



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Nr. 8.5.2.0/16/I/001

«Nozaru kvalifikācijas sistēmas pilnveide profesionālās izglītības attīstībai un kvalitātes nodrošināšanai»

Sasniedzamo mācīšanās rezultātu vienība "Viesu pasūtījuma izpilde"

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	1. Spēj: precīzi noformēt izpildei viesu pasūtījumu. Zina: uzņēmumā noteikto kārtību pasūtījumu veikšanai, pasūtījuma pieņemšanas soļus. Izprot: pasūtījumu aprites un uzskaites ciklu uzņēmumā. 2. Spēj: nodot pasūtījumu personālam bārā un virtuvē. Zina: pasūtījuma izpildes laikus, atbildīgās personas par pasūtījuma izpildi. Izprot: pasūtījuma precīzas koordinācijas nozīmi kvalitātes apkalpošanas nodrošināšanā. 3. Spēj: pasniegt pasūtītos ēdienus un dzērienus. Zina: apkalpošanas secību, ēdienu un dzērienu kvalitātes prasības, ēdienu un dzērienu organoleptiskos rādītājus, higiēnas noteikumus. Izprot: uzņēmumā noteiktos standartus ēdienu un dzērienu pasniegšanā un kvalitātes nodrošināšanā. 4. Spēj: apkalpot viesus pie galda. Zina: korektas un profesionālas komunikācijas un runas kultūras principi, viesmīlības, lietišķās etiķetes un saskarsmes principu izmantošanu saziņā. Izprot: apkalpošanas nozīmi viesu apmierinātībā ar pakalpojumu. 5. Spēj: nodrošināt viesu apmierinātību un labsajūtu. Zina: uzņēmumā noteikto kārtību apkalpošanas procesa nodrošināšanai. Izprot: darbinieka lomu viesu vajadzību un vēlmju apmierinātības nodrošināšanā. 6. 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, pakalpojumu pilnveidošanas iespējas. 7. Spēj: laipni pavadīt viesus pakalpojuma izpildes noslēgumā. Zina: atgriezeniskās saites veidošanas iespējas. Izprot: viesmīļa profesionālo pienākumu izpildes un pozitīvas saskarsmes lomu apkalpošanas procesā.
LKI līmenis	LKI 4. līmenis
Kvalifikācija(-as), uz kuru(-ām) attiecas vienība	Viesmīlis
Vienības veids	Kvalifikācijai raksturīgā vienība (PV)

Novērtēšana

Pārbaudījumā pierāda visu vienībā definēto sasniedzamo rezultātu apguvi, t.sk., to demonstrējot. Pārbaudījumā iekļauj:

- viesu pasūtījuma noformēšanu izpildei;
- pasūtījuma nodošanu personālam bārā un virtuvē;
- pasūtīto ēdienu un dzērienu pasniegšanu;
- viesu apkalpošanu pie galda, nodrošinot viesu apmierinātību un labsajūtu;
- viesu pavadīšanu pakalpojuma izpildes noslēgumā.