



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 "Viesmīlības pamatprincipi izmitināšanas uzņēmumā"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: veidot komunikāciju ar viesiem atbilstoši vispārējās un profesionālās ētikas principiem, lietišķajai etiķetei un viesmīlībai. Zina: viesmīlības un profesionālās saskarsmes pamatprasības izmitināšanas uzņēmumā. Izprot: viesmīlības un profesionālās saskarsmes stilu veidus un prasmes. 2. Spēj: plānot savu darbu, ievērojot izmitināšanas uzņēmuma noteiktās prasības. Zina: izmitināšanas uzņēmuma noteiktās prasības darba plānošanai. Izprot: izmitināšanas uzņēmuma noteikto prasību nozīmi viesu apkalpošanas procesos. 3. Spēj: informēt viesus un ieinteresētās puses/sadarbības partnerus par izmitināšanas uzņēmuma pakalpojumiem un papildpakalpojumiem. Zina: informācijas iegūšanas, organizēšanas, apstrādes un nodošanas veidus. Izprot: informācijas un komunikācijas procesu nozīmi izmitināšanas uzņēmuma darba nodrošināšanai. 4. Spēj: nodrošināt pakalpojumu kvalitāti savas kompetences un atbildības robežās. Zina: pakalpojumus ietekmējošo faktoru un darbinieka profesionalitātes mijiedarbību. Izprot: viesu kvalitatīvas apkalpošanas nozīmi un savu lomu tajā. 5. Spēj: izzināt viesu apmierinātību par saņemto pakalpojumu(-iem). Zina: viesu apmierinātības noteikšanas metodes un veidus, darbs ar sūdzībām un pateicībām, problēmsituāciju risināšanas iespējas. Izprot: iegūto rezultātu nepieciešamību un lietošanu uzņēmuma darbības tālākās darbības uzlabošanai.
LKI līmenis	LKI 3. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Viesnīcas istabenis
Vienības veids	Kopīgā nozares/sekтора vienība (KV)
Novērtēšana	Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj: - viesu informēšanu par izmitināšanas uzņēmuma pakalpojumu un papildpakalpojumu izmantošanas iespējām atbilstoši vispārējās un profesionālās ētikas principiem, lietišķajai etiķetei un viesmīlībai; - kvalitātes standartu prasību izmitināšanas uzņēmumā nosaukšanu un raksturošanu; - viesu apmierinātības par saņemtajiem pakalpojumiem izzināšanu.