

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

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0054

Profesija

Viesnīcu servisa organizators

Kvalifikācijas līmenis

4

Nodarbinātības apraksts

Viesnīcu servisa organizators ir atbildīgs par struktūrvienības ikdienas darba organizēšanu, produktu pārdošanu un pakalpojumu sniegšanu viesiem. Veic personāla vadīšanu, lai sasniegtu uzņēmuma mērķus, sadarbojas ar citu struktūrvienību vadītājiem.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākums	Uzdevumi
1. Piedalīties uzņēmuma pārvaldē	1.1. Saglabāt dokumentus; 1.2. Piedalīties biznesa plānošanas aktivitātēs; 1.3. Īstenot uzņēmuma plānotās aktivitātes; 1.4. Īstenot uzņēmuma darbības plānus; 1.5. Ievērot likumdošanu; 1.6. Ievērot līgumsaistības.
2. Organizēt struktūrvienības darbu	2.1. Izprast uzņēmuma virzību un politiku, veicināt tā attīstību; 2.2. Precīzi formulēt darba uzdevumus; 2.3. Deleģēt darba uzdevumus; 2.4. Kontrolēt uzdevumu veikšanu; 2.5. Novērtēt darbinieku darbu; 2.6. Veicināt grupas darbu; 2.7. Veidot pozitīvu attieksmi kolektīvā; 2.8. Motivēt darbiniekus; 2.9. Pieņemt lēmumus.
3. Vadīt personālu	3.1. Izvēlēties personālu darbam; 3.2. Ievadīt jauno darbinieku darbā; 3.3. Plānot personāla apmācību; 3.4. Organizēt personāla apmācību; 3.5. Veikt personāla apmācību; 3.6. Kontrolēt darba pienākumu un prasību izpildi; 3.7. Attīstīt darbinieku profesionalitāti; 3.8. Aktualizēt darbinieku lietas; 3.9. Plānot darbinieku darba laiku; 3.10. Veikt darba pārraudzību; 3.11. Risināt konfliktus; 3.12. Vadīt darbinieku sanāksmes.
4. Veikt produktu un pakalpojumu pārdošanu	4.1. Noteikt kā uzlabot produktu pārdošanu; 4.2. Nodrošināt produkta kvalitāti; 4.3. Nodrošināt produktu un pakalpojumu kvalitātes kontroli; 4.4. Uzraudzīt viesu problēmu risināšanu; 4.5. Veikt norēķinu operācijas; 4.6. Uzraudzīt darba drošības tehnikas ievērošanu; 4.7. Uzturēt tehnisko aprīkojumu lietošanas kārtībā; 4.8. Uzraudzīt ugunsdrošības noteikumu ievērošanu.
5. Sadarboties ar struktūrvienībām	5.1. Pielietot saskarsmes veidus; 5.2. Pielietot saskarsmes tehniku; 5.3. Kontrolēt izejošo korespondenci; 5.4. Īstenot informācijas apmaiņu starp struktūrvienību un vadību; 5.5. Sadarboties ar ārējiem partneriem.
6. Uzraudzīt struktūrvienības budžetu	6.1. Piedalīties budžeta veidošanā; 6.2. Palīdzēt sasniegt budžeta mērķus; 6.3. Kontrolēt budžeta izpildi; 6.4. Vākt, apkopot un analizēt informāciju par produktiem un pakalpojumiem.

7. Piedalīties mārketinga veicināšanā	7.1. piedalīties marketinga informācijas vākšanā; 7.2. apkopot marketinga informāciju; 7.3. veicināt pārdošanu; 7.4. veicināt pārdošanas prasmes; 7.5. novērtēt konkurenci; 7.6. veicināt sabiedriskās attiecības; 7.7. piedalīties sabiedriskajās aktivitātēs.
---------------------------------------	---

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Fizikālie	Elektromagnētisko lauku klātbūtne; Temperatūras svārstības;
Ķīmiskie	Saskare ar ķīmiskiem līdzekļiem;
Sociālie	Darbs komandā; Attiecību veidošana ar sadarbības partneriem un viesiem;
Psiholoģiskie	Stresa situācijas.

Īpašās prasības uzdevumu veikšanai

Psiholoģiski līdzsvarots; Reakcijas ātrums; Fiziski vesels; Sasniegts 18 gadu vecums; Vismaz divu gadu praktiskā darba pieredze viesu izmitināšanas un apkalpošanas uzņēmumos.
--

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 • Realizēt personāla vadību • Organizēt finanses • Plānot struktūrvienības finanses • Kontrolēt finanses • Vadīt pakalpojumu pārdošanu 	<ul style="list-style-type: none"> • Svešvalodu zināšanas profesionālajā jomā • Pārvaldīt valsts valodu • Radīt drošu darba vidi • Strādāt ar informāciju • Veikt plānošanu • Kontrolēt darba procesus • Noteikt un risināt problēmas 	<ul style="list-style-type: none"> • Radīt profesionālu iespaidu • Uzņemties atbildību par savu darbu • Būt lojālam pret uzņēmumu • Būt paraugam citiem darbiniekiem • Pielietot ētikas normas • Veicināt savu un personāla profesionalitāti • Motivēt darbiniekus darbam • Spēja pozitīvi domāt • Organizatora iemaņas

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	priekšstats	izpratne	pielietošana
Vispārīzglītojošos mācību priekšmetos vidējās izglītības standartam vai vidējās profesionālās izglītības standartam atbilstošas zināšanas			
Noliktavu saimniecības darba organizācija			
Ēdienu gatavošanas tehnoloģijas pamati			
Valsts valoda lietvedībā			

Profesionālā krievu valoda			
Franču valoda			
Profesionālā angļu vai vācu valoda			
Profesionālās 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			
Darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas			
Biznesa vadības principi			
Personālvadības principi			
Pakalpojumu pārdošana			
Tehnoloģiskā aprīkojuma ekspluatācijas noteikumi			
Darba drošības un aizsardzības noteikumi			
Lietišķā saskarsme			
Informācijas datu bāzu veidošana			
Finansu un budžeta pamati			
Stratēģisko marketingu			
Biznesa vadības principi			
Tehnoloģiskā aprīkojuma ekspluatācijas noteikumi			
Darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas			
Personālvadības principi			
Pārdošanas vadība			
Darba drošības un aizsardzības noteikumi			
Saskarsmes psiholoģija			
Lietišķā etiķete			
Informācijas datu bāzu veidošana			
Marketingings			

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

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.

Konsultanti:

- Sandra Bidzāne, Profesionālās izglītības centrs