



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»

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Lietišķās saskarsmes pamatprincipi"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: ievērot vispārējās un profesionālās ētikas principus un lietišķo etiķeti saskarsmē ar viesiem un kolēģiem. Zina: lietišķās etiķetes un ētikas pamatprincipus, pozitīvas sadarbības mijiedarbību. Izprot: uzņēmuma darba ētikas pamatprincipus, ēdināšanas uzņēmuma darbinieku darba pienākumu profesionālu izpildi. 2. Spēj: ievērot konfidencialitātes pamatprincipus, veicot darba pienākumus. Zina: konfidencialitātes pamatprincipus darbā ar dažādām viesu mērķgrupām. Izprot: konfidencialitātes, profesionālās saskarsmes un ētikas principus, mainīgo viesu vēlmju un prasību piemērošanu. 3. Spēj: sagatavot un noformēt lietišķo saraksti ar ēdināšanas uzņēmuma viesiem un ieinteresētajām pusēm. Zina: lietišķās rakstības stilus (vēstuļu formas), komunikācijas metodes, ēdināšanas uzņēmuma biroja tehnikas darbību. Izprot: darbinieka lomu efektīvas komunikācijas veidošanā ar uzņēmuma viesiem. 4. Spēj: komunicēt ar viesiem un sniegt informāciju, konsultēt klientu par tūrisma pakalpojumiem klātienē un attālināti. Zina: dažādu komunikācijas kanālu izmantošanas veidus, starpkultūru komunikācijas principus, produkta realizācijas procesus. Izprot: veiksmīgas komunikācijas principus un nozīmi ilgtermiņa attiecību uzturēšanā ar uzņēmuma viesiem, viesu kultūru un paradumu respektēšanas nozīmību, individualizētas komunikācijas būtību. 5. Spēj: uzklaut un risināt problēmsituācijas atbilstīgi savai kompetencei. Zina: uzņēmumā noteikto kārtību problēmsituāciju risināšanā. Izprot: uzņēmumā noteikto kārtību informācijas apriti un problēmsituāciju risināšanā, klientu vēlmju un prasību piemērošanu mainīgos apstākļos.
LKI līmenis	LKI 3. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Viesmīlis; Bārmenis; Vīnzinis; Konditors; Konditora palīgs; Pavārs; Pavāra palīgs; Viesnīcas istabenis
Vienības veids	Kopīgā nozares/sekora vienība (KV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniegamo rezultātu apguvi, t.sk., to demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj:

	• situācijas analīzi par lietišķās etiķetes ievērošanas pārkāpumiem; • konfidencialitātes principu piemērošanas izvērtēšanu; • lietišķās sarakstes sagatavošanu un noformēšanu; • komunikācijas veidu atpazīšanu un to raksturošanu; • konfliktsituāciju risināšanu.
--	--