaunas zināšanas un pieredzi.			
		Kritisku izvērtēt situāciju/ notikumu/ darbību/ iespējas un pieņemt lēmumus.		Spēja izmantot analītisku pieeju profesionālajā darbībā un viesmīlības jomas attīstībā.	5.LKI
		Sekot līdzi profesionālās darbības un profesionālās jomas teorijas un prakses attīstībai.			
		Strādāt sadarbojoties komandā un patstāvīgi.			
		Organizēt mācīšanos un būt neatlaidīgam mācībās un mācīšanās procesā.			
		Sadarboties komandā, konstruktīvi komunicēt dažādās vidēs.			
		Pilnveidot pētniecības prasmes.			
5.7.	Nodrošināt darba tiesisko attiecību normu un darba tiesību ievērošanu.	Iesaistīties kopīgu vai sabiedrības interešu jautājumu risināšanā, tostarp sabiedrības ilgtspējīgas attīstības nodrošināšanā.	<u>Priekšstata līmenī:</u> Sabiedrības sociālā un politiskā struktūra. <u>Izpratnes līmenī:</u> Globālās norises un ilgtspējīgas sistēmas daudzkulturālā vidē. Darba tiesību pamatprincipi.	Spēj pieņemt atbildīgus lēmumus un piemērot darba tiesiskās normas profesionālajā darbībā atbilstoši darba tiesību normatīvā regulējuma prasībām.	5.LKI
		Piedalīties sociāli atbildīgu iniciatīvu izstrādē.			
		Risināt nestandarta darba situācijas.			

		Nodrošināt darba tiesību prasību ievērošanu.			
		Pieņemt lēmumus, kompleksu problēmu risināšanā.			
5.8.	Nodrošināt darba aizsardzības, vides aizsardzības un civilās aizsardzības prasību ievērošanu.	Organizēt darba vietu atbilstoši darba aizsardzības un vides aizsardzības prasībām.	<u>Priekšstata līmenī:</u> ANO ilgtspējīgas attīstības mērķi. Ārkārtējās situācijas un izņēmuma stāvokļa normatīvais regulējums <u>Izpratnes līmenī:</u> Darba aizsardzības noteikumi un plāns. Civilās aizsardzības plāns. Vides aizsardzības prasības. “Zaļās domāšanas” principi. Ilgtspējīgas attīstības principi. <u>Lietošanas līmenī:</u> Pirmās palīdzības sniegšana. Ugunsdrošības noteikumi. Elektrodrošības noteikumi. Rīcība ugunsgrēka gadījumā. Rīcība darba vides risku iestāšanās gadījumā.	Spēja ievērot un uzraudzīt darba drošības, vides aizsardzības, elektrodrošības, ugunsdrošības, higiēnas prasības.	5.LKI
		Novērtēt darba vides riska faktoru ietekmi uz veselību.		Spēja ievērot civilās aizsardzības prasības atbilstoši civilās aizsardzības plāniem un normatīvajiem aktiem.	5.LKI
		Izmantot videi draudzīgas darba metodes, nodrošinot efektīvu atkritumu šķirošanu un utilizēšanu.			
		Rīkoties atbilstoši ugunsdrošības, elektrodrošības, darba aizsardzības un vides aizsardzības prasībām.		Spēja atbildīgi rīkoties ārkārtas situācijas laikā, ievērojot valsts noteikto regulējumu un apzinoties savu atbildību nacionālās drošības saglabāšanā.	5.LKI
		Sniegt pirmo palīdzību.			
		Rīkoties uzņēmuma un valsts mēroga ārkārtas situācijā atbilstoši noteiktajiem civilās aizsardzības plāniem.		Spēja sniegt nepieciešamo pirmo palīdzību.	5.LKI
		Atbildīgi rīkoties ārkārtas situācijā un izņēmuma stāvokļa laikā, ievērojot valsts noteikto regulējumu.			
		Piemērot “zaļās domāšanas” principus gan ikdienas aktivitātēs, gan profesionālajā darbībā.		Spēja rīkoties atbilstoši “zaļās domāšanas” un ilgtspējīgas attīstības principiem.	5.LKI

Vispārīga informācija	
Profesijas standarta iesniedzējs	Latvijas Darba devēju konfederācija. Profesiju standarta izstrādes darba grupa: - Valdis Vanadziņš – eksperts, SIA "PARKA VILLA", viesnīcu "Pullman Riga Old Town" un "Ibis Riga Centre" ģenerāldirektors; - Inga Grāvīte – eksperte, SIA "PARKA VILLA", viesnīcu "Pullman Riga Old Town" un "Ibis Riga Centre", viesu uzņemšanas organizatore; - Ruslans Jamčinskis – eksperts, SIA "Ērgļi Divi" prokūrists, viesnīcas "Monika Centrum Hotels" ģenerāldirektors; - Santa Graikste – eksperte, Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore; - Inta Tomsone – eksperts, Olimpiskais centrs "Ventspils", viesnīcas pārvaldniece; - Agita Doniņa – moderatore, Biznesa augstskolas Turība Ph.D., docente; - Kaido Pobuss – moderatora asistents, profesionālās izglītības kompetences centra "Ventspils Tehnikums" projekta vadītājs. Metodiskais atbalsts: - Inta Annuškāne – Valsts izglītības satura centrs, projekts "Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai", vecākā eksperte satura izstrādes jautājumos.
Profesijas standarta ekspertu darba grupa	- Linda Spārniņa - Ekonomikas ministrija Nozaru politikas departaments vecākā eksperte; - Inese Veinberga – Latvijas koledžu asociācija, Rīgas menedžmenta koledžas lektore, eksperte; - Jānis Jenzis - Tūrisma nozares ekspertu padome, Latvijas restorānu biedrības prezidents, eksperts; - Jānis Siliņš – Promenade Hotel Liepāja, vadītājs, eksperts; - Līga Saleniece- Latvijas Darba devēju konfederācija, eksperts/ iesniedzējs; - Valdis Vanadziņš - SIA "PARKA VILLA", viesnīcu "Pullman Riga Old Town" un "Ibis Riga Centre" ģenerāldirektors; - Inese Paudere – Valsts izglītības satura centrs Profesionālās izglītības departaments Profesionālās izglītības satura nodrošinājuma nodaļas vecākā referente.
Profesijas standarta NEP atzinums	17.03.2022
Profesijas standarta saskaņošana PINTSA	06.04.2022.
Profesijas standarta iepriekš saskaņotās redakcijas	-