

Viesnīcas istabeņa profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – viesnīcas istabenis.
2. Profesijas kods – 9112 03.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – otrais profesionālās kvalifikācijas līmenis.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
 - viesnīcas istabenis patstāvīgi uzkopj un uztur kārtībā viesu istabas, sabiedriskās telpas un darba vidi, kā arī veic veļas aprūpi; ir atbildīgs par izpildītā darba rezultātu un pakalpojumu kvalitāti.Viesnīcas istabenis strādā tūrisma un viesmīlības nozares uzņēmuma (turpmāk – viesmīlības uzņēmuma) saimnieciskajā dienestā.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja plānot un organizēt savu darbu un darba vietu, lai precīzi pildītu profesionālos pienākumus, ievērojot viesmīlības uzņēmuma kvalitātes standartus.
2. Spēja pieņemt lēmumu par veicamajiem darbiem, to secību, atbilstošākajiem līdzekļiem, aprīkojumu un materiāliem.
3. Spēja ievērot viesmīlības uzņēmuma darba vides un telpu uzkopšanas principus, lietot telpu tīrīšanas līdzekļus, profesionālo tehniku un aprīkojumu.
4. Spēja uzņemt un uzturēt kārtībā viesu istabas un sabiedriskās telpas.
5. Spēja nodrošināt darbā lietojamo resursu pilnvērtīgu izmantošanu.
6. Spēja klāt gultas, nomainīt gultas veļu un dvieļus, veikt gultas veļas, dvieļu aprūpi atbilstoši higiēnas prasībām.

7. Spēja veidot pozitīvu saskarsmi ar viesiem un kolēģiem.
8. Spēja patstāvīgi apkopot un sagatavot informāciju par viesu izmantotajiem pakalpojumiem viņu uzturēšanās laikā viesu istabās.
9. Spēja nodrošināt pastāvīgas un noturīgas kvalitātes pakalpojumus savas atbildības robežās.
10. Spēja sazināties ar viesiem valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā.
11. Spēja informēt viesus par viesnīcas pamatpakalpojumiem un sadzīves papildpakalpojumiem.
12. Spēja lietot drošus darba paņēmienus darbības procesā, praktiski lietojot drošības tehnikas zināšanas, ievērojot tehnoloģiskā aprīkojuma un sertificēto ķīmisko līdzekļu lietošanas noteikumus.
13. Spēja ievērot viesmīlības, nacionālo kultūru atšķirības, profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus, lietišķās etiķetes principus.
14. Spēja nodrošināt un ievērot viesu informācijas konfidencialitāti.
15. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību normas.
16. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā, kas attiecināma uz viesnīcas istabeņa darbu.
17. Spēja lietot datorprogrammas savas kompetences ietvaros.
18. Spēja veikt darbu patstāvīgi un komandā, izvērtēt sava un komandas darba kvalitāti.
19. Spēja ievērot darba un vides aizsardzības normatīvo aktu prasības, veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, viesu un kolēģu veselībai.
20. Spēja tiekties uz kopēju viesmīlības uzņēmuma mērķu sasniegšanu, izmantojot savā darbā vispārējās un profesionālās zināšanas un prasmes.
21. Spēja ievērot viesmīlības uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un uzņēmuma kvalitātes standartus.
22. Spēja patstāvīgi apgūt jaunas profesionālas iemaņas, iepazīstoties ar jaunāko profesionālo informāciju un tehnoloģijām un piedalīties pieredzes apmaiņas programmās atbilstoši darba devēja prasībām.

23. Spēja sniegt pirmo palīdzību atbilstoši nepieciešamībai.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Plānot un organizēt savu darbu atbilstoši uzdevumam.
2. Veikt telpu un vides uzkopi, izmantojot sertificētos ķīmiskos tīrīšanas un mazgāšanas līdzekļus.
3. Lietot un uzturēt kārtībā profesionālo tehniku un aprīkojumu, materiālos līdzekļus un pārējo inventāru.
4. Veikt viesmīlības uzņēmuma viesu istabu ikdienas un ģenerāltīrīšanu.
5. Pārzināt veļas apriti un veļas aprūpes procesu viesmīlības uzņēmumā.
6. Sagatavot ar darba izpildi saistītās atskaites, lietojot arī attiecīgās datorprogrammas.
7. Veidot pozitīvu saziņu ar viesi, rīkojoties atbilstoši lietišķajai saskarsmei un lietišķajai etiķetei.
8. Ievērot viesu ieviesto kārtību viesu istabās un uzturēt labvēlīgu attieksmi pret viesiem.
9. Ievērot konfidencialitāti informācijā par viesiem un viesmīlības uzņēmumu.
10. Sadarboties ar viesiem, kolēģiem un ieinteresētajām pusēm.
11. Pārzināt viesmīlības uzņēmuma sniegtos pakalpojumus.
12. Veikt uzskaiti par viesu izmantotajiem pakalpojumiem viesu istabās viņu uzturēšanās laikā.
13. Piedalīties viesu radīto problēmu risināšanā, kas radušās viņu uzturēšanās laikā savas atbildības ietvaros.
14. Pastāvīgi paaugstināt profesionālās zināšanas un prasmes.

15. Ievērot viesmīlības uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un instrukcijas, dokumentu aprites kārtību.

16. Ievērot viesmīlības principus.

17. Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus.

18. Sekmēt viesmīlības uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu.

19. Ievērot darba un vides aizsardzības, ugunsdrošības un elektrodrošības normatīvo aktu prasības un personīgās higiēnas noteikumus.

20. Veikt darbu patstāvīgi, novērtēt tā kvalitāti un atbildēt par sava darba gaitu un rezultātu.

21. Lietot viesmīlības nozares terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā.

22. Pārvaldīt valsts valodu.

23. Pārvaldīt vismaz vienu svešvalodu profesionālas saziņas līmenī.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. tūrisma un viesmīlības nozares un uzņēmumu raksturojums;
- 1.2. viesmīlības uzņēmuma dienestu iedalījums, darbība un to atbildība;
- 1.3. pamatprasības telpu iekārtošanai.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. dokumentu sagatavošanas pamatprasības;
- 2.2. viesnīcas pamatpakalpojumi un papildpakalpojumi;
- 2.3. viesnīcu, istabu kategorijas, pakalpojumi;
- 2.4. viesmīlības uzņēmuma saimniecība;
- 2.5. starpkultūru atšķirības.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. saimnieciskā dienesta personāla pienākumi un atbildība;
- 3.2. telpu tīrīšanas veidi, režīmi un laika termiņi;
- 3.3. darba inventāra komplekta sagatavošana un lietošana;

- 3.4. telpu, apdares un citu materiālu raksturojums un tiem atbilstošie profesionālie kopšanas līdzekļi;
- 3.5. profesionālie (sertificētie) tīrīšanas līdzekļi un to lietošana;
- 3.6. viesu istabu un sabiedrisko telpu tīrīšanas darbu secība un tīrības standarti;
- 3.7. profesionālās tehnikas un aprīkojuma lietošana;
- 3.8. viesnīcas veļas veidi;
- 3.9. gultu klāšanas un veļas mainīšanas standarti;
- 3.10. veļas aprīte un aprūpes process;
- 3.11. tekstila un citu materiālu izstrādājumi, to veidi, kopšana, uzglabāšana un lietošana;
- 3.12. viesmīlības uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumi un instrukcijas;
- 3.13. istabu kategorijas un veidi;
- 3.14. saimnieciskā dienesta darbinieka atskaites dokumentu izveide un aizpildīšana;
- 3.15. viesmīlības pamati;
- 3.16. viesu vēlmes un specifiskās vajadzības, saistībā ar viņu uzturēšanos viesu istabās;
- 3.17. profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipi;
- 3.18. lietišķās saskarsmes un sadarbības principi;
- 3.19. viesu mantu drošības instrukcijas;
- 3.20. informācijas tehnoloģijas;
- 3.21. personīgā un darba higiēna;
- 3.22. darba aizsardzības (t.sk. ugunsdrošības un elektrodrošības) prasības;
- 3.23. vides aizsardzības prasības;
- 3.24. darba tiesisko attiecību normas;
- 3.25. pirmās palīdzības sniegšana;
- 3.26. vismaz viena svešvaloda profesionālās saziņas līmenī;
- 3.27. profesionālie termini valsts valodā un vienā svešvalodā;
- 3.28. valsts valoda.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba vides veidošana un uzturēšana	1.1. uzturēt tīru un sakoptu darba vidi, telpas un darba vietu; 1.2. ievērot personīgo un darba higiēnu; 1.3. plānot savu darbu saskaņā ar termiņiem, resursiem un pasūtījumiem; 1.4. lietot profesionālo tehniku un aprīkojumu, atbilstoši to ekspluatācijas noteikumiem; 1.5. uzglabāt ķīmiskos tīrīšanas līdzekļus atbilstoši prasībām; 1.6. strādāt patstāvīgi un komandā; 1.7. nodrošināt savu ārējo izskatu atbilstoši amata un uzņēmuma prasībām.
2. Telpu sagatavošana	2.1. noformēt viesu istabas un to aprīkojumu atbilstoši viesu kategorijām un norādījumiem; 2.2. pārzināt veļas apriti uzņēmumā; 2.3. sagatavot viesu istabas viesu izvietošanai; 2.4. pielietot profesionālos tīrīšanas līdzekļus un aprīkojumu; 2.5. izvietot viesu istabās nepieciešamo informāciju.
3. Telpu uzkopšana	3.1. piemērot telpu tīrīšanas līdzekļus atbilstoši telpu un virsmu apdares materiāliem; 3.2. uzkopt viesu istabas, sabiedriskās telpas un darba vidi; 3.3. pārzināt viesu telpu uzkopšanas veidus: ikdienas, izbraukuma, ģenerāltīrīšana; 3.4. lietot ķīmiskos tīrīšanas līdzekļus atbilstoši instrukcijām; 3.5. nodrošināt veļas aprūpes darbības; 3.6. pielietot savā darbā telpu uzkopšanas darba procedūru secību; 3.7. ievērot tīrības standartus; 3.8. ievērot gultu klāšanas standartus.
4. Saskarsmes pamatprincipu pielietošana.	4.1. pārzināt uzņēmuma produktus un pakalpojumus; 4.2. strādāt komandā un individuāli;

	<p>4.3. būt lojālam ar kolēģiem un darba devēju;</p> <p>4.4. ievērot savā darbā profesionālās un vispārējās ētikas un konfidencialitātes pamatprincipus;</p> <p>4.5. uzturēt lietišķas attiecības un sadarboties ar viesiem un kolēģiem.</p>
<p>5. Viesmīlības pamatprincipu pielietošana.</p>	<p>5.1. pārzināt uzņēmuma darbības struktūru un darbības organizācijas pamatprincipus;</p> <p>5.2. atbildēt par sava un komandas darba rezultātu;</p> <p>5.3. piedāvāt pastāvīgas un noturīgas kvalitātes pakalpojumus viesiem;</p> <p>5.4. ievērot viesmīlības un sadarbības principus ar kolēģiem un viesiem;</p> <p>5.5. lietot valsts valodu;</p> <p>5.6. sazināties vismaz vienā svešvalodā;</p> <p>5.7. piemērot lietišķā tēla veidošanās pamatprincipus.</p>
<p>6. Darba aizsardzības prasību ievērošana</p>	<p>6.1. ievērot darba un vides aizsardzības prasības un noteikumus;</p> <p>6.2. ievērot ugunsdrošības un elektrodrošības noteikumus;</p> <p>6.3. rīkoties atbilstoši uzņēmuma iekšējiem noteikumiem un instrukcijām;</p> <p>6.4. strādāt, pielietojot drošus darba paņēmienus un individuālos drošības līdzekļus;</p> <p>6.5. ievērot higiēnas un sanitāro noteikumu prasības;</p> <p>6.6. sniegt pirmo palīdzību.</p>

Viesnīcas istabeņa profesijas standarta izstrādes darba grupa:

Jolanta Štrausa –	Radisson Blu Elizabete Hotel, saimniecības dienesta vadītāja;
Rudīte Krone – Ikere –	Radisson Blu Ridzene Hotel, saimniecības dienesta vadītāja;
Zinaida Skorodelova – Aisma Zīberga –	Avalon Hotel, saimniecības dienesta vadītāja; Tallink Hotel Riga, saimniecības dienesta vadītāja;
Elita Trubiņa –	Viesnīca "Neiburgs", saimniecības dienesta vadītāja.

Viesnīcas istabeņa profesijas standarta eksperti:

Anta Bute –	Kolonna Hotel Group, pārdošanas vadītāja;
Valdis Vanadziņš – Ekonomikas ministrija Tūrisma un skaistumkopšanas nozaru padome	Mercure Riga Centre, ģenerālmenedžeris;