

## **Viesu uzņemšanas dienesta speciālista profesijas standarts**

### **1. Vispārīgie jautājumi**

1. Profesijas nosaukums – viesu uzņemšanas dienesta speciālists.
2. Profesijas kods – 5151 13.

### **2. Nodarbinātības apraksts**

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:

– viesu uzņemšanas dienesta speciālists uzņem un apkalpo viesus; veic pieprasījumu apstiprināšanu un istabu rezervēšanu, viesu reģistrāciju; informē viesus par pakalpojumiem viesnīcā un ārpus tās, norēķinās ar viesiem, ievērojot uzņēmuma standartus; spēj reaģēt konflikta situācijās, izmantojot saskarsmes psiholoģijas prasmes; atbilstoši kompetencei prot organizēt savu darbu un sadarboties ar citiem uzņēmuma speciālistiem; patstāvīgi pieņem lēmumus, sazinās valsts valodā un divās svešvalodās.

Viesu uzņemšanas dienesta speciālists var strādāt uzņēmumos, t.sk. tūristu mītnēs – viesnīcās, moteļos, jaunatnes tūristu mītnēs, viesu mājās, sanatorijās, kempingos, pansijās.

### **3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences**

1. Spēja plānot, organizēt un koordinēt savu darbu viesu uzņemšanas dienestā viesmīlības uzņēmumā, nodrošinot visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu.

2. Spēja organizēt viesiem uzņēmuma pakalpojumus un aktivitātes sadarbībā ar uzņēmuma dienestiem un komersantiem.

3. Spēja sadarboties ar citām uzņēmuma struktūrvienībām.

4. Spēja strādāt individuāli un komandā.

5. Spēja pieņemt lēmumus, lietojot saskarsmes un lietišķās etiķetes pamatprincipus.

6. Spēja piedāvāt pastāvīgas un noturīgas kvalitātes pakalpojumus.
7. Spēja izvērtēt sava darba kvalitāti.
8. Spēja uzturēt un būt atbildīgam par viesmīlīgu atmosfēru, organizējot kvalitatīvu viesu apkalpošanu.
9. Spēja risināt viesu problēmas viņu uzturēšanās laikā uzņēmumā.
10. Spēja uzņemt viesus, pieņemt pasūtījumus un veikt norēķinus.
11. Spēja noformēt dokumentus atbilstoši normatīvajiem aktiem un lietvedības noteikumiem.
12. Spēja pārzināt un sastādīt norēķinu, inventarizācijas un atskaites dokumentāciju un lietot darba procesā.
13. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās, lietot profesionālo terminoloģiju.
14. Spēja nepārtraukti pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu.
15. Spēja ievērot uzvedības, kultūras un pieklājības normas.
16. Spēja tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu, izmantojot vispārējās un profesionālās zināšanas.
17. Spēja sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanu, aktīvi iesaistoties uzņēmuma pakalpojumu pārdošanā.
18. Spēja ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus.
19. Spēja izmantot drošus darba paņēmienus, praktiski lietot darba un vides aizsardzības zināšanas un ievērot tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus.
20. Spēja nodrošināt normatīvo dokumentu un valsts kontrolējošo institūciju norādījumu izpildi.
21. Spēja sniegt pirmo palīdzību atbilstoši nepieciešamībai.
22. Spēja pilnveidot profesionālo kvalifikāciju atbilstoši darba devēja prasībām.

23. Spēja apgūt jaunas racionālas profesionālas iemaņas, iepazīstoties ar jaunāko profesionālo informāciju un piedaloties pieredzes apmaiņas programmās.

24. Spēja lietot jaunākās datoru tehnoloģijas darba procesā.

25. Spēja adekvāti un profesionāli reaģēt stresa un nestandarta situācijās.

#### **4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes**

1. Radīt labvēlīgu un pozitīvu pirmo iespaidu.

2. Sekmēt uzņēmuma pozitīva tēla veidošanu.

3. Veidot uzņēmuma popularitāti sabiedrībā.

4. Izmantot viesmīlības uzņēmuma profesionālo tehniku.

5. Izmantot biroja tehniku un aprīkojumu.

6. Strādāt ar kases aparātu.

7. Lietot datoru, izmantojot specializētās programmas.

8. Norēķināties ar viesiem, izmantojot skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.

9. Ievērot darba aizsardzības, vides aizsardzības un higiēnas noteikumus.

10. Saudzēt apkārtējo vidi.

11. Rīkoties atbilstoši viesmīlības un saskarsmes pamatprincipiem.

12. Prast izmantot tūrisma zināšanas.

13. Uzņemt un reģistrēt viesus.

14. Piedāvāt un pārdot uzņēmuma un tūrisma produktus un pakalpojumus.

15. Veikt viesu pastāvīgu uzskaiti un glabāt to atbilstoši uzņēmumā noteiktajām prasībām.

16. Pieņemt un koordinēt pasūtījumus.
17. Izzināt viesu vajadzības un risināt viesu problēmas, kas radušās uzturēšanās laikā.
18. Plānot izpildāmos darbus un noteikt to prioritātes.
19. Pārbaudīt tūrisma mītnes telpu un apkārtnes kārtību.
20. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.
21. Pārvaldīt valsts valodu.
22. Pārvaldīt divas svešvalodas.
23. Patstāvīgi organizēt savu darbu.
24. Paaugstināt profesionālo meistarību un pakalpojumu kvalitāti.
25. Sadarboties ar viesiem, darba devēju un citiem darbiniekiem.
26. Ierosināt inovatīvus risinājumus un izrādīt iniciatīvu to ieviešanā.
27. Ievērot savstarpējās kultūras un uzvedības normas.
28. Sekmēt viesu labsajūtu, uzturot labvēlīgu mikroklimatu.
29. Izprast un mācēt sazināties par valstī notiekošo sporta, politikas un izklaides jomā.
30. Ievērot konfidencialitāti informācijā par viesiem un uzņēmumu.
31. Orientēties viesu uzņemšanas jomas normatīvajos aktos.
32. Ievērot lietišķās etiķetes prasības saskarsmē ar viesi un kolēģiem.

### **5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas**

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī par Latvijas tūrisma produktu.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.2. ugunsdrošības noteikumi;
- 2.3. iekārtu elektrodrošības noteikumi;
- 2.4. pirmās palīdzības sniegšana;
- 2.5. tūrisma ģeogrāfijas pamati;
- 2.6. Latvijas vēstures un kultūras svarīgākie notikumi;
- 2.7. psiholoģijas pamati;
- 2.8. tūrisma mītņu klasifikācija;
- 2.9. tūrisma mītņu organizatoriskās struktūras;
- 2.10. tirgvedības nozares pamati;
- 2.11. profesionālie termini valsts valodā un vismaz divās svešvalodās;
- 2.12. dokumentu noformēšanas tehniskās prasības;
- 2.13. tūrisma mītņu vadības datorprogrammu darbības pamatprincipi.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. lietišķā etiķete un protokols;
- 3.2. dienestu iedalījums un to darbība viesmīlības uzņēmumos;
- 3.3. darba un personīgās higiēnas prasības;
- 3.4. viesmīlības pamati;
- 3.5. saskarsmes psiholoģijas pamatprincipi;
- 3.6. viesu uzņemšanas dienesta speciālista atbildība saistībā ar pārējiem dienestiem;
- 3.7. norēķini ar viesi;
- 3.8. valsts valoda;
- 3.9. vismaz divas svešvalodas profesionālajā saziņas līmenī;
- 3.10. tūrisma mītnes vadības datorprogramma;
- 3.11. informācijas iegūšana, rezervācijas veikšana, apstrāde un analīze, izmantojot datoru;
- 3.12. biroja tehnikas lietošana;
- 3.13. runas un kustību kultūra;
- 3.14. uzņēmuma vēsture un tā produkta piedāvājums;
- 3.15. ētikas un estētikas pamatprincipi apkalpošanas kultūrā;
- 3.16. darba aizsardzība;
- 3.17. darba tiesiskās attiecības;
- 3.18. vides aizsardzība.

## Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba organizēšana VUD viesmīlības uzņēmumā.	1.1. plānot darba procesus; 1.2. organizēt un koordinēt savu darbu; 1.3. vadīt un kontrolēt darba procesus; 1.4. sekot telpu un apkārtnes kārtībai; 1.5. organizēt viesiem uzņēmuma pakalpojumus un aktivitātes 1.6. nodrošināt visu resursu pilnvērtīgu izmantošanu; 1.7. pielietot saskarsmes un viesmīlības pamatprincipus; 1.8. instruēt savā pakļautībā esošos darbiniekus darba vietā; 1.9. sadarboties ar citiem uzņēmuma dienestiem; 1.10.pielietot sertificētus tīrīšanas līdzekļus, darbarīkus, iekārtas un metodes.
2. Saskarsmes un viesmīlības pamatprincipu ievērošana.	2.1.strādāt individuāli un komandā; 2.2.sadarboties ar partneriem; 2.3.pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros; 2.4.izvērtēt savu un komandas darba kvalitāti ; 2.5.gatavība iet uz kompromisu; 2.6.izjust situāciju, novērst un atrisināt konfliktus; 2.7.celt pakalpojumu kvalitāti; 2.8.neizpaust konfidenciālu informāciju par viesi un uzņēmumu. 2.9.ievērot likumdošanu, kas garantē viesu un viņu mantas aizsardzību; 2.10.radīt labvēlīgu pirmo iespaidu.
3. Viesu uzņemšana.	3.1.pieņemt rezervēšanas pasūtījumus; 3.2.veikt rezervēšanas saraksti izmaiņām un atteikumiem; 3.3.veikt sagatavošanas darbus viesu uzņemšanai; 3.4.sagaidīt un reģistrēt viesus; 3.5.ierādīt viesiem apmešanās telpu; 3.6.sniegt informāciju; 3.7.piedāvāt uzņēmuma pakalpojumus; 3.8.sagatavot viesiem rēķinu; 3.9.sazināties ar viesiem valsts valodā un svešvalodā ; 3.10.nodot viesim adresēto informāciju

	<p>3.11.piedāvāt tūrisma objektus, pakalpojumus un aktivitātes, akcentējot attiecīgā uzņēmumā un reģionā pieejamos;</p> <p>3.12.veikt dažāda veida norēķinus ar viesiem;</p> <p>3.13.veidot viesu datu vēsturi;</p> <p>3.14.sekot viesu aktivitātēm un izmantotajiem pakalpojumiem visā uzturēšanās periodā;</p>
4. Valodas prasmju pielietošana.	<p>4.1.komunicēt valsts valodā;</p> <p>4.2.sazināties ar viesiem vismaz divās svešvalodās;</p> <p>4.3.lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un svešvalodās.</p>
5. Viesmīlības pamatdokumentācijas veidošana un sakārtošana.	<p>5.1.noformēt dokumentus atbilstoši LV likumdošanai un lietvedības noteikumiem;</p> <p>5.2.sastādīt reģistrācijas un norēķinu dokumentāciju dažādiem viesu uzturēšanās cikliem;</p> <p>5.3.veidot darba procesa atskaites dokumentāciju citu dienestu darba plānošanai;</p> <p>5.4.pielietot dažādas norēķinu sistēmas;</p> <p>5.5.piedalīties inventarizācijā VUD un sastādīt inventarizācijas dokumentāciju;</p> <p>5.6.izstrādāt pasākumu plānu un tam atbilstošu nepieciešamo dokumentāciju.</p>
6. Uzņēmuma darbības pamatprincipu īstenošana un novērtēšana.	<p>6.1.aktīvi sadarboties ar uzņēmuma struktūrvienībām;</p> <p>6.2.sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, izmantojot profesionālās zināšanas;</p> <p>6.3.veidot savu un sava uzņēmuma tēlu;</p> <p>6.4.analizēt darba procesa atskaites;</p> <p>6.5.veikt pieprasījuma pētīšanu (klientu aptaujas, anketēšana un citi);</p> <p>6.6.izvērtēt viesu vajadzības;</p> <p>6.7.pārzināt konkurentus;</p> <p>6.8.izstrādāt priekšlikumus VUD darbības attīstībai un pilnveidošanai;</p> <p>6.9.tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu.</p>
7. Darba aizsardzības noteikumu ievērošana.	<p>7.1.ievērot darba iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>7.2.ievērot uzņēmuma VUD tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus;</p> <p>7.3.sekot elektroiekārtu drošai ekspluatācijai;</p> <p>7.4.sniegt pirmo palīdzību;</p> <p>7.5.ievērot higiēnas noteikumus;</p>

	7.6.ievērot valsts kontrolējošo institūciju saistošo noteikumu izpildi; 7.7.izmantot darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas.
8. Profesionālo kompetenču pilnveidošana.	8.1.apgūt jaunas, racionālas profesionālas iemaņas; 8.2.piedalīties pieredzes apmaiņas programmās; 8.3.piedalīties profesionālajā pilnveidē ; 8.4.iepazīties ar jaunāko profesionālo informāciju; 8.5.pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu.

**Viesu uzņemšanas dienesta speciālista profesijas standarta projekta darba grupas sastāvs:**

- Inese Tomase – SIA "Domina Management", LVRA valdes locekle;  
Dace Baltvilka – SIA Viesnīcu centrs, eksperte;  
Livija Brūvere – Biznesa augstskola, Starptautiskā Tūrisma fakultāte, docētāja;  
Inta Annuškāne – Rīgas Purvciema amatu skola, Tūrisma un viesmīlības nodaļas vadītāja;  
Jānis Caune – Tūrisma aģentūras un mācību centrs, Poētika lektors.

**Viesu uzņemšanas dienesta speciālista profesijas standarta projekta konsultanti:**

- Margarita Platace –SIA Hotel Kolonna, valdes priekšsēdētāja;  
Elmārs Kovaļevskis –Viesnīca Islande, Restorānu un bāru direktors;  
Inga Grāvīte – Viesnīca "Ramada Rīga City Centre", viesu uzņemšanas dienesta vadītāja.  
Astrīda Mitrevica –Valsts izglītības satura centrs, Profesionālās izglītības satura nodrošinājuma nodaļas vecākā referente;

**Viesu uzņemšanas dienesta speciālista profesijas standarta eksperti:**

- Eduards Filippovs –Latvijas Darba devēju konfederācija, ģenerāldirektors vietnieks;  
Jānis Naglis – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, prezidents.