ANITA RAUDIVE

VIESU UZŅEMŠANA UN APKALPOŠANA

MĀCĪBU MATERIĀLI IP

,,VIESNĪCU PAKALPOJUMI''

SATURS

Ievads …… …….. 3
1. Izmitināšanas pakalpojumus sniedzošo uzņēmumu saikne ar ceļojumu un tūrisma nozari..... 4
2. Izmitināšanas pakalpojumus sniedzošo uzņēmumu iedalījums un raksturojums..... 6
3. Pamatprasības telpu iekārtošanā un atbilstoša servisa nodrošināšanā izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumos..... 11
4. Izmitināšanas sektora uzņēmumu produkts, istabu veidi..... 25
5. Cenu kategorijas izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumos..... 28
6. Papildus pakalpojumi un aktivitātes viesiem izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumos..... 31
   6.1. Aktivitātes, kas saistītas ar atpūtas organizēšanu dabā..... 34
   6.2. Semināru organizēšana un apkalpošana..... 44
   6.3. Relaksējošas un rekreatīvas aktivitātes 47
7. Viesnīcas dienestu loma viesu uzņemšanā un apkalpošanā..... 51
8. Saimnieciskā dienesta iedalījums un raksturojums, darbinieku pienākumi..... 55
9. Tīrīšanas aprīkojums un uzkopšanas līdzekļi saimnieciskā dienesta darbā..... 58
10. Tīrīšanas veidi un režīmi viesnīcā..... 62
11. Pamatprasības atbrīvota, aizņemta un brīva statusa numuru uzkopšanai..... 63
12. Tīrības standarti viesu numuros..... 67
13. Pamatprasības gultu klāšanā viesu izmitināšanas uzņēmumos..... 71
14. Tīrīšanas režīmi koplietošanas telpās. Pamatprasības koplietošanas telpu uzkopšanā..... 73
15. Veļas aprūpes process viesu izmitināšanas uzņēmumos..... 79
16. Apkārtni veidojošie elementi. Uzkopšanas darbi uzņēmuma apkārtnē..... 83
17. Dzīvo un sauso augu kārtošana, pušķu un kompozīciju veidošana..... 85
18. Viesu un viņu mantu drošība izmitināšanas uzņēmumos..... 88
19. Viesu uzņemšanas dienesta iedalījums un raksturojums. Viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākumi un atbildība viesu uzņemšanas un apkalpošanas procesā viesnīcā..... 94
20. Viesa cikls viesnīcā..... 97
21. Rezervēšanas process izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumos..... 99
22. Viesu ierašanās un reģistrācija izmitināšanas uzņēmumos.....106
23. Uzņemšanas dienesta pamatdarbības viesu uzturēšanās posmā izmitināšanas uzņēmumā.....108
24. Izbraukšanas posma darbības viesu izmitināšanas uzņēmumos..... 112

IEVADS

Mācību līdzeklis paredzēts izglītības programmas ,,Viesnīcu pakalpojumi'' 2. un 3.kursu izglītojamajiem, apgūstot mācību priekšmetu ,,Viesu uzņemšana un apkalpošana''.

Mācību līdzekļa izmantošana sekmēs izglītojamo mācību darbu teorētisko zināšanu apgūšanā un praktisko iemaņu pilnveidošanā.

Mācību līdzeklī ietvertas teorētiskās tēmas, jautājumi un uzdevumi zināšanu nostiprināšanai.

Par pamatu mācību līdzekļa izstradāšanā ir izmantota literatūra:

Golaburda R. ,,Mājsaimniecbas tehnika'';
Halovejs Dž.Kristofers ,,Tūrisma bizness''
Latvijas Lauku tūrisma asociācijas ,,Lauku ceļotājs'' mācību materiāli;
Platace M. ,,Viesu uzņemšanas dienesta darbības pamatprinci'';
Zeibote I. ,,Mazgāšanas, tīrīšanas un kopšanas darbi virtuvē'';
Žvals R. ,,Viesmīlības pamati'';
Latvijas Valsts standarti viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītnēm: viesnīcām, kūrortviesnīcām, viesu mājām, moteļiem, lauku tūrisma mītnēm, kempingiem.

1. IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠO UZŅĒMUMU SAIKNE AR CEĻOJUMU UN TŪRISMA NOZARI

Tūrisma pieprasījums sastopas ar koncentrētiem mārketinga centieniem veidot plašu tūrisma pakalpojumu dažādību. Vienlaikus šie pakalpojumi veido pasaulē lielāko un visstraujāk augošo industriju – ceļojumu un tūrisma industriju.

Tūrisms pasaulē pēc Otrā Pasaules kara ir kļuvis par vienu no ekonomikas nozarēm, kas attīstās visstraujāk. Tāpēc tūrismam ir liela nozīme katras valsts labklājības celšanā un jaunu darbavietu radīšanā.

Pasaules tūrisma organizācijas dati liecina, ka tūrisma industrija kļūst par vienu no svarīgākajām nozarēm pasaulē, un tā prognozē, ka līdz 2020.gadam Baltijas reģionā, salīdzinot ar citām Eiropas daļām, notiks strauja tūrisma attīstība.

Ceļojumu un tūrisma nozare ir uzņēmējdarbības sistēma, kas sastāv no vairakām apakšnozarēm:

- transporta nozares;
- tirdzniecības nozares;
- izklaides nozares;
- izmitināšanas nozares;
- ēdināšanas nozares
- tūrisma aģentūru darbības.

Tūrisma produktu veido visi tie uzņēmumi, kuri ir tieši saistīti ar tūristu apkalpošanu to ceļojuma laikā.

Ēdināšanas un izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumus ceļojumu un tūrisma industrijas struktūrā attiecina uz viesmīlības nozari. Izmitināšanas sektors aptver dažāda veida naktsmītnes un viesu izmitināšanas un apkalpošanas iespējas. Naktsmītnes tiek iedalītas noteiktās kategorijās, taču daudzas naktsmītnes nav tik vienkārši izvērtēt un piešķirt tām noteiktu statusu vai kategoriju, jo tās atbilst kritērijiem, kuri vienlaicīgi ļauj tām piederēt pie vairākām grupām.

Naktsmītņu industrijā ir gan nelieli, gan vidēji, gan lieli uzņēmumi, kuri darbojas kā neatkarīgi uzņēmumi vai arī pieder kādai naktsmītņu ķēdei vai korporācijai. Viesnīcu bizness ir sasniedzis tādu attīstības pakāpi, kad starptautiskajā tigrū dominē atsevišķas kompānijas. Latvijas tūrisma un naktsmītņu industrijā patreiz dominē privātā sektora uzņēmumi.

Pieprasījums pēc viesu izmitināšanas uzņēmumu pakalpojumiem ir lielāks nekā šobrīd esošais piedāvājums, tāpēc katru gadu naktsmītņu sektora tirgū ienāk arvien jauni uzņēmumi, kas rada lielāku konkurenci esošajā tirgū un sniedz tūristiem plašākas izvēles iespējas.

Neraugoties uz to, ka viesu izmitināšanas uzņēmumu skaits Latvijā pēdējo gadu laikā strauji palielinājies, šajā biznesā brīvu vietu vēl arvien ir daudz.

Mūsdienās naktsmītņu sektora darbiniekiem ir jāapzinās prasības , ko ceļojumu un tūrisma tirgus gaida gan no naktsmītnes kā uzņēmuma, gan no pakalpojumiem kā produkta. Lai viesu izmitināšanas uzņēmums varētu sasniegt uzstādīto mērķi un sekmīgi konkurēt izmitināšanas pakalpojumu sektora tirgū, tam ir jāpiedāvā tāda veida pakalpojumi, kas apmierina ne tikai viesu vajadzības, bet arī to vēlmes.

<u>Jautājumi un uzdevumi</u>

1. Kāpēc izmitināšanas pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi pieder pie ceļojumu un tūrisma industrijas?
2. Kāpēc tūristiem ir nepieciešami izmitināšanas uzņēmumu piedāvātie pakalpojumi?

3. Kādus pakalpojumus un kādu servisu vēlas tūristi, izmantojot naktsmītņu pakalpojumus?
4. Izmantojot interneta vai citus resursus uzziniet, kāds piedāvājums naktsmītņu sektorā ir jūsu pagastā, pilsētā, rajonā, novadā? Vai piedāvājums atbilst pieprasījumam?

2. IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠO UZŅĒMUMU IEDALĪJUMS UN RAKSTUROJUMS

Šobrīd pasaulē nepastāv vienota naktsmītņu klasifikācijas sistēma, kā arī nav izstrādāti vienoti kvalitātes standarti. To ietekmē daudzveidība, kas pamatojas uz tūrisma un ceļojumu veidiem, ceļojumu motīviem, nacionālajām, ģeogrāfiskajām un citām īpatnībām.

Tūristiem tiek piedāvāti dažādi izmitināšanas pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi, kas galvenokārt atšķiras ar to atrašānās vietu, lielumu, pakalpojumu klāstu un servisa līmeni.

Pasaulē izplatītākie izmitināšanas uzņēmumi ir viesnīcas, kuras atkarībā no pakalpojumu klāsta un kvalitātes, apkalpošanas līmeņa un citiem kritērijiem klasificē:

- Luksusa klases līmeņa (paaugstinātas kategorijas) viesnīcas. Tās ir mazas vai vidēji lielas viesnīcas, kas atrodas pilsētas vai darījumu centrā. Apkalpojošais personāls nodrošina personisku, augsta līmeņa servisu prasīgiem viesiem, piem., darījuma cilvēkiem, augsta ranga politiķiem, labi situētiem cilvēkiem. Šajās viesnīcās parasti ir grezns, izmeklēts interjers, smalki restorāni, privātas ēdamzāles, dažādas agsta līmeņa tehnoloģijas. Viesiem piedāvā tikai luksus numurus – plašas istabas ar nodalītām dzīvojamām vai darba telpām un guļamistabu, dažkārt arī virtuves stūrīti. Numuros ir izmeklēts interjers un mēbeles, ir mini bārs, seifs un citas ekstras. Numurus uzkopj divas reizes dienā, sakārto guļamistabu naktsmieram (atklāj gultas, aizvelk aizkarus). Istabās ir ziedi, augļi, laikraksti u.c. Raksturīga ļoti augsta numuru cena.
- Biznesa klases viesnīcas. Šīs viesnīcas parasti atrodas tajās pilsētas daļās, kuru tuvumā ir dažādi uzņēmumi, valsts iestādes, bankas, vēstniecības un citas nozīmīgas organizācijas. Šīs viesnīcas galvenokārt paredzētas darījuma cilvēkiem, tomēr to pakalpojums izvēlas arī individuālie tūristi un tūristu grupas, kuriem ir svarīgs augsts komforta un pakalpojumu līmenis. Piedāvātie pakalpojumi ir bezmaksas dienas avīze, vietējās telefonsarunas, iespēja izmantot biroja tehniku, transfēra pakalpojumi, rīta kafija. Klientiem piedāvā arī veļas mazgāšanas, ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumus, iespēju iegūt dažāda veida informāciju, kā arī var būt peldbaseins, sauna, sporta centrs, tenisa korti u.c. Viesnīcās pārsvarā ir vienvietīgie numuri; ir arī luksus numuri un apartamenti.
- Tūristu klases viesnīcas. Viesnīcas var atrasties gan pilsētā, gan ārpus pilsētas robežām; tās var būt gan mazas, gan vidēja lieluma, gan lielas viesnīcas. Piedāvā pietiekami plašu pakalpojumu klāstu (arī konferenču rīkošanas iespējas), kas atbilst gan darījumu cilvēku, gan tūristu, gan ģimeņu prasībām. Cenas ir zemākas par luksusa vai biznesa klases viesnīcām.
- Ekonomiskās klases un budžeta viesnīcas. Tās parasti ir vidēji lielas viesnīcas. Lielākoties tās atrodas piepilsētās vai automaģistrāļu tuvumā. Viesnīcas piemērotas ceļotājiem, kuri nevēlas izdot daudz naudas par nakšņošanu un tiem nav nepieciešams plašāks pakalpojumu klāsts, par ko būtu jāmaksā uzcenojums par apkalpošanu. Šo viesnīcu pakalpojumus parasti izvēlas dažāda vecuma individuālie tūristi un tūristu grupas, ģimenes ar bērniem. Parasti tiek piedāvātas tikai brokastis.
- Apartamentu viesnīcas (dzīvokļu tipa viesnīcas). . Parasti tās ir mazas vai vidēji lielas viesnīcas. Apartamentu viesnīcu numuri ir iekārtoti tā, ka tie

sastāv no vairākām telpām – dzīvojamā istaba, viena vai vairākas guļamistabas, neliela virtuve vai virtuves stūrītis. Šo viesnīcu pakalpojumus izmanto dažādas viesu kategorijas- gan ģimenes ar bērniem, gan darījuma cilvēki, kuriem darba jautājumu kārtošana aizņem ilgāku laika periodu kādā konkrētā vietā, gan individuālie tūristi, kuriem ir svarīga mājas gaisotne. Šajās viesnīcās nav plašu sabiedrisko telpu un piedāvātais pakalpojumu klāsts nav liels.

- Kūrortviesnīcas. Pārsvarā tās ir vidēji lielas viesnīcas, kuras piedāvā plašu pakalpojumu klāstu: profilaktiska un ārstnieciska rakstura veselības centrus ar medicīnas darbiniekiem, pilnas ēdināšanas (arī diētiskās), atpūtas, rekreācijas un izklaides iespējas, piemēram, teniss, golfs, ūdens sporta veidi, slēpošana, SPA centri, diskotēkas, restorāni un bāri u.c. Kūrortviesnīcas parasti atrodas vietās, kur var atpūsties – jūru, okeānu, ezeru , kalnu vai lauku tuvumā, kur ir iespēja atpūsties dažādu kategoriju cilvēkiem. Cenas ir atkarīgas no pakalpojumu klāsta, kas iekļauti kompleksā ar nakšņošanu. Bieži vien pakalpojumu paketes tiek pārdotas 3, 7, 10, 14 dienām vai ilgākam laika periodam.
- Lidostu viesnīcas. Šīs viesnīcas atrodas galvenokārt starptautisko lidostu tuvumā vai pašā lidostas teritorijā. Šo viesnīcu pakalpojumus parasti izmanto tranzītpasažieri, darījumu cilvēki, arī pasažieri, kuru lidojumi kaut kādu iemeslu dēļ ir anulēti vai kuri gaida nākamo reisu, kā arī lidmašīnu apkalpojošais personāls. Parasti viesiem piedāvā bezmaksas autobusus pārbraucieniem no lidostas uz šo viesnīcu. Lidostu viesnīcās mēdz būt arī konferenču telpas.
- Konferenču viesnīcas. Liela daļa viesnīcu piedāvā iespēju rīkot konferences, bet ir arī speciāli centri, kuru pamatnodarbošanās ir konferenču un izstāžu rīkošana. Šajos centros ir viss konferencēm nepieciešamais aprīkojums – audio un viodeo aparatūra, sinhronās tulkošanas tehnika, telefonkonferenču organizēšanas iespējas, telpas ar komfortablām mēbelēm, kuras iekārto atbilstoši viesu vēlmēm. Līdztekus šiem pakalpojumiem viesnīcas piedāvā arī izmitināšanas un ēdināšanas pakalpojumus. Bieži vien konferenču centri atrodas ārpus pilsētu centriem un var piedāvāt dažādas atpūtas iespējas - golfa laukumus un tenisa kortus, baseinus ārā un telpās, fitnesa centrus, pirtis u.c. Parasti viesi maksā cenu par pakalpojumu paketi, kurā ietilpst gan nakšņošana, gan ēdināšana, gan konferenču telpu un tehnikas lietošana, gan citi ar konferenci saistītie pakalpojumi.
- Kazino viesnīcas. Šīs viesnīcas ietilpst azartspēļu uzņēmumu grupā un vispopulārākās tās ir Lasvegasā. Kazino viesnīcas ir lieli uzņēmumi, to primārā funkcija ir piesaistīt viesus azartspēlēm, kam pakārtota viesnīcas darbība un augsta servisa dažādi ēdināšanas uzņēmumi –restorāni, bāri, kafejnīcas. Bieži vien šādu viesnīcu numuros ietilpst vairākas grezna interjera istabas, numurā var būt džakuzi, mini baseins. Viesnīcu pakalpojumu cenas ir ļoti augstas, tāpēc arī klienti ir bagāti cilvēki.
- B&B (gulta un brokastis) viesnīcas. Tie ir privāti uzņēmumi (bieži vien dzīvojamās mājas), kuru īpašnieki piedāvā viesiem nakšņošanu, iekļaujot kopējā cenā arī brokastis. Šīs viesnīcas var atrasties gan pilsētas centrā, gan nomalē, gan laukos. Šeit parasti nav papildpakalpojumu un izklaides iespēju, bet ir personisks serviss, ko bieži vien nodrošina paši viesnīcas īpašnieki. Piedāvāto brokastu varianti var būt dažādi – no vienkāršām kontinentālām brokastīm līdz bagātīgam bufetes galdam.

- Moteļi. Tās ir auto un moto tūristiem domātas vienkāršas, vidēji lielas celtnes ārpus pilsētas robvežām, kas atrodas galvenokārt pie automaģistrālēm. Motelim atbilstoša vidēja līmeņa pakalpojumu klāstā ir ēdināšana (bieži vien bistro vai kafejnīca) un slēgta vai atklāta tipa automašīnu stāvvieta. Blakus moteļiem bieži atrodas tehniskās apkopes stacijas, degvielas uzpildes stacijas, bērnu rotaļu laukumi, veļas mazgātuve.
- ,,Laika daļas'' un ,,otro māju'' tipa viesnīcas.
  ,,Laika daļas'' tipa viesnīcas ir mēbelēti numuri, dzīvokļi vai villas, kas tiek pārdotas vairākiem īpašniekiem. Ikviens no īpašniekiem iegādājas tiesības izmantot īpašumu noteiktā laikā (bieži vien tās ir vairākas nedēļas gadā). Dzīvojamo platību sākotnējā cena var atšķirties ne tikai saskaņā ar laika perioda garumu, uz kuru izmantošanas tiesības tiek pirktas, bet arī atkarībā no sezonas, kurā ir nopirktā laika daļa.; no atrašanās vietas (piemēram, viena nedēļa Kanāriju salu viesnīcā ir līdzvērtīga divām nedēļām Kanādā, trim – Austrālijā vai Dienvidāfrikā). Kompānijas, kas nodarbojas ar atpūtas organizēšanu pēc ,,laika daļas'' principa, piedāvā klientiem īpašumu apmaiņu savā starpā, t.i., īpašnieks sava numura izmantošanas tiesības ,,laika daļas'' viesnīcā, kura atrodas okeāna piekrastes kūrortā, var apmainīt ar īpašnieku, kuram pieder numurs tāda paša tipa kalnu kūrorta viesnīcā.
  ,,Otro māju'' tipa viesnīcu būtība ir tāda, ka vairākdzīvokļu mājā atsevišķi dzīvokļi, kas ir mēbelēti, uz noteiktu laiku, piemēram, uz gadu, var būt pārdoti individuāliem īpašniekiem, kurus izmanto paši vai izīrē, bet īpašumtiesības paliek kompānijai. Šādā mājā katram dzīvoklim ir sava ieeja, dažreiz arī pagalms un garāža.
- Rotelis jeb ,,viesnīca uz riteņiem,, . Šī pārvietojamā viesnīca ir kā autobuss-vagons ar vienvietīgiem vai divvietīgiem nodalījumiem, kuros izvietoti guļamkrēsli. Ir atsevišķi nodalījumi – pārģērbšanās kabīnes, tualete, virtuve. Eiropas maršrutos populāri ir roteļi grupai līdz 40 cilvēkiem, bet amerikāņi iecienījuši autobusus ar 24 vienvietīgiem nodalījumiem.
- Botelis. Tā var būt neliela ,,viesnīca uz ūdens'' jeb viesnīca uz noenkurota kuģa, kurš piemērots un aprīkots attiecīgām vajadzībām, kā arī viesnīca vai motelis jūras krastā, kas ir paredzēts tieši jūras braucēju vajadzībām.
- Flotelis. Tā ir peldoša viesnīca, kuru bieži sauc par ,,kūrortu uz ūdens''. Tas ir jūras, upes vai ezera krastā nofraktēts komfortabls kuģis. Tā atrašanās vietu var mainīt. Ietilpības ziņā šādas viesnīcas var būt gan mazas (ar 20 kajītēm-numuriem), gan lielas (ar 800 kajītēm-numuriem). Tām raksturīgs plašs pakalpojumu klāsts, kajītes aprīkotas ar mūsdienīgām ērtībām (telefons, TV), ir fitnesa centri, baseini, trenažieru zāles, bibliotēkas, restorāni, bāri, kazino, veikali. Citas floteles ir piemērotas konferenču tūrismam ar attiecīgi aprīkotām telpām.

Bez uzskaitītajiem izmitināšanas uzņēmumiem ir arī citas tūristu izmitināšanas vietas, piemēram, patversmes, tūristu bāzes, kempingi, hosteļi (jauniešu tūrisma mītnes), bungalo, inn (iebraucamā vieta vai krogs). Arī tas vēl nav pilns izmitināšanas uzņēmumu veidu uzskaitījums. Izmaiņas un jauninājumi ir tūrisma tirgus pieprasījuma iezīme. Viesnīcas uz to attiecīgi reaģē. Bieži vien viesi naktsmītni vairs neuztver kā tikai ,,istabu kur pārgulēt'', bet gan kā brīvā laika pavadīšanas piedzīvojumu, ko veido daudz un dažādi pakalpojumi un emocionāli pārdzīvojumi, kas kopā veido brīvdienu vai darījumu uzturēšanos kādā vietā.

Netradicionālas izmitināšanas vietas pasaulē ir Kanādā (tūristi var izvēlēties nakšņot Ziemeļamerikas indiāņu vigvamā Manitobā vai inuiti iglā – sniega būdā Hudzonas līča

rajonā), Čehijā (Prāgā agrākais slepenās policijas izolators ir iecienīta jauniešu tūrisma mītne), Zviedrijā (Lapzemē piedāvā iespēju viesiem pavadīt nakti ledus viesnīcā), Austrālijā (viesiem piedāvā zemūdens viesnīcu Lielajā barjeru rifā; viesnīcas istabu logi ir zem ūdens ar skatu jūrā, kas ļauj vērot brīnišķīgas zemūdens ainas), Kenijā (dabas parkā ierīkota viesnīca koku galotnēs; no šīs viesnīcas viesi var vērot savvaļas dzīvniekus).

Latvijā saskaņā ar Valsts centrālās statistikas pārvaldes klasifikāciju, kura kopumā balstās uz Pasaules tūrisma organizācijas rekomendācijām, tūristu mītnes tiek iedalītas:

- Viesnīcas un citas tūristu mītnes, tai skaitā:
  - viesnīcas;
  - kūrortviesnīcas;
  - moteļi;
- Viesnīcām pielīdzinātās tūristu mītnes, tai skaitā:
  - viesu mājas;
  - atpūtas nami;
  - atpūtas pansionāti;
- Citas tūristu mītnes, tai skaitā:
  - jaunatnes tūrisma mītnes (hosteļi);
  - kempingi;
  - tūrisma un atpūtas bāzes.

Saskaņā ar Latvijas Valsts izstrādātajiem standartiem, izmitināšanas pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi tiek definēti šādi:

Viesnīca - uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kurā ir vismaz 10 numuru .

Kūrortviesnīca - uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kas sniedz ārstēšanas, rehabilitācijas vai rekreācijas paklapojumus un kurā ir vismaz 10 numuru .

Motelis - uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kurā ir vismaz 5 numuri un kurā galvenokārt apkalpo autotūristus un mototūristus. Vietu skaits autostāvvietā ne mazāks kā moteļa istabu skaits.

Viesu māja - uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kurā ir vismaz 5 numuri .

Lauku tūrisma mītne (māja) – lauku apdzīvotā vietā, mazpilsētā vai pilsētas lauku teritorijā celta viensēta jeb savrupmāja ar zemes platību ap to, kurā dzīvojošā īpašnieka vai nomnieka pamata vai blakus nodarbošanās ir tūristu izmitināšana un apkalpošana.

- zemnieku māja – saimniecība, kurā pamata vai blakus nodarbošanās ir jebkura lauksaimniecības nozare;
- lauku māja - māja lauku apvidū, kurā dzīvojošās personas nodarbojas ar lauksaimniecību un ir zemes platība ap māju.
- Ciemata māja – māja ciematā ar nelielu zemes platību ap to.
- Kotedža (brīvdienu māja), kura iekārtota tikai tūristu uzņemšanai.

Kempings – vasaras sezonas autotūristu novietne, kurā ir vietas telšu, treileru novietošanai un viesu automašīnu kopējiem un individuāliem stāvlaukumiem. Kempingi izvietojas gar autoceļiem un populāriem tūrisma maršrutiem,

piepilsētās, zaļajās zonās un tūrisma centros kā patstāvīgi objekti vai pie moteļiem kā to sezonas paplašinājums. Kempinga teritorijā var būt uzbūvēts arī kotedžas, bungalo un citas vieglas celtnes tūristu izvietošanai un apkalpošanai.

Telts – pagaidu struktūra no audekla, plastmasas vai cita materiāla, kas uzcelta pajumtes un nakšņošanas nodrošināšanai.

Treileris - sadzīvei un nakšņošanai paredzēts automašīnai piekabināms vai arī pašgājējs furgons uz riteņiem.

Jaunatnes tūrisma mītne (hostelis) – vienkāršas individuālo vai biežāk grupu tūristu apmešanās vietas, kas parasti atrodas nelielās pilsētās un citās apdzīvotās vietās.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi ir naktsmītņu veidi Latvijā saskaņā ar izstrādātiem Latvijas Valsts standartiem?
2. Kā naktsmītnes Latvijā klasificē Valsts statistikas pārvalde.
3. Izmantojot interneta resursus vai citus informatīvus materiālus izpētiet, kādi viesnīcu veidi šobrīd ir Latvijā. Uzziniet, kāda tipa viesnīcas un citas naktsmītnes atrodas jūsu reģionā, rajonā, pilsētā.

3. PAMATPRASĪBAS TELPU IEKĀRTOŠANĀ UN ATBILSTOŠA SERVISA NODROŠINĀŠANĀ IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠOS UZŅĒMUMOS

Izstrādāti, apstiprināti un reģistrēti Latvijas valsts standarti šādiem naktsmītņu veidiem: viesnīcām, kūrortviesnīcām, moteļiem, viesu mājām, lauku tūrisma mītnēm, kempingiem un hosteļiem. Naktsmītņu standartos ir iekļautas vispārīgās un kategorijām atbilstošās prasības.
Saskaņā ar Latvijas Valsts standartiem izmitināšanas un apkalpošanas mītnēm, naktsmītnēm tiek noteiktas šādas vispārīgās prasības:

STANDARTPRASĪBAS VIESNĪCAI (kūrortviesnīcai)

Viesnīcu iedalījums pēc klasifikācijas kategorijām

Viesnīca – uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kurā ir ne mazāk kā 10 numuru.
Viesnīcām piešķir - pirmo, otro, trešo, ceturto vai piekto kategoriju. Katrai kategorijai atbilst attiecīgs zvaigžņu skaits.
Kūrortviesnīca - uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) īpašumā vai nomā esoša viesu izmitināšanas un apkalpošanas mītne, kurā ir ne mazāk kā 10 numuru un kas sniedz ārstēšanas, rehabilitācijas vai rekreācijas pakalpojumus.
Kūrortviesnīcām piešķir - otro, trešo, ceturto vai piekto kategoriju. Katrai kategorijai atbilst attiecīgs zvaigžņu skaits, netiek piešķirta pirmā kategorija.

Vispārīgās klasifikācijas prasības viesnīcām

1. Ēka, kurā atrodas viesnīca, atbilst Latvijas būvnormatīvos un citos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. Viesnīcai ir atbilstošs interjers un mēbelējums.
2. Viesnīca ir fiziski atdalīta no citām ēkām vai no pārējām tās pašas ēkas daļām.
3. Viesnīca darbojas atbilstoši likumos un citos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām attiecībā uz telpu higiēnu un ekspluatāciju, kā arī ugunsdrošību, viesu un viņu mantu drošību.
4. Jaunceļamās viesnīcas sabiedrisko telpu augstums ir vismaz 3,0 m, bet jau esošajās un rekonstruējamās viesnīcās sabiedrisko telpu augstums ir vismaz 2,5 m. Guļamtelpu augstums -vismaz 2,5 m, esošajās un rekonstruējamās viesnīcās - vismaz 2,4 m.
5. Viesnīca nodrošina invalīdu uzņemšanu un apkalpošanu saskaņā ar LBN "Publiskās ēkas un būves" prasībām. Daļa viesnīcas telpu (guļamistabas, tualetes) pielāgotas viesiem, kuri pārvietojas invalīdu ratiņos (riteņkrēslos).
6. Viesnīca ir apdrošināta saskaņā ar likumdošanā noteiktām prasībām.
7. Viesnīcu apsildīšana: telpās, ko izmanto viesi, visu gadu nodrošināta temperatūra ne zemāka par 18°C, vannas istabās - ne zemāka par 23°C.
8. Viesnīcas telefons, kas ir pieejams viesiem, savienots ar valsts publisko telefona sakaru tīklu.
9. Viesnīcā, kura sniedz pakalpojumus ģimenēm ar bērniem, iekārtoti bērnu spēļu un rotaļu laukumi un rotaļu istabas. Šajās viesnīcās ir speciāla ēdienkarte un ēdienreizes bērniem.
10. Telpas, ko izmanto viesi, ir apgaismotas un ventilējamas atbilstoši Latvijas būvnormatīvu prasībām.
11. Atveramās logu daļas nodrošina pietiekamu gaisa apmaiņu un ir aprīkotas ar mehānisku fiksatoru, lai ierobežotu pārvietošanos pa logu.

12. Viesnīcā visu diennakti ir ūdensapgāde - karstais un aukstais ūdens atbilstoši Latvijas būvnormatīvu prasībām.
13. Viesiem un personālam ir pieejami pirmās medicīniskās palīdzības līdzekli.
14. Viesnīcā ir personāls, kas reģistrē viesus.
15. Ziņas par viesiem ir ierakstāmas individuālajās reģistrācijas kartītēs, kā arī viesu, reģistrācijas žurnālā vai datorizētā reģistrā.
16. Viesnīcas numuru atslēgas un viesa karte ir izsniedzamas viesu reģistrācijas vietā.
17. Numuru durvis ir attiecīgi numurētas vai citādi apzīmētas to identificēšanai.
18. Katrā numurā ir atsevišķa ieeja.
19. Numuru durvis ir aizslēdzamas no ārpuses un mehāniski nobloķējamas no iekšpuses.
20. Visi gaiteņi un koplietošanas telpas ārpus numuriem ir apgaismotas visu diennakti. Visu stāvu gaiteņos ir evakuācijas plāni.
21. Viesnīcā ir tīra veļa. Gultas veļa ir maināma pēc personas vismaz trīs nakšņošanas reizēm, kā arī pēc personas aizbraukšanas no viesnīcas.
22. Katrā numurā ir vismaz viena 220 V elektrības kontaktligzda.
23. Katrā numurā ir informācija par ugunsdrošības pasākumiem un evakuācijas plāns.
24. Katru dienu ir uzkopjamas telpas un iztukšojams papīrgrozs un pelnu trauks.
25. Katrā stāvā ir vismaz divas atsevišķas - sievietēm un vīriešiem - vannas istabas vai dušas telpas, ja to nav visos numuros, bet ne mazāk kā viena dušas telpa uz 5 numuriem. Koplietošanas vannas istabas vai dušas telpas durvju ārpusē ir attiecīgs apzīmējums.
26. Tualete ir ar vārsta vai rezervuāra ūdens nolaišanu. Tualetē ir tualetes papīrs. Tualetē ir roku mazgātne un ierīce roku žāvēšanai vai vienreizējas lietošanas papīra dvieļi.
27. Katrā stāvā ir vismaz divas atsevišķas - sievietēm un vīriešiem - tualetes, ja to nav visos numuros, bet ne mazāk kā viena tualete uz 5 numuriem. Koplietošanas tualetes durvju ārpusē ir attiecīgs apzīmējums.
28. Tualetes, vannas istabas vai dušas telpas durvis ir mehāniski nobloķējamas no iekšpuses.

Vispārīgās klasifikācijas prasības kūrortviesnīcām

1. Kūrortviesnīcās ir atsevišķas nodalītas, atbilstoši aprīkotas telpas, kuras paredzētas veselības vai ārstniecības pakalpojumu sniegšanai.
2. Veselības un ārstniecības pakalpojumus sniedz sertificēts personāls ar atbilstošu izglītību un zināšanām saskaņā ar pastāvošo likumdošanu.
3. Kūrortviesnīcā ir iespēja dienas laikā nodrošināt visiem viesiem pēc vēlēšanās vismaz divus apstiprinātus veselības vai ārstniecības pakalpojumus.
4. Kūrortviesnīcā ir izstrādātas un likumdošanā noteiktajā kārtībā apstiprinātas kūrortoloģiskās dziedniecības programmas veselības uzlabošanai.
5. Kūrortviesnīcā ir pieejami veselības un ārstniecības pakalpojumi gan grupām, gan individuāliem viesiem.

Viesu ierašanās, uzņemšana

	Viesu ierašanās, uzņemšana	**1***	**2***	**3***	**4***	**5***
1.	**Ierašanās vieta**					
1.1.	***Piekļūšana:*** iespēja viesnīcai piebraukt ar	x	x	x	x	x

	transportlīdzekli					
1.2.	***Auto novietošana***: auto stāvvietā.	x	x	-	-	-
	Auto novietošana: apsargājamā auto stāvvietā.	-	-	x	x	x
1.3.	***Viesu ieeja:***					
	iekļūšana viesnīcā visu diennakti;	x				
	iekļūšana viesnīcā visu diennakti, ir papildus izeja	-	x	x	x	x
	viesiem ir iespēja saņemt informāciju;	x	x	x	x	x
	viesiem pieejams telefons	x				
1.4.	***Lifti:***					
	Viens, ja stāvu ir vairāk nekā 4 vai ja viesnīca izvietota sākot ar piekto stāvu	x				
	Divi, ja stāvu ir vairāk nekā 3 vai ja viesnīca izvietota sākot ar ceturto stāvu		x			
	Divi vai vairāki viesu lifti, ja stāvu ir vairāk nekā 3			x		
	Divi vai vairāki viesu lifti, ja stāvu ir vairāk nekā 2				x	
	Divi vai vairāki viesu lifti, ja stāvu ir vairāk nekā 1					x
	Servisa lifts atrodas atsevišķi no viesu lifta				x	x
2.	***Vestibils (foajē):***					
	Izvietots un projektēts viesu uzņemšanai un viesu bagāžas saņemšanai	-	x	x	x	x
	Telefons – izmantošanai izdevīgā vietā	-	x			
	Telefona kabīne, akustiskais kupols vai citas iespējas telefona izmantošanai	-	-	x	x	x
	Atpūtas krēsli un atsevišķi galdi	-	-	x	x	x
3.	***Bagāžas glabātava*****;** telpa (nodalījums) viesu mantu pagaidu glabāšanai	-	-	x	x	x
4.	***Viesu uzņemšana*****:** visu diennakti	x	x	x	x	x
5.	***Pasta piegādes un nosūtīšanas iespējas***	x	x	x	x	x
	Telefakss, elektroniskais pasts	-	-	x	x	x
6.	***Iespēja norēķināties skaidrā naudā, ar maksājumu karti vai pārskaitījumu***	-	-	Akceptē vism. 2 st. k/k	x	x
7.	***Iespēja samainīt valūtu***	-	-	x	x	Valūtas maiņas punkts
8.	***Seifs*** viesu vērtslietu vai naudas glabāšanai, pieejama informācija par to	x	x	x	x	x
	Individuālās drošības depozīta kastītes vismaz 25% numuru	-	-	-	x	x
	Individuālās drošības depozīta kastītes visos numuros	-	-	-	-	x
9.	***Biļešu rezervēšana*** starppilsētu sabiedriskajam transportam	-	-	x	x	x
10.	***Biļešu rezervēšana*** vietējiem kultūras un izklaides pasākumiem	-	x	x	x	x
11.	***Taksometra izsaukšana*** pilsētu viesnīcās	x	x	-	-	-

	Taksometra izsaukšana	-	-	x	x	x
12.	***Automašīnu noma***	-	-	Infor māc. par auton	x	x
13.	***Bērnu uzraudzības dienests*** (ja nepieciešams)	-	-	-	-	x
14.	***Veļas mazgāšana un ķīmiskā tīrīšana***	-	-	x	x	x
15.	***Laikrakstu, bukletu, karšu, pastkaršu, pārdošana***	-	-	-	x	x
16.	***Suvenīru un kosmētikas piederumu pārdošana***	-	-	-	x	x
17.	***Tūrisma informācija***	x	x	x	-	-
	Pieejami ceļojumu agentūru un tūrisma servisa pakalpojumi (tūrisma informācija, ekskursijas, gidi, apdrošināšana u.c.)	-	-	-	x	x
18.	**Viesu atpūtas telpa** (halle)					
	Platība atkarīga no vietu skaita viesnīcā: Lidz 25 vietām vismaz 17m^2 ; Vairāk par 25 vietām – katrai vietai pieskaita 0,5 m^2, ievērojot vestibila un atpūtas bāra platības, kas paredzētas atpūtas vajadzībām. Efektīva ventilācija vai gaisa kondicionēšana.	x	x	x	x	x
	Grīda – keramikas, parketa, segta ar grīdsegu, paklāju, mīksto segumu vai ir piemērota alternatīva.	x	x	x	x	x
	Sienas dekorētas ar gleznām, grafikām vai to kopijām	-	x	x	x	x
	Istabas augi	-	-	x	x	x
	Fona mūzikas atskaņošanas iespējas	-	-	x	x	x
	Atpūtas krēsli un atsevišķi galdi – atkarība no viesu skaita viesnīcā un iespējām nodrošināt atsevišķiem viesiem vai to grupām vieglas uzkodas.	x	x	x	x	x
	Televizors, ja to nav visos numuros	x	x	-	-	-
19.	***Garderobe blakus koplietošanas telpām vai drēbju pakaramie***	x	x	x	x	x
20.	***Kompleksu pakalpojumu telpa ar konferenču tehnisko aprīkojumu un ēdināšanas iespējām***	-	-	x		
	Vairākas konferenču telpas ar tehnisko aprīkojumu un ēdināšanas iespējām	-	-	-	x	x
21.	***Apavu tīrāmā ierīce***			-	x	x
22.	***Kopētājs***			-	x	X
23.	***Elektroniskais pasts, interneta pieejamība***				x	x

Viesu numuri

Viesu numuri	1*	2*	3*	4*	5*
Vismaz 40% numuros pieejama tualete, mazgātne un duša	-	x	-	-	-
Vismaz 75% numuros pieejama tualete, mazgātne un duša	-	x	-	-	-
Visi numuri ar tualeti, mazgājamo galdu un dušu	-	-	x		
Visi numuri ar tualeti, mazgātni, vannu un dušas kabīni	-	-		x	x
Visos numuros bidē	-	-	-	-	x
Apartamenti (ar trīs istabām) (ar trīs un vairāk istabām)	-	-	-	Vismaz 1 -	2% no numuru skaita
Numuru mēbelējums un aprīkojums funkcionāls un racionāls	x	x	-	-	-
Minimālais grīdas laukums bez sanitārā mezgla					
Vienvietīgā numurā			10m²	12m²	13m²
Divvietīgā numurā			15m²	17m²	18m²
Divistabu numurā			40m²	40m²	40m²
Trīsistabu apartamenti			-	55m²	55m²
Numura platība pietiekami liela, lai tajā varētu iekārtot papildu guļamvietu. Numura platībai papildus guļamvietas iekārtošanai pēc pieprasījuma jābūt par 4 m² lielākai uz katru guļamvietu	-	-	x	x	x
Ja numurs paredzēts vairāk nekā 2 pieaugušām personām, grīdas laukums ir par 5 m² lielāks par divvietīgā numura grīdas laukumu			x	x	x
Logi					
Vismaz 1 logs (tiklotais laukums ne mazāks kā 1/10 grīdas laukuma)	1/10	1/8	1/8	1/8	1/8 Virsgaisma atsevišķos gadījumos
Iespēja regulēt sildīšanas iekārtas siltumatdevi	-	-	-	x	x
Papildu apsildīšana bez piemaksas	-	-	x	x	x
Gaisa kondicionēšana numuros	-	-	-	-	x
Durvis					
Slēdzamas ar atslēgu vai magnētisko karti	x	x	x	x	x
Durvīs ierīkota novērošanas actiņa	-	-	-	x	x
Grīdas segums, kas novērš slīdēšanu un klupšanu; mīkstais paklājiņš pie gultas, ja nav vienlaidus mīkstais grīdas segums	x	x	x	x	x
Sienas dekorētas ar gleznām vai grafikām vai to kopijām	-	x	x	x	x
Aizkari					
Gaismas necaurlaidīgie vai aizlaidnes logiem, nodrošinot aptumšošanu	x	x	x	x	x
Dienas	-	-	x	x	x
Apgaismojums					
Vispārējais apgaismojums	x	x	x	x	x
Numura iekšpusē viegli atrodams vispārējā	x	x	x	-	-

apgaismojuma slēdzis					
No guļvietas regulējama naktslampiņa pie katras gultasvietas	x	x	x	x	x
Vietējais apgaismojums pie rakstāmgalda vai tualetes galdiņa	-	-	x	x	x
Vietējais apgaismojums atpūtas zonā	-	-	-	x	x
Gultas un to piederumi					
Minimālie vienguļamas gultas izmēri-	90cm x 190cm	90cm x 190cm	90cm x 190cm	100cm x 200cm	100cm x 200cm
Minimālie divguļamas gultas izmēri-	140cm x 190cm	140cm x 190cm	140cm x 190cm	140cm x 200cm	150cm x 200cm
Jaunceļamās viesnīcās minimālie divguļamās gultas izmēri –	-	-	-	160cm x 210cm	160cm x 210cm
Ja istabas brīvais laukums ir pietiekoši liels, pēc pieprasījuma var saņemt papildus gultu	x	x	x	x	x
Matrači: mīksti, ar elastīgu pildījumu, pārklāti ar matraču drēbi vai pārvalku	x	x	x	x	x
Spilveni: vismaz viens uz katru gultasvietu, papildus spilveni pēc pieprasījuma	x	x	x	x	x
Spilveni ar anti-alerģisku pildījumu - pēc pieprasījuma	-	-	x	x	x
Segas: vismaz viena uz katru gultasvietu, papildus segas pēc pieprasījuma	x	x	x	x	x
Tīra gultas veļa – palagi, pārvalki, spilvendrānas pietiekamā daudzumā	x	x	x	x	x
Gultas veļu maina katru dienu	-	-	-	-	x
Gultas veļu maina pēc klienta vismaz 2 nakšņošanas reizēm, kā arī pēc numura atbrīvošanas	-	-	-	x	-
Gultas veļu maina pēc klienta vismaz 3 nakšņošanas reizēm, kā arī pēc numura atbrīvošanas	-	-	x	-	-
Gultas veļu maina pēc klienta vismaz 4 nakšņošanas reizēm, kā arī pēc numura atbrīvošanas	-	x	-	-	-
Gultas veļu maina pēc klienta vismaz 5 nakšņošanas reizēm, kā arī pēc numura atbrīvošanas	x	-	-	-	-
Gultas pārklāji: viens katrai gultai	x	x	x	x	x
Viens peldmētelis un čības personai	-	-	-	-	x
Naktsgaldiņš vai plaukts blakus katrai gultasvietai	x	x	x	x	x
Skapis vai garderobe ar vismaz 3 drēbju pakaramajiem vienai personai, plauktu un atvilknēm drēbju un personīgo mantu novietošanai	x	x	x	x	x
Plaukts vai atvilknes drēbju un personīgo mantu novietošanai	x	-	-	-	-
Plaukts vai statīvs bagāžas novietošanai	-	x	x	x	x
Galds	x	x	x		
Dažādām vajadzībām				x	x
Rakstāmgalds ar krēslu vai tualetes galdiņš	-	-	-	x	x
Krēsls – vismaz viens vienai personai	x	x	x	x	x
Atpūtas krēsls – viens vienai personai	-	-	X (1)	x	x
Spogulis	x	x	x	x	x

				vērošana i visā augumā	vērošanai visā augumā
Papīrgrozs	x	x	x	x	x
Pelnu trauks numuros, kuros atļauts smēķēt	x	x	x	x	x
Krāsu televizors ar vadības pulti	Pēc pasūt. + papildus samaksa	Pēc pasūt.	x	x	x
Radiouztvērējs	-	-	Pēc pasūt. + papildus samaksa	x	x
Ledusskapis ar pazeminātu trokšņa līmeni– pēc pieprasījuma, par atsevišķu samaksu	-	-	x	-	-
Minibārs ar piedāvājuma cenrādi	-	-	-	x	x
Telefona sakari		pieejami			
Vietējā sakaru sistēma ar administrāciju un personālu	-	-	x	x	x
Katrs viesnīcas numurs savienots ar valsts vispārējo sakaru sistēmu	-	-	x	x	x
Interneta pieslēgums	-	-	-	x	x
Modināšana pēc pasūtījuma	-	-	x	x	x
Valsts un vietējā telefonu grāmata	-	-	x	x	x
Elektrības slēdži	x	x	x	x	x
Numura iekšpusē viegli atrodams vispārējā apgaismojuma slēdzis				x	x
Vispārējās gaismas izslēgšanas slēdzis pie gultas galvgaļa				x	x
Piederumi drēbju un apavu tīrīšanai	-	x	x	x	x
Instrukcija ugunsgrēka gadījumam un evakuācijas plāns(redzamā, labi apgaismotā vietā)	x	x	x	x	x
Informācijas lapa par viesnīcu, tajā pieejamiem pakalpojumiem, to cenām	x	X vai mape	x	x	x
Mape, kas satur informācijas bukletus par attiecīgo pilsētu, apdzīvoto vietu	-	x	x	x	x
Uz durvīm liekama karte ,,Lūdzu netraucēt!'' un ,,Numura uzkopšana''	-	-	x	x	x
Uz numuru pasūtāmo ēdienu un dzērienu karte	-	-	-	x	x
Rakstāmpapīrs un aploksnes ar viesnīcas simboliku	-	-	-	x	x
Pildspalva vai zīmulis	-	-	-	x	x
Bloknots	-	-	-	-	x
Šūšanas piederumi	-	-	-	x	x
Fēns matu žāvēšanai	-	-	Pēc pasūt.	x	x
Bikšu prese	-	-	-	x	x
Netīrās veļas mazgāšanai un tīrīšanai nododamo apģērbu savākšanas maiss	-	-	-	x	x

Veļas mazgāšanas, apģērba tīrīšanas cenrādis	-	-	-	x	x

Sanitārās telpas (dušas telpa un tualete)

Vannas istaba ar tualeti	**1***	**2***	**3***	**4***	**5***
Grīdas laukums telpā ar dušu	3,3m²	3,3m²	3,8m²	3,8m²	3,8m²
Grīdas un sienas : flīzētas vai pārklātas ar ūdensnecaurlaidīgiem materiāliem	x	x	x	x	x
Apsildāmā grīda (jaunām viesnīcām)	-	-	-	-	x
Ventilācija: visās dušas telpās (vannas istabās) un tualetēs dabiskās vai ieslēdzamas ventilācijas sistēmas	x	x	x	x	x
Dvieļu žāvētājs (jaunām viesnīcām)	-	-	-	x	Visām viesnī-cām
Mazgājamais galds (mazgātne) ar aizbāzni	x	x	x	x	x
Spogulis	x	x	x	x	x
Apgaismojums virs mazgātnes un spoguļa	x	x	x	x	x
Skapis vai plaukts tualetes piederumiem	x	x	x	x	x
Elektrības kontaktligzda ar norādītu 220V spriegumu uz tās	x	x	x	x	x
Dušas vieta vai kabīne ar nostiprināmu dušu	x	x	-	-	-
Dušas vieta vai kabīne ar nostiprināmu dušu, ziepju paliktni	-	-	x	x	-
Vanna vai dušas kabīne ar nostiprināmu dušu, ziepju paliktni	-	-	-	x	-
Vanna, vismaz 160cm gara ar nostiprināmu dušu, aizkaru, ziepju paliktni un drošības rokturi	-	-	-	-	x
Dušas (vannas)aizkars vai aizslietnis	x	x	x	x	x
Drošības rokturis	x	x	x	x	x
Neslīdoša materiāla paklājiņš vai grīdas segums	x	x	x		
Šķidrās ziepes turētājā vai ziepju gabaliņš katram viesim	x	x	x	x	x
Atkritumu grozs	x	x	x	x	x
Glāzes, atbilstoši vietu skaitam numurā (guļamistabā)	x	x	x	x	x
Drēbju uzkaramie	x	x	x	x	x
Šampūns katram klientam	-	-	-	x	x
Papildus vismaz 4 sekojošu piederumu komplekts katram klientam (dušas cepurīte, vannas putas, dušas želeja, losjons pēc skūšanās, ķermeņa losjons, tualetes ūdens, zobu suka, sejas salvete, mitrā salvete, skuveklis, nagu vīlīte, matu suka, vates nūjiņas, zobu bakstāmais, zobu diegs, plāksteri, matu kondicionieris, nagu tīrīšanas lāpstiņa)	-	-	-	x	5 piede-rumu komp-lekts
Dušas cepurīte (viena katrsm viesim)	-	-	-	x	x
Sejas salvetes	-	-	-	x	x
Dvieļi					

Divi dvieļi katram viesim, minimālie izmēri 50 x 100cm	x	x	-	-	-
Viens roku un viens peldu dvielis katram viesim, minimālie izmēri 50 x 100cm un 65 x 135 cm	-	-	x	x	-
Viens roku un viens peldu dvielis katram viesim, minimālie izmēri 50 x 100cm un 100 x 150 cm	-	-	-	-	x
Tualetes papīrs un tualetes suka ar turētāju	x	x	x	x	
Bidē	-	-	-	-	x

Numuri bez mazgāšanās telpas un tualetes:

- Uz katriem 10 numuriem ir vismaz 1 mazgāšanās telpa;
- Uz katriem 10 numuriem ir vismaz 1 tualete;
- Kopējā mazgāšanās telpā ir:
  - Duša ar centralizētu ūdens apgādi,
  - dušas turētājs;
  - Dušas aizkars;
  - šķidrās ziepes vai ziepju turētājs ar ziepēm,
  - atkritumu trauks,
  - drēbju uzkaramie
- Kopējās tualetēs ir:
  - mazgājamais galds ar tekoša karstā un aukstā ūdens apgādi, plauktiņu, virs mazgājamā galda nostiprinātu spoguli un vietējo apgaismojumu, vienreizējiem papīra dvieļiem un ziepēm vai elektrisko roku žāvētāju, drēbju uzkaramie;
  - tualetes papīrs un tualetes suka ar turētāju;
  - atkritumu trauks (ar vāku - sieviešu tualetēs).

Publiskās tualetes (klientiem un apmeklētājiem) saskaņā ar normatīvajiem aktiem publiskām ēkām un būvēm, atkarībā no publiskās lietošanas telpu lieluma.

- Sievietēm un vīriešiem ir atsevišķas tualetes ar ventilāciju un priekštelpu. Ja viesnīcā mazāk kā 20 numuru, tualete var būt kopēja.
- Tualetes atsevišķos slēdzamos nodalījumos, kuros ir:
  - tualetes papīrs, drēbju uzkaramais;
  - atkritumu trauks (ar vāku- sieviešu tualetēs).
- Mazgājamais galds ar tekoša karstā un aukstā ūdens apgādi, spoguli, ziepēm, papīra dvieļiem vai elektriskajiem žāvētājiem.

Apkalpošana numuros

Apkalpošana numuros	**1***	**2***	**3***	**4***	**5***
Brokastis pēc pasūtījuma	-	-	x	-	-
Brokastis pēc pasūtījuma ar rīta laikrakstu	-	-	-	x	x
Pārējās ēdienreizes, vieglas uzkodas un dzērieni pēc pasūtījuma no plkst.7.00 līdz 24.00	-	-	x	-	-
Pārējās ēdienreizes, vieglas uzkodas un dzērieni pēc	-	-	-	x	-

pasūtījuma no plkst.6.00 līdz 24.00					
Pārējās ēdienreizes, vieglas uzkodas un dzērieni pēc pasūtījuma visu diennakti	-	-	-	-	x

Ēdināšanas un dzērienu dienests

Ēdināšanas un dzērienu dienests	**1***	**2***	**3***	**4***	**5***
Ēdamtelpu platība: - ja vietu skaits viesnīcā līdz 30 - vismaz 20 m^2; - ja vietu skaits ir lielāks par 30, ēdamtelpu platību aprēķina saskaņā ar būvnormatīviem. **Logi un ventilācija**: vismaz viens logs, kura stiklotais laukums ir vismaz 1/8 no grīdas laukuma.	x	x	x	x	x
Ir ventilācijas sistēma	x	x	-	-	-
Gaisa kondicionēšana.	-	-	x	x	x
Sabiedriska telpa, kurā ir drēbju pakaramais, kur var pasniegt brokastis. Tā var pildīt brokastu zāles, kafetērijas, kafijas viesistabas funkcijas.	x	x	-	-	-
Brokastu zāle vai kafetērija brokastīm un vieglām uzkodām	x	x	x	x	x
Atsevišķs bārs	-	-	x	x	X
Restorāns (ēdamistaba) **vai kafetērija** ātrām un vieglām uzkodām pusdienu un vakariņu laikā	-	x	-	-	-
Restorāns	-	-	x	x	
Vairāki restorāni, no kuriem vienā tiek spēlēta deju mūzika	-	-	-	-	x
Privāta (-as) ēdamistaba (-as) viesiem.	-	-	-	-	x
. Banketa zāle (-es), kuru (-as) var pārveidot konferenču zālē (-ēs) ar atbilstošu iekārtojumu konferenču vajadzībām.	-	-	-	x	X
. Vietu skaits brokastu zālēs un ēdamistabās ir lielāks par 1/3 no vietu skaita viesnīcā	x	x	-	-	-
. Vietu skaits brokastu zālēs, kafetērijās un restorānā ir lielāks par 1/2 no vietu skaita viesnīcā	-	-	x	x	x
. Brokastis – bez siltiem ēdieniem – pasniedz brokastu zālē, pusdienas un vakariņas – ēdamzālē.	x	x	-	-	-
. Ja brokastu vai ēdamtelpu nav, brokastis pasniedz numuros	x	x	-	-	-
. Brokastis – bufetes galds vai pēc ēdienkartes . Pusdienas un vakariņas pasniedz restorānā	-	-	x	x	x
. **Mēbeles un galda piederumi**:					
. Galdi un krēsli piemēroti viesu grupu ēdināšanai	x	x	x	x	x
. Ir bērniem piemērotas sēdvietas	x	x	x	x	X
. galdi klāti ar audekla galdautiem vai, ja to virsmas ir pulētas vai attiecīgi apstrādātas -pārklātas ar īpašām salvetēm vai paliktņiem	x	x	x	x	x
. Salvetes: augstas kvalitātes audekla vai cita materiāla - visām ēdienreizēm	x	x	x	x	x
. **Ēdienkartes**: pieejamas visās ēdienreizēs, ar cenrādi	x	x	x	x	x
. **Vīnu kartes**	-	-	x	x	x

<u>Telpas atpūtai un ķermeņa kopšanai, kā arī attiecīgu pakalpojumu sniegšanai</u>
(3*, 4*, 5* viesnīcās un kūrortviesnīcās):

- **Ir rotaļu telpas vai laukumi bērniem** (kūrortviesnīcās un visu kategoriju viesnīcās, kas sniedz pakalpojumus ģimenēm ar bērniem)
- **Ārstniecības telpu bloks – kūrortviesnīcās**
- **4* un 5* viesnīcās naktsklubs, deju zāle vai diskotēka**, ja numuru skaits lielāks par 100
- **Frizētava,** ja numuru skaits lielāks par 100 (3* viesnīcās, ja numuru skaits lielāks par 150). Atbilst normatīvajos aktos noteiktajām higiēnas prasībām
- **5* viesnīcās kosmētiskais kabinets,** ja numuru skaits lielāks par 100. Atbilst normatīvajos aktos noteiktajām higiēnas prasībām
- **4* viesnīcās sauna**
- **4* viesnīcās trenažieru zāle vai veselības klubs**
- **3* jaunbūvētās un 4* kūrortviesnīcās peldbaseins**
- **5* viesnīcās slēgts baseins un/vai ar profesionālu trenažieru zāli vai veselības centru ar garderobi un dušām un/ vai saunu un atpūtas telpu**
- **4* un 5* viesnīcās pirmās medicīniskās palīdzības iespējas,** ja numuru skaits lielāks par 150
- **4* un 5* viesnīcās Rekreācijas inventāra noma un glabāšana – kūrortviesnīcās**
- **Veļas mazgāšana, gludināšana, ķīmiskā tīrīšana**
- **5* viesnīcās pieejami autoservisa pakalpojumi**

Darbinieki

1. Darbinieku skaits nodrošina pakalpojumu sniegšanu.
2. Darbinieku atpūtas telpas un ēdamtelpas:
   - atpūtas, ēdināšanas un sanitārās telpas atrodas blakus darba telpām, bet atsevišķi no viesu telpām;
   - ģērbtuves, tualetes, dušas telpas atsevišķas - sievietēm un vīriešiem;
   - atsevišķa ēdamistaba, kā arī telpa atpūtai darba pārtraukumu laikā
3. Darbinieku pieejamība, apmācība, formas tērps.
4. Viesnīcas administrācijas pārstāvis pieejams visu diennakti.
5. Visiem darbiniekiem ir zināšanas par klientu apkalpošanu, darbinieki uztur viesmīlības atmosfēru viesnīcā, izrāda interesi par klientiem un to vēlmēm.
6. Vismaz viens no vadošajiem darbiniekiem apmācīts viesnīcas drošības jautājumos, par ko liecina attiecīgs dokuments vai nsertifikāts.
7. Viesnīcā ir atbildīga kompetenta persona par ugunsdrošību, kura izstrādā un uztur ugunsdrošības instrukciju un rīcības plānu ugunsgrēka gadījumam, informē un apmāca darbiniekus, veic ugunsgrēka risku novērtējumu.
8. Darbiniekiem, kuru darbs tieši saistīts ar iespējamu apdraudējumu klientu veselībai, ir personas medicīniskā grāmatiņa par veikto obligāto veselības pārbaudi.
9. Vismaz viens darbinieks ir apmācīts ēdienu pagatavošanas tehnoloģijās un ieguvis sertifikātu pārtikas aprites jautājumos; paškontroles un kvalitātes kontroles jautājumos.

10. Darbinieku, kura darbs saistīts ar pārtikas produktiem un veļu, ir personas medicīniskā grāmatiņa par veiktajām obligātajām periodiskajām veselības pārbaudēm un higiēnas apmācības kursu;
11. Darbinieki, kas ir kontaktā ar viesiem, valkā formas tērpu ar personālo piespraudi. Formas tērps vienmēr ir tīrs un kārtīgs.
12. Administrācija, darbinieki, kas uzņem klientus līdzās valsts valodas zināšanām parvalda angļu, vācu vai krievu valodu. Pārējais personāls, līdzās valsts valodas zināšanām pārvalda angļu un vācu vai krievu valodu sarunvalodas līmenī.

Praktiskais uzdevums (darbs grupās).
Izvērtējiet viesu numura iekārtojumu (bez sanitārās telpas), atzīmējot darba lapā atbilstību un neatbilstību LVS noteiktajām prasībām viesnīcām. Uzrakstiet argumentētus secinājumus par to, kādu kvalitātes kategoriju (no 1* līdz 5*) piešķirtu viesnīcas numuram.

Praktiskais uzdevums (darbs grupās).
Izvērtējiet sanitārās telpas iekārtojumu viesnīcas numurā, atzīmējot darba lapā atbilstību un neatbilstību LVS noteiktajām prasībām viesnīcām. Uzrakstiet argumentētus secinājumus par to, kādu kvalitātes kategoriju (no 1* līdz 5*) piešķirtu viesnīcas numura sanitārai telpai..

Standartprasības kempingiem

Kempings ir viesu izmitināšanas un apkalpošanas vieta, kurā ir iespējams novietot teltis, treilerus un viesu transporta līdzekļus kopējā vai atsevišķās stāvvietās, un kura teritorijā var tikt izvietotas vieglas konstrukcijas būves.

Kempingi var būt izvietoti gar autoceļiem un populāriem tūrisma maršrutiem, piepilsētās, zaļajās zonās un tūrisma centros vai kā moteļu sezonas darbības paplašinājums. Šā standarta izpratnē:

- telts - pagaidu konstrukcija no audekla vai cita materiāla, kas uzstādīta tūrista pajumtes un nakšņošanas nodrošināšanai;
- telts laukums - kempinga teritorijā nodalīta vieta telts novietošanai;
- treileris - tūrista īslaicīgai dzīvošanai paredzēts furgons.

Vispārīgās prasības kempingiem

1. Kempings darbojas atbilstoši likumdošanā noteiktajām prasībām attiecībā uz ēku, telšu un treilera laukumu plānojumu, būvniecību, higiēnu un ekspluatāciju, ūdensapgādi, attīrīšanas iekārtām, ugunsdrošību, viesu un viņu mantu drošību.
2. Informācija par ugunsdrošības pasākumiem, evakuācijas plāns un ugunsdzēsības līdzekļi atrodas viesiem labi redzamā vietā.
3. Kempinga teritorijā ēkas un telpas tīras ar piemērotām iekārtām, ierīcēm, mēbelēm, atbilstoši paredzamajam viesu skaitam.
4. Kempinga apkārtne ir labi kopta.
5. Kempinga teritorijā ir ārējais apgaismojums galvenajās pakalpojumu sniegšanas vietās; tūristu izmantojamās telpas ir pietiekoši apgaismotas un vēdināmas.
6. Telefons savienots ar valsts publisko telefona sakaru sistēmu.
7. Uz galvenā ceļa, pievedceļa vai pie kempinga teritorijas pēc vajadzības tiek uzstādītas ceļa zīmes, norādes un piktogrammas.
8. Viesiem ir nodrošināta iekļūšana kempinga teritorijā un izkļūšana no tās visu diennakti. Viesiem paredzētās telpas ir aizslēdzamas no iekšpuses un ārpuses.
9. Dzeramais ūdens ērti pieejams ne tālāk kā 50 m no jebkura telts vai treilera laukuma. Ir viena ūdens ņemšanas vieta uz astoņiem laukumiem.
10. Vismaz viena tualete un viena mazgāšanās vieta uz 10 personām atsevišķi sievietēm un vīriešiem.
11. Kempinga teritorija aprīkota ar ieejas un iebraukšanas vietu un iekšējiem celiņiem, kas izplānoti labas komunikācijas nodrošināšanai starp ierašanās un izbraukšanas vietām, telšu vai treileru laukumiem, tualetēm, ūdens ņemšanas un mazgāšanās vietām un pārējām kempinga pakalpojumu vietām.
12. Ieejas/iebraukšanas vieta izvietota, lai nodrošinātu viesu uzņemšanu un iebraucošo un aizbraucošo viesu un viņu transporta kontroli.
13. Ēdiena gatavošanai paredzētas atsevišķi nodalītas vietas.
14. Kempinga teritorijā ir slēgti sauso atkritumu savākšanas konteineri. Atkritumi tiek regulāri izvesti.
15. Informācijas un paziņojumu planšetes novietotas labi pieejamā un redzamā vietā.
16. Tūristiem ir pieejami pirmās medicīniskās palīdzības līdzekļi.
17. Ja kempings atrodas līdz 500 m attālumam no atklātam ūdens tilpnēm, tūristiem ir pieejami glābšanas līdzekļi uz ūdens.

Nr. p.k.	Prasības	Kategorija		
		I	II	III
1.	***Ierašanās vieta un viesu uzņemšana***			
	Piekļūšana: iespēja kempingam piebraukt ar transportlīdzekli	X	X	X
	Auto/ treilera novietošana: kopējā stāvvietā kempinga teritorijā	X	-	-
	Auto/ treilera novietošana: kopējā stāvvietā kempinga teritorijā vai blakus teltij, viesu mājiņai vai kopā ar treileri	-	X	X
	Kempinga teritorija apsargāta. Viesus uzņem visās nedēļas dienās un norādītajās stundās kempinga darbības laikā. Dežurants-sargs strādā visu diennakti.	X	-	-
	Teritorija iežogota un apsargāta. Viesu uzņemšanas dienests strādā visās nedēļas dienās no plkst. 8.00 līdz 22.00 kempinga darbības laikā. Dežuranti – sargi strādā visu diennakti	-	X	-
	Teritorija iežogota un apsargāta. Viesu uzņemšanas dienests un dežuranti – sargi strādā visu diennakti kempinga darbības sezonā	-	-	X
	Ir pieejama informācija par iespējamiem pakalpojumiem kempinga teritorijā un tā tuvākā apkārtnē.	X	-	-
	Kempinga teritorijā esošās izziņu un paziņojumu planšetes satur informāciju par vispārējiem kempinga kārtības un drošības noteikumiem, kempinga dienestu darba laikiem, atbildīgajām personām, pakalpojumu cenām, pasta pakalpojumiem, rekreācijas aktivitātēm u.c. Pieejama tūrisma informācija.	-	X	X
	Iespēja saņemt visa veida tūrisma informāciju.	-	-	X
2.	***Telšu/ treileru laukumi***			
	Vienas telts/ treilera novietošanai jāparedz laukums 70 m2	X	X	X
	Telšu/ treileru laukumi atrodas ne mazāk kā 25 m attālumā no vispārējās lietošanas ceļiem un ne mazāk kā 10m attāluma no kempinga teritorijā esošajām stacionārajām ēkām	X	X	X
	Minimālais attālums starp teltīm/ treileriem – 5m	X	X	X
	Ja vieglo automašīnu paredzēts novietot blakus teltij vai kopā ar treileri, to novietošanai jāparedz laukums – 100m2		X	X
	Vismaz 20% no telts/ treileru laukumu ir iespēja pieslēgties elektriskajai strāvai	X	50%	80%
	Treilerus iespējams pieslēgt pie ūdensvada un kanalizācijas	-	X	X
3.	***Ēdināšana***			
	Ēdiena gatavošanai paredzētas nojumes vai iekārtotas ugunskuru vietas	X	X	-
	Ēdiena gatavošanai paredzētas nojumes vai bez tām atsevišķi iekārtotas ugunskura vietas	-	-	X
	Ēdiena gatavošanai paredzētās koplietošanas telpas aprīkotas ar gāzes vai elektriskajām plītīm	-	X	X
	Pārtikas preču tirgotava ne tālāk kā 1km no kempinga	-	X	-

	teritorijas			
	Pārtikas preču tirgotava ar kafetēriju kempinga teritorijā	-	-	X

4.	***Mazgāšanās vieta***			
	Dušu un mazgātņu skaits mazgāšanās vietā atkarīgs no telšu/ treileru laukumu skaita: ***telšu/ treileru laukumi*** ***Dušas*** ***mazgātnes*** līdz 30 līdz 10 2 2 30-60 10-30 4 4 60-110 30-50 6 6 110-180 50-70 8 8 180-280 70-90 10 10 +2 papildus 90-120 12 dušas uz 120-150 14 100 vietām 150-180 16	X	X	X
	Dušas telpas minimālais laukums – 3,8 m2	-	-	X
	Siltā un aukstā ūdens padeve	-	-	X
	Dušas telpā ir:			
	- Sienā nostiprināta duša ar dušas turētāju;	X	X	X
	- Dušas aizkars;	-	X	X
	- Drošības rokturis;	X	X	X
	- Ziepju paliktnis;	X	X	X
	- Ziepes katram viesim;	-	-	X
	- Plaukts/ galdiņš tualetes piederumiem;	X	X	X
	- Spogulis;	X	X	X
	- Elektrības kontaktligzda;	X	X	X
	- Dušas paklājiņš;	X	X	X
	- Drēbju uzkaramie;	X	X	X
	- Atkritumu urna;	X	X	X
	- Siltais ūdens, atsevišķi iekārtotās trauku un veļas mazgāšanas vietās vismaz noteiktos laikos, kas izziņoti viesiem;	-	X	-
	- Veļas mazgājamā mašīna (var atrasties citā telpā);	-	-	X
	- Pirts – atsevišķā ēkā	-	-	X
5.	***Tualetes***			

Tualešu vietu skaits atkarīgs no telts/ treilera laukumu skaita

Telšu/treileru laukumi	Vīriešiem		Sievietēm
	WC/kīmiskā tualete	Pisuāri	WC/kīmiskā tualete
1 līdz 6	2	-	2
7 līdz 12	2	-	2
13 līdz 19	2	1	3
20 līdz 30	2		3
31 līdz 36	2	2	4
37 līdz 42	3	2	4
Tālāk - uz katriem 18 telšu/treileru laukumiem papildus			
1	1	1	2

	Ķīmiskā tualete	X	X	-
	Ķīmiskā vai tualete ar ūdens rezervuāru	-	-	X
	Tualetes durvis bloķējamas no iekšpuses	X	X	X
	Uz tualetes durvīm - apzīmējums	X	X	X

	Tualetes telpā ir: tualetes pods ar tualetes suku, tualetes papīrs turētājā; atkritumu urna; drēbju uzkaramais	 X X X	 X X X	 X X X
6.	***Viesu mājiņas***			
	Kempinga teritorijā pieļaujamas vieglu konstrukciju kotedžas	X	-	-
	Kempinga teritorijā pieļaujamas vieglu konstrukciju kotedžas vai bungalo tipa mājiņas. Ja mājiņu izmanto ziemā, tai jābūt apkurināmai, nodrošinot temperatūru telpā ne zemāku kā 18°C	-	X	X
	Mājiņa ar dienas uzturēšanās telpu, guļamtelpu, terasi	X	-	-
	Mājiņa ar dienas uzturēšanās telpu, guļamtelpu, terasi, virtuves nišu (virtuvi 3.kat.)	-	X	X
	Telpas minimālā platība: vienvietīgā guļamtelpā; divvietīgā guļamtelpā	 7,5m2 12m2	 7,5m2 12m2	 11m2 15m2
	Katrā telpā vismaz viens logs	X	X	X
	Aizkari vai aizlaidnes logiem	X	X	X
	Vispārējais apgaismojums	X	X	X
	Naktslampiņa pie katras gultas	X	X	X
	Gultas un to piederumi: minimālie vienguļamās gultas izmēri- 90x190cm minimālie divguļamās gultas izmēri- 140x190cm matrači: mīksti, ar elastīgu pildījumu; spilveni – vismaz viens uz katru gultasvietu, papildus spilveni pēc pieprasījuma; segas – vismaz viena uz katru gultasvietu, papildus segas pēc pieprasījuma; tīra gultas veļa – palagi, pārvalki, spilvendrānas pietiekamā daudzumā; dvieļi – divi katrai personai; gultas pārklājs - viens katrai gultai	 X X X X X X X X	 X X X X X X X X	 X X X X X X X X
	Pieļaujamas vairākstāvu gultas/ saliekāmie dīvāni-gultas	X	X	-
	Nakts galdiņš blakus katrai gultasvietai	-	-	X
	Plaukti, atvilknes drēbju novietošanai	X	X	X
	Galds	X	X	X
	Krēsls katrai personai	X	X	X
	Vieta virsdrēbēm ar vismaz trīs apģērbu pakaramajiem katrai personai	X	X	X
	Pelnutrauks un papīrgrozs	X	X	X
	Spogulis	X	X	X
	Vismaz viena elektrības kontaktligzda	X	X	X
	Elektrības slēdzis pie ieejas mājiņā	X	X	X
	Virtuves nišā (virtuvē) – skapis vai plaukts pārtikas	-	X	X

	uzglabāšanai, trauki, galda piederumi			
	Vieta virtuves uzkopšanas piederumu un tīrīšanas līdzekļu uzglabāšanai	-	X	X
7.	***Papildus serviss un izklaides iespējas***			
	Kempinga teritorijā vai tās tuvumā (līdz 3km) pieejamas atpūtas un sporta aktivitāšu vietas (sporta spēļu laukumi, atpūtas un sporta inventāra noma u.c.)	-	X	X
	Kempinga teritorijā iekārtota īpaša telpa (nojume) ar TV, galda spēlēm u.c. kā viesu pulcēšanās vieta.	-	X	X
	Nodalīts bērnu rotaļu laukums kempinga teritorijā ne tuvāk kā 50m no transporta ceļiem	-	X	X
	Īpašas telpas vai nojumes drēbju un veļas mazgāšanai un žāvēšanai	-	X	X
8.	***Personāls***			
	Personāls ir laipns un atsaucīgs pret viesu vēlmēm un vajadzībām, ir profesionāli sagatavots, bez valsts valodas prot arī angļu un vācu vai krievu valodu	X	X	X

<u>Jautājumi un uzdevumi</u>

1. Kādas kvalitātes kategorijas, saskaņā ar Latvijas Valsts standartos noteiktām prasībām, var piešķirt viesnīcām, kūrortviesnīcām, kempingiem?
2. Iepazīstieties ar Latvijas Valsts standartiem viesu mājām, moteļiem, hosteļiem. Kādas būtiskas atšķirības saskatāt salīdzinot tos ar standartprasībām viesnīcām un kūrortviesnīcām?
3. Salīdziniet Latvijas Valsts standartus lauku tūrisma mītnēm un kempingiem. Apkopojiet kopīgās un atšķirīgās prasības! .
4. Salīdziniet viesu numuru un citu telpu iekārtojumu skolas viesnīcā-laboratorijā (vai citā uzņēmumā) ar Valsts standartos notektām prasībām viesnīcām un citiem viesu izmitināšanas uzņēmumiem. Atzīmējiet konstatētos trūkumus vai nepilnības!

4. IZMITINĀŠANAS SEKTORA UZŅĒMUMU PRODUKTS, ISTABU VEIDI

Mūsdienās izmitināšanas nozares darbiniekiem jāapzinās prasības, ko tirgus gaida gan no izmitināšanas uzņēmumiem kā viesmīlības nozares uzņēmumiem, gan no šo uzņēmumu piedāvātajiem pakalpojumiem kā produkta. Lai izmitināšanas pakalpojumus sniedzošais uzņēmums varētu sekmīgi darboties un sasniegt uzstādīto mērķi, tam ir jāpiedāvā tāda veida pakalpojumi, kas apmierina ne tikai viesu vajadzības, bet arī to vēlmes.

Mūsdienās, pastāvot konkurencei izmitināšanas nozares tirgū, katra uzņēmuma darbībai ir jābūt pietiekami efektīvai, lai tas varētu konkurēt un gūt peļņu.

Jēdzienu ,,pakalpojums'' viesmīlības nozarē skaidro kā īpašu preces veidu, kam ir specifiskas īpatnības. Pakalpojums nav materializējams un tas nav glabājams. Pakalpojums ir tāds produkts, kuram nav priekšmetiskas formas, kuru nevar iegādāties īpašumā, bet kuru pērkot klientam tiek nodrošināta piekļūšana produktam un tā izmantošanai noteiktā laikā un noteiktā vietā.

Visā pakalpojumu daudzveidībā ir četras kopējas viesmīlības nozarei raksturīgas iezīmes:

- pakalpojumu netaustāmība;
- neiespējama pakalpojumu uzglabāšana;
- pakalpojumu ražošanas un patērēšanas procesa neatdalāmība;
- pakalpojumu kvalitātes mainība.

Lai izmntotu pakalpojumu, ir nepieciešams tiešs kontakts ar pakalpojuma sniedzēju vai servisa uzņēmumu. Pakalpojumu kvalitāte nav pastāvīga un ir atkarīga no ārējās vides. Izmitināšanas uzņēmumu produkta kvalitāti zināmā mērā nosaka arī uzņēmuma personāls, kas ir tiešā kontaktā ar klientu.

Pakalpojumam nevar būt pabeigta forma, tā veidojas apkalpošanas procesā savstarpējā pakalpojumu sniedzēja un saņēmēja mijiedarbībā. Izmitināšanas uzņēmumu pakalpojumu ražošanas un patērēšanas procesi notiek vienlaicīgi no klienta ierašanās brīža līdz tā izbraukšanai.

Ja pakalpojums netiek sniegts vai pārdots vajadzīgajā momentā, tad izmitināšanas uzņēmums zaudē savus ienākumus, kurus nav iespējams atjaunot, piemēram, ja viesnīcas numurs vienu diennakti paliek nepārdots, tad nākošajā diennaktī to papildus nevar pārdot par iepriekšējo laika posmu, jo katra vieta ir vienreizēja un tās pastāvēšanai ir jāizmanto fiksētie maksājumi.

Praksē bieži vien tiek lietots termins ,,*izmitināšanas uzņēmumu produkts*'' (piemēram, ,,*viesnīcas produkts*''). Tas ļauj akcentēt izmitināšanas uzņēmumu komplekso raksturu. Šāda pieeja terminoloģijai ir pieņemama no ekonomikas teorijas viedokļa, kur produkts veidojas cilvēka darba un saimnieciskās darbības rezultātā kā materiāli-mantiskā formā (materiālais produkts), tā arī garīgā un informatīvā formā (intelektuālais produkts) vai izpildīto darbu un sniegto pakalpojumu veidā, un no mārketinga redzes viedokļa, kur terminā *,,produkts''* ir apvienoti jēdzieni ,,preces'' un ,,pakalpojumi''.

Izmitināšanas uzņēmumu pakalpojumu sniegšanas tehnoloģiskais process ietver sevī:

- klientu sagaidīšanu;
- reģistrāciju un klientu izvietošanu numurā;
- apkalpošanu numurā;
- ēdināšanas un citu pakalpojumu sniegšanu (atbilstoši uzņēmuma piedāvājumam un klientu vēlmēm);
- izbraukšanu un klientu pavadīšanu.

Izmitināšanas uzņēmumu produkts - tie ir dažādi pakalpojumi, tomēr kā pamatprodukts jeb galvenais produkts ir izmitināšanas pakalpojumu sniegšana.

Lai apmierinātu viesu vajadzības, uzņēmumi var piedāvāt dažādus produktus jeb dažādas istabas. Istabas (numurus), kuras piedāvā izmitināšanas uzņēmumos klasificē pēc vairākām pazīmēm:

- Pēc vietu skaita. Viesnīcās parasti klientiem tiek piedāvāti vienvietīgie, divvietīgie, trīsvietīgie un četrvietīgie numuri. Vienvietīgie numuri parasti ir dārgākās kategorijas numuri viena viesa izmitināšanai.
- Pēc istabu skaita. Numuri tiek iedalīti vienistabas, divistabu, trīsistabu u.c. Ja istabu skaits ir divas un vairāk, tās var pildīt guļamistabas (vienas vai vairāku), atpūtas istabas, darbistabas u.c. funkcijas.
- Pēc servisa līmeņa. Numuru servisa līmenis ir atkarīgs no iekārtojuma, lieluma, interjera, mēbelēm un numurā piedāvāto pakalpojumu klāsta.
- Pēc nozīmes. Numurus var iedalīt kā biznesa jeb luksus klases (paaugstinātas kategorijas), tūristu jeb ekonomiskās klases, apartamentu u.c.numuros.

Pazīstamākie un izplatītākie istabu (numuru) veidi viesnīcās un citos izmitināšanas uzņēmumos ir :

- *Vienvietīgs numurs* (angl.-*single*)- istaba vienai personai ar vienvietīgu gultu, kuras izmēriem saskaņā ar Latvijas valsts standartiem jābūt ne mazākiem par 90cmx190cm;
- *Divvietīgs numurs*:
  - Istaba divām personām ar vienu divguļamo gultu (angl.-*double*), kuras izmēriem saskaņā ar Latvijas valsts standartiem jābūt ne mazākiem par 140cmx190cm (jaunceļamās viesnīcās 160cmx210cm);
  - Istaba divām personām ar divām atsevišķām vienvietīgām gultām (angl.-*twin*).
- *Trīsvietīgs numurs*(angl.-*triple room*) – paredzēts trim cilvēkiem. Tajā var būt trīs vienvietīgas gultas vai viena divguļamā + viena vienvietīgā;
- *Četrvietīgs numurs* (angl.- *double double*) istaba četrām personām ar divām divguļamajām gultām;
- *Savienojamās istabas* (angl.-*adjoining)* – divas blakus esošas istabas, kuru starpā ir aizslēdzamas durvis. Dažkārt šīs istabas pārdod kā atsevišķus numurus, bet citreiz abas istabas iespējams pārdot kā vienu numuru (angl.-*connecting rooms)*, un tā iemītnieki var brīvi pāriet no vienas istabas otrā, neizejot gaitenī;
- *Divstāvu dzīvoklis* (angl.-*duplexappartment)*- apartamenta tipa numurs, kas iekšpusē savienots ar atsevišķām kāpnēm;
- *Numurs ar ēdiena gatavošanas iespējām* (amer.-*efficiency)*;
- *Ģimenes numurs* (angl.-*family room)* –numurs, kurā var apmesties ģimene. Tas var sastāvēt no vairākām telpām, taču tā var būt arī viena istaba, kas sadalīta vairākās daļās;
- *Studija* (angl.-*studio room)* – numurs, kur guļamistaba ir daļa no dzīvojamās istabas, bet gulta pa dienu ir saklājama un izmantojama kā dīvāns, vai arī pilnībā pielokāma pie sienas;
- *Luksus numurs* (angl.-*suite)*- numurs, kas sastāv no vairākām istabām – guļamistabas, viesistabas u.c. Pusluksusa numurs (angl.-*junior suite)* savukārt ir liela istaba, kas sadalīta vairākās zonās un pilda vairāku istabu funkcijas reizē.

- *,,Karaļa istaba''* (angl.-*king room)* – numurs ar *king size* gultu (īpaši gara un plata divguļamā gulta ar 183cmx203cm izmēriem.
- *,,Karalienes istaba''* (angl.-*queen room)* - numurs ar *queen size* gultu (īpaši gara un plata divguļamā gulta ar 153cmx203cm izmēriem).

Jautājumi un uzdevumi

1. Kas raksturo viesmīlības nozares produktu?
2. Ko saprot ar jēdzienu ,,viesnīcas produkts''?
3. Kā klasificē viesnīcas numurus?
4. Kādi ir izplatītākie istabu veidi?
5. Izmantojot interneta resursus vai citus informatīvus materiālus izpētiet:
    - Kādus istabu veidus piedāvā Latvijas viesnīcās un citās tūrisma mītnēs? Vai istabu daudzveidību ietekmē arī uzņēmuma veids, atrašanās vieta un kategorija?
    - Kādi ir biežāk sastopamie istabu veidi viesnīcās, kūrortviesnīcās, viesu mājās, moteļos, lauku tūrisma mītnēs un kādas ir to skaitliskās (vai procentuālās) attiecības uzņēmumos?
    - Kā mainās istabas cena atkarībā no tās veida?

5. CENU KATEGORIJAS IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠOS UZŅĒMUMOS

Cena ir tā summa, kuru maksā lietotājs un klienti. Lielākā daļa viesmīlības nozares klientu ir ļoti jūtīgi attiecībā uz cenu. Klienti pakalpojumu novērtēs tikai tad, kad tie sajutīs, ka pakalpojums tiek piedāvāts par ,,*īsto cenu*''. Ja cena šķiet pārāk augsta, klients var atteikties no pakalpojuma, jo tas, viņaprāt, nebūs šīs summas vērts. Bet ja cena šķiet pārāk zema, klientam var rasties iespaids, ka pakalpojums ir nevērtīgs.

Viesmīlības nozares uzņēmumu produkta cena parasti ir kompleksa, jo tajā ietilpst preces vai pakalpojuma izmaksas, kvalitāte, arī preces vai pakalpojuma unikalitāte.

Faktori, kas ietekmē izmitināšanas uzņēmumu pakalpojumu cenu noteikšanu ir :

- Izmaksas. Izmaksas, kas saistītas ar pakalpojumu (produktu) radīšanu (piemēram, izmaksas par materiāliem, remontiem, komunālajiem pakalpojumiem, darbinieku algas, nodokļi u.c.), nosaka cenas zemāko robežu, kura izmitināšanas uzņēmumam jāsaņem īsākā vai ilgākā laika posmā. Tā kā uzņēmumi vēlas izdzīvot un pastāvēt ilgāk, tad tiem ir jāpelna tik daudz, lai spētu gan atjaunoties, gan gūt peļņu no ieguldītā kapitāla. Ja izmaksas pieaug, tad cena parasti tiek palielināta.
- Konkurence. Katrs uzņēmums pats nosaka cenu, par kādu tas pārdos pakalpojums, tomēr konkurentu cenas līdzīgiem produktiem bieži ir pamats uzņēmumiem cenu noteikšanā. Ja viesnīcas produkts ļoti līdzinās konkurējošās viesnīcas produktam, tad cenai jābūt līdzīgai, jo konkurenta cena tiek uztverta kā tirgus cena. Ja viesnīca savu produktu uztver kā labāku nekā konkurenta piedāvāto, tad cenu var noteikt augstāku,bet, ja produktu uztver kā sliktāku – cena ir jānosaka zemāka.
- Piedāvājums un pieprasījums. Regulēt uzņēmuma ienākumus nozīmē prognozēt pieprasījumu. Pakalpojumu cenas parasti palielina, ja ir augsts pieprasījums un pazemina, ja pieprasījums samazinās.
- Patērētāju gaume un piemērotība sezonai. Ne tikai apģērbi, apavi, mašīnas un citas preces ir pakļautas modes tendencēm. Arī izmitināšanas uzņēmumu klientiem pakalpojumu pirkšanas uzvedību un lēmumu pieņemšanu ietekmē dažādi gan psiholoģiskie, gan socioloģiskie faktori.
- Valdības līdzdalība cenu noteikšanā. Valsts politika nosaka vispārējos priekšnoteikumus un atvieglojumus uzņēmējdarbībā, ko veic izmitināšanas pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi.

Statistika liecina, ka no kopējiem izmitināšanas uzņēmumu ienākumiem 60-70% ienākumu ir no istabu (numuru) pārdošanas. Istabu (numuru) cenu ietekmē to veids, lielums, iekārtojums, blakusprodukti (minibārs istabā u.c.). Tāpat istabu cenas var mainīties atkarībā no noslogojuma, sezonas, nedēļas dienas – darba diena vai nedēļas nogale, viesa uzturēšanās ilguma, istabu iepriekšpārdošanas laika.

Izmitināšanas uzņēmumos var būt noteiktas šādas cenu kategorijas:

Tikai istaba	*European plan*	Cena kalkulēta istabai vai atsevišķi vienai personai istabā.
Istaba un brokastis	*Continental plan*	Cenā iekļauta maksa par istabu vai gultasvietu un brokastīm.
Puspansija	*Modified American plan*	Cenā iekļauta maksa par istabu vai gultasvietu , par brokastīm un par vēl vienu papildu ēdināšanu.
Pilna pansija	*American plan*	Cenā iekļauta maksa par istabu vai gultasvietu un par 3 ēdienreizēm - brokastīm, pusdienām, vakariņām. Var būt iekļauta arī maksa par pēcpusdienas , tēju.

Ikdienā vairums viesnīcu par oficiāli noteikto cenu (angl.-*rack rate*) pārdod tikai nelielu istabu skaitu, jo vairums istabu tiek pārdotas par pazeminātu cenu, lai gala rezultātā panāktu optimālu pārdošanas procentu. Pazeminātas cenas veido pēc atlaižu un speciālo piedāvājumu principa. Izplatītākās pazeminātās cenas ir:

Pamatcena	Cena tikai par istabu vai gultasvietu bez ēdināšanas pakalpojumiem
Korporatīvā jeb firmas cena	1) Viesnīcas tarifs, kas paredzēts kāda īpaša uzņēmuma vai organizācijas darbiniekiem; 2) Tarifs darījumu ceļotājiem, kuri regulāri apmetas viesnīcā.
Komerccena	Īpaša cena par viesnīcas istabām, kas tiek panākta, iepriekš vienojoties viesnīcai un tūrisma aģentūrai.
Aviokompāniju cena	Cena, ko saņem aviokompānijas, kas nodrošina viesnīcā lielu skaitu viesu.
Grupu cena	Cena par pakalpojumiem, kas tiek piedāvāta tikai grupām un parasti ir zemāka par individuāļiem noteikto cenu
Grupu sēriju cena	Cena, ko saņem ceļojumu aģents par pastāvīgu, vienu otrai sekojošu grupu izmitināšanu.
Bērnu cena	Ja bērni apmetas vienā istabā ar vecākiem bez papildgultas, tos var izmitināt par brīvu. Katra viesnīca individuāli nosaka vecumu, kad bērniem paredzētā cena sāk darboties un uz cik ilgu laiku.
Nedēļas nogales cena	Viena kopīga cena par istabu no piektdienas līdz pirmdienai, kura parasti ir zemāka nekā ņemta atsevišķi par katru dienu.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi faktori ietekmē cenu noteikšanu pakalpojumiem viesu izmitināšanas uzņēmumos? Raksturojiet šos faktorus!
2. Izskaidrojiet, ko nozīmē cenu kategorijas ,,pamatcena'', ,,gulta un brokastis'', ,,puspansija'', ,,pilna pansija''.
3. Kādas cenu atlaides izmanto izmitināšanas uzņēmumos?
4. Salīdziniet cenas izmitināšanas pakalpojumiem Latvijā un citās pasaules valstīs atkarībā no izmitināšanas uzņēmuma veida, kategorijas un atrašanās vietas!

6. PAPILDUS PAKALPOJUMI UN AKTIVITĀTES VIESIEM IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠOS UZŅĒMUMOS

Mūsdienās izmitināšanas pakalpojumus sniedzošie uzņēmumi paredzēti ne tikai cilvēka primāro vajadzību apmierināšanai. Bez pamatpakalpojumiem (izmitināšanas un ēdināšanas), izmitināšanas uzņēmumi ievieš papildpakalpojumus jeb papildproduktu. Papildpakalpojumu skaits un daudzveidība ir atkarīga no vairākiem faktoriem:

- uzņēmuma veids (viesnīca, kūrortviesnīca, motelis, kempings, brīvdienu māja u.c.);
- uzņēmuma atrašanās vieta:
  - pilsēta (lielpilsēta, mazpilsēta, pilsētas centrs vai nomale);
  - lauku teritorija (apdzīvota vai mazapdzīvota teritorija);
- uzņēmuma lielums (ēku un telpu skaits, platība, apkārtnes platība);
- uzņēmuma klienti (vietējie vai ārvalstu klienti, darījumu tūristi vai atpūtas tūristi, individuālie klienti, ģimenes, tūristu grupas);
- uzņēmuma finansiālais stāvoklis;
- tūrisma resursu pieejamība (ūdenstilpnes, meži, pļavas, kalni, aizsargājamās dabas teritorijas, flora, fauna, kultūrvēsturiskais mantojums, infrastruktūra, inventārs, komunikācijas u.c.).

Terminu *tūrisma resursi* skaidro kā dabas un cilvēku veidoto faktoru un norišu kopumu, kuri piesaista emocionālās, garīgās, fiziskās vai dziednieciskās intereses.

Papildus piedāvājuma (pakalpojumu) veidošana izmitināšanas uzņēmumos balstās uz vietējiem sociālajiem, kultūras, dabas resursiem, to izmantošanā ievērojot ilgspējīgas attīstības principus.

Papildpakalpojumus var grupēt:

1) pakalpojumi, kurus klientiem piedāvā uz vietas uzņēmumā (telpās vai apkārtnē);
2) pakalpojumi, kurus klientiem piedāvā ārpus uzņēmuma teritorijas.

Viesnīcām raksturīgākie papildpakalpojumi ir restorāni, bāri, kafejnīcas, tirdzniecības centri, produktu un suvenīru veikali, nakts klubi, kazino, diskotēkas, skaistumkopšanas saloni, masāžas kabineti, frizētavas, fitnesa centri, saunas, baseini, trenažieru zāles, biljards, ķegļi, tenisa korti, golfa un citu spēļu laukumi, valūtas maiņas punkti, ceļojumu un ekskursiju biroju pakalpojumi, automašīnu īre, autostāvvieta vai garāža, telpas konferencēm un citiem pasākumiem, nomas punkti ar aprīkojumu dažādām sporta aktivitātēm u.c.

Viesu mājās, kuras atrodas lauku teritorijās, lauku tūrisma mītnēs, kempingos papildus pakalpojumus pamatā veido, izmantojot dabas resursus, piedāvājot klientiem gan mieru un klusumu, gan arī aktīvās atpūtas iespējas. Tradicionālākie un pieprasītākie papildus piedāvājumi lauku tūrisma mītnēs pēc Latvijas lauku tūrisma asociācijas ,,Lauku ceļotājs'' datiem ir pirts, makšķerēšana, braukšana ar laivu, izjādes ar zirgiem, sporta spēles, pārgājieni pa pastaigu takām.

Pamatnosacījumi atpūtas organizēšanai laukos:

- <u>Nakšņošanas iespējas</u> (atbilstoši izmitināšanas uzņēmuma veidam un kategorijai);
- <u>Atpūtai piemērota vide:</u>
  - sakopta saimniecība un tās apkārtne;
  - pievilcīgas dabas ainavas;

- arhitektūras, arheoloģijas, vēstures un dabas pieminekļi, ievērojamas vietas;

▪ Nokļūšana līdz tūrisma mītnei:
- sakārtots ceļu tīkls;
- sabiedriskā transporta kustība;
- norādes;
- lai māja neatrodas pārāk tālu no lielceļa (daudzi tūristi ierodas bez iepriekšējas rezervēšanas – garāmbraucot);

▪ Lauku saimniecībā audzēta un gatavota pārtika;

▪ Izklaides iespējas:(peldēšanās, makšķerēšana, braucieni ar laivu, braucieni ar velosipēdu, izjādes ar zirgiem, sauna vai lauku pirts, dārza kamīns vai ugunskura vieta, rotaļu vieta bērniem, pastaigas pa mežu, ogošana, sēņošana, ārstniecības augu vākšana, amatniecisku prasmju apgūšana (keramika, pīšana, aušana u.c.), ekskursijas gida vadībā iepazīstot apkārtni, novadu, sporta un galda spēles, tikšanās ar interesantiem cilvēkiem, iespēja rīkot banketus, pasākumus, iespēja piedalīties saimniecības darbos un ēdienu gatavošanā u.c.)

Lai popularizētu lauku tūrismu, padarītu lauku tūrisma produktu pievilcīgāku un daudzveidīgāku, kā arī lai efektīvāk sasniegtu atsevišķas klientu mērķgrupas, Latvijas lauku tūrisma asociācija ,,Lauku ceļotājs'' ir izveidojusi vairākus zīmolus jeb atsevišķu produktu nosaukumus, ar kuriem tiek apzīmētas naktsmītņu kopas, kas piedāvā viena veida aktivitātes:

➢ ***„Zaļās brīvdienas''*** – zem šī produkta nosaukuma apkopotas tās naktsmītnes, kas saņēmušas vides kvalitātes zīmi ,,Zaļais sertifikāts''. Šis zīmols simbolizē:
  - atpūtu tīrā un veselīgā lauku vidē;
  - dabiskus materiālus;
  - dažādas aktivitātes dabā;
  - ekoloģiski tīrus vietējos pārtikas produktus;
  - informāciju par apskates vietām tuvākajā apkārtnē;
  - gadskārtu svētku svinēšanu saskaņā ar tradīcijām;
  - spēļu laukumus bērniem, mājdzīvniekus;

➢ ***„Brīvdienas ar makšķeri''*** – apvieno naktsmītnes, kas atrodas zivīm bagātu ezeru, upju vai dīķu tuvumā un piedāvā apmešanos gan pieredzējušiem makšķerniekiem, gan iesācējiem. Šajās mītnēs klientus nodrošina makšķerēšanas inventāra un laivu nomu, informāciju par labākajām zivju vietām apkārtnē un, ja nepieciešams, nokārto arī licenci un makšķerēšanas atļauju;

➢ ***„Skaistumam un veselībai''*** – naktsmītnes, kurās atpūtu iespējams apvienot ar skaistuma kopšanu un veselības uzlabošanu. Piedāvājumā ietilpst – pirts procedūras, sejas un ķermeņa maskas, masāžas, zāļu tējas u.c.;

➢ ***„Uz slēpēm''*** – naktsmītnes, kas atrodas labiekārtotu slēpošanas kalnu vai distanču slēpošanas trašu tuvumā;

➢ ***„Zirga mugurā''*** – naktsmītnes, kur pašu saimniecībā vai tās tuvumā iespējamas izjādes ar zirgiem un pieejams instruktors;

➢ ***„Prom no ierastā biroja''*** – naktsmītnes, kur iespējams organizēt seminārus, darba kolektīva izbraukumus, sporta spēles un

svinības. Piedāvājumā ietilpst plašas telpas, ēdināšana, aprīkojums un dažādas izklaides iespējas;

- ***„Bērnu prieki laukos"*** – naktsmītnes, kur īpaši ērti var justies ģimenes ar bērniem. Tiek ierīkoti spēļu laukumi, apskatāmi dažādi mājdzīvnieki un ir arī citas bērnu izklaides.

Lai uzņēmumi spētu konkurēt, atšķirties cits no cita un piesaistīt arvien vairāk klientus, ir jādomā ne tikai par tradicionālu papildpakalpojumu piedāvājumu, bet jāveido jauni, unikāli, neatkārtojami produkti, kas dotu klientiem iespēju redzēt, uzzināt, piedzīvot kaut ko īpašu, piemēram, ,,nakšņošana mucā'', ,,peldoša pirts'', ,,ledus bārs'', ,,siena viesnīca'' u.tml.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi var būt papildpakalpojumi viesu izmitināšanas uzņēmumos?
2. Kādi faktori ietekmē papildpakalpojumu skaitu un daudzveidību viesu izmitināšanas uzņēmumos?
3. Kādus pakalpojumus varētu piedāvāt klientiem, ja izmitināšanas uzņēmumiem būtu pieejami minētie resursi:

   Dabas resursi:
   - Ūdenstilpne;
   - Mežs;
   - Pļava;
   - Purvs;
   - Kalns;

   Kultūrvēsturiskais mantojums:
   - Pils, pilsdrupas, pilskalns;
   - Baznīca;
   - Vēsturiska ēka;
   - Muzejs;
   - Parks;

   Amatniecība, folklora, mūzika:
   - Keramikas darbnīca;
   - Šūšanas darbnīca;
   - Pinumu darbnīca;
   - Metālapstrādes darbnīca;
   - Kokapstrādes darbnīca;
   - Folkloras kopa.

6.1. Aktivitātes, kas saistītas ar atpūtas organizēšanu Dabā

Atpūta pie ūdens ir viens no pieprasītākajiem aktivitāšu veidiem lauku vidē. Aptuveni 70% klientu grib atpūsties vietās, kur tuvumā ir ūdens. Tai pat laikā aktivitātes pie un uz ūdens ir tās, kas var būtiski ietekmēt ne tikai ūdeņu kvalitāti – gan sanitāro, gan bioloģisko-, bet arī pašu atpūtnieku veselību un dzīvību.

Peldēšanās

Ja privātpersona vai pašvaldība veido publisku peldvietu, tās izveide ir jāsaskaņo. Jāveic arī peldvietas sākotnējais izvērtējums, lai pārliecinātos par dabas aizsardzības aspektu ievērošanu.

Izveidojot peldvietas jāievēro šādas prasības:

- ērta pieeja ūdenim, drošs ūdenstilpes pamata reljefs, nodrošinājums pret bīstamiem ģeoloģiskiem procesiem (krasta nogruvumi, noslīdējumi u.c.); vietās kur tas iespējams, arī invalīdiem viegla un netraucēta piekļūšana pludmalei;
- labvēlīgs peldvietas hidroloģiskais režīms (bez atvariem, bez krasām ūdens līmeņa svārstībām, ar straumes ātrumu, kas nepārsniedz 0,5 m/s);
- peldvietas nedrīkst atrasties ostu, rūpniecības uzņēmumu un paaugstināta riska objektu teritorijās un to aizsargjoslās;
- kanalizācijas ūdeņu novadīšana peldēšanai izmantojamās ūdenstilpēs var tikt atļauta saskaņā ar Latvijas Republikas Ministru kabineta 2002. gada 22. janvāra noteikumiem Nr.34 "Noteikumi par piesārņojošo emisiju ūdenī";
- ierīkojot peldvietās tualetes, jāparedz kanalizācijas sistēma ar notekūdeņu novadīšanu kanalizācijas tīklā vai uz vietējām attīrīšanas iekārtām, vai jāizmanto pārvietojamās tualetes;
- ģērbtuvju, tualešu (arī pielāgotu invalīdiem ar speciālām vajadzībām), dušas iekārtu, atkritumu konteineru nepieciešamo skaitu pludmalē projektētājs nosaka atkarībā no pludmales noslogojuma un spēkā esošajiem celtniecības normatīviem.
- Peldvietas jānorobežo ar bojām, lentēm vai citiem negrimstošiem materiāliem. Peldvietu peldēšanās sektorā, kas paredzēts bērniem līdz 10 gadu vecumam, pamatne jāizveido ar nelielu slīpumu un dziļumu, kas nepārsniedz 70 cm.
- No peldvietām jānorobežo aktīvai atpūtai paredzētas vietas, kur atļauts sērfot, braukt ar ūdens motocikliem, motorlaivām, ūdens slēpēm, „pūķiem” u.tml., saskaņā ar normatīvo aktu prasībām, kas regulē kuģošanas drošību.
- Lai aizsargātu piekrastes veģetāciju, peldvietu apmeklētāju plūsmas regulēšanai ierīkojami gājēju celiņi.
- Ja ir stāva krasta nogāze, jāierīko kāpnes, laipas, pontoni;
- Peldvietās jābūt pieejamam dzeramajam ūdenim, kas var būt nopērkams tirdzniecības vietā vai, nepieciešamības gadījumā, saņemams pie glābšanas dienesta darbiniekiem.
- Peldvietās labi redzamā vietā jāizvieto informācija par:

- peldvietas nosaukumu; ir jābūt arī norādei uz peldvietu;
- peldvietas izmantošanas maksu, ja tāda ir;
- peldūdens kvalitāti un norādes “peldēties atļauts”, “peldēties nav ieteicams” vai “peldēties nav atļauts”;
- peldēšanās drošību, izmantojot brīdinājuma simboliku - balts (karogs, aplis), kas nozīmē “peldēties atļauts”, sarkans (karogs, aplis), kas nozīmē

"peldēšanās pieļaujama, jābūt uzmanīgiem", melns (karogs, aplis), kas nozīmē "peldēties aizliegts";
- par glābšanas staciju un pirmās medicīniskās palīdzības atrašanās vietu; operatīvo dienestu tālruņa numuri;
- par ierobežojumiem pludmalē (t.sk. dzīvnieku uzturēšanās, braukšanu ar motorizētajiem transporta līdzekļiem utt.);
- dažādu funkcionālo sektoru atrašanās vietām;
- peldvietas robežām;
- ūdens motociklu un citu kuģošanas līdzekļu izbraukšanas vietām un drošības noteikumiem šo līdzekļu izmantošanā.

Ierīkojot peldvietas, var izveidot šādus funkcionālos sektorus:

- sauļošanās zona (sauļošanās laukumi, sauljumi);
- atpūtas zona (galdi, soli, nojume, ugunskura vieta);
- apkalpes zona (ģērbtuves, tualetes, nomas punkti, kafejnīcas);
- sporta zona (dažādu sporta spēļu laukumi);
- zaļā zona;
- bērnu sektors ar rotaļu laukumu pirmsskolas vecuma bērniem;
- gājēju celiņi;
- autotransporta stāvvieta tuvākajā apkārtnē

Ūdenstūrisms

Atrašanās uz ūdens un dažādu kuģošanas (peldlīdzekļu) izmantošana vienmēr ir saistīta ar risku. Latvijas upju un ezeru ūdeņi ir salīdzinoši ,,mierīgi''. Izņēmums ir pavasara pali un laiks pēc ilgstošām lietavām, kad atsevišķas straujteces vai upju (upīšu) posmi, kuros atrodas laukakmeņu krāvumi, pārvēršas par mutuļojošām un tehniski sarežģīti pārvaramām krācēm. Ūdenstūrismam var būt bīstami arī lielie ezeri spēcīga vēja vai vētras laikā.

Ir jāatceras, ka jebkura ūdens aktivitāte ir saistīta ar paaugstinātu risku, tādēļ uzņēmēja vai inventāra nomnieka un klienta attiecībām jābūt balstītām uz savstarpēju uzticību, informācijas patiesumu un pārdomātu drošības pasākumu ievērošanu visos ar ūdenstūrismu saistītajos pasākumos.

Šobrīd Latvijā nav normatīvo aktu, kas no drošības aspekta reglamentētu kārtību, kādā klientam tiek īrēts ar ūdens aktivitātēm saistītais inventārs (airu laivas, ūdens velosipēdi, ūdensmotocikli u.c.) un kādi nosacījumi (no drošības viedokļa) tam jāievēro, atrodoties uz ūdens. Tieši tādēļ būtiska ir uzņēmuma darbinieku sniegtā informācija klientam par iekšējās kārtības noteikumiem konkrētajā vietā.

Ūdenstūrisma pasākuma laikā der atcerēties, ka:

- koka, metāla un stiklaplasta laivas, kā arī plosti ir piemērotāki kā vizināšanās un atpūtas, tai skaitā makšķerēšanas, līdzekļi dīķos, ezeros un lielākās upēs. Tās ir stabilas, ietilpīgas un relatīvi drošas pat salīdzinoši nelabvēlīgos meteoroloģiskos apstākļos;
- piepūšamās laivas ir vairāk domātas tiem, kas vēlas atpūtas braucienu un/ vai makšķerēt. Tās nav piemērotas ilgstošiem un gariem braucieniem pa upēm, lieliem un aizaugošiem ezeriem, jo šajās laivās grūti ,,cīnīties'' ar pretvēju un vēl grūtāk pārvietoties pa aizaugušiem upju posmiem vai ezeru daļām;
- kanoe tipa laivas ir vairāk piemērotākas garākiem braucieniem pa Latvijas upēm un ezeriem (jāizvairās no braukšanas stipra vēja laikā)

dažādam cilvēku skaitam un atšķirīgām braucēju sagatavotības pakāpēm. Kanoe ir nestabilākas par iepriekš minētajām laivām, tāpēc jāizvairās no straujām kustībām, ātras virziena maiņas, krācēm, pārgāzēm, akmeņiem upēs un lieliem viļņiem ezeros;

- Smailes un kajaki ir visnestabilākie pārvietošanās līdzekļi. Tos parasti izmanto sportam un treniņiem, aktīvā un ekstrēmā tūrisma pasākumos;
- Lielajos ezeros (Lubāns, Burtnieks, Rāznas, Usmas u.c.) var uznākt pēkšņas brāzmas un vētras, tādēļ potenciālu dabas stihiju gadījumā savlaicīgi ir jādodas krasta tuvumā.;
- Laivā ir ieteicams atrasties ne mazāk kā 2 cilvēkiem;
- Riskantos pasākumos ieteicams doties ne mazāk kā divās laivās;

Lai maksimāli paaugstinātu drošību ūdenstūrisma brauciena laikā pa upi, ezeru vai jūru, peldlīdzeklī atkarībā no situācijas jābūt:

- glābšanas riņķim vai citiem peldošiem un negrimstošiem priekšmetiem, kas var noturēt cilvēka augšdaļu virs ūdens, atbilstoši braucēju skaitam, ja tiem nav katram sava glābšanas veste;
- rezerves airim koka, metāla, stiklaplasta laivās, ja tiek veikti garāki braucieni;
- Hermētiskos un ūdensnecaurlaidīgos maisos cieši iepakotām mantām, lai samirkšanas gadījumā (īpaši pavasaros, kad zema gaisa un ūdens temperatūra) ātri varētu nomainīt apģērbu, kas pretējā gadījumā var novest pie organisma atdzišanas un saaukstēšanās vai smagākām sekām. Hermētiskajā iesaiņojumā jāiepako sērkociņi vai šķiltavas, lai nepieciešamības gadījumā varētu ātri sakurt uguni. Vismaz vienam mobilajam telefonam ir jābūt iepakotam hermētiski, lai nepieciešamības gadījumā varētu sazināties ar operatīvajiem dienestiem u.c.

Uzņēmuma īpašniekam vai darbiniekiem, kuri piedāvā aktīvo atpūtu uz ūdens ir jāiepazīstina klientus ar svarīgākajiem drošības jautājumiem. Šajā sakarā ieteicams izstrādāt drošības noteikumus, ar kuriem klients, apliecinot ar savu parakstu, iepazīstas pirms došanās uz ūdens.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādas prasības jāievēro uzņēmuma vai ūdenstilpnes īpašniekam, lai izveidotu peldvietu?
2. Kādus peldlīdzekļus klientiem var piedāvāt atpūtai un aktivitātēm uz ūdens? Kāda veida ūdenstilpnēs ir piemēroti minētie peldlīdzekļi?
3. Kādi drošības noteikumi jāievēro klientiem izmantojot peldlīdzekļus?
4. Sastādiet drošības noteikumus, kuri jāievēro klientiem, izmantojot koka laivas, piepūšamās laivas, plostu, katamarānus.

Pastaigas dabā

Pastaigas dabā ir viena no draudzīgākajām tūrisma aktivitātēm. Tomēr, pirms aicināt tūristus uz šo aktivitāti, vēlams ievērot vairākus ieteikumus:

- Pirms kādas dabas teritorijas izmantošanas pastaigām vēlams tajā veikt bioloģisko inventarizāciju, īpašu uzmanību pievēršot aizsargājamām sugām un biotopiem; veikt pasākumus bioloģisko vērtību saglabāšanai (piemēram, pļavu pļaušanu) vismaz taku tuvumā;
- Balstoties uz inventarizācijas datiem jāplāno pastaigu maršruts tā, lai tas ietvertu ainaviskus skatu punktus, interesantus dabas objektus, bet neietvertu tos, kurus cilvēki varētu apdraudēt;
- Ierīkojot pastaigu (dabas) taku jāievēro:
  - takas malās nedrīkst būt asi priekšmeti;
  - cilvēka galvas augstumā nav vēlami zari;
  - nogāzēs jāierīko kāpnes ar margām;
  - pāri mitrām vietām, grāvjiem, ūdenstecēm jāierīko laipas vai tiltiņi;
  - nepieciešamības gadījumā jāierīko takas ar mākslīgu segumu;
  - pastaigu taku labiekārtojuma konstrukcijām jānodrošina taku lietotāju drošība
- Jāsagatavo informatīvi-izglītojošs materiāls par pastaigas vietu:
  - takas garums;
  - takas gala punkts;
  - takas veikšanai nepieciešamais laiks;
  - reljefa un citas dabas īpatnības;
  - vietas vai apskates objekti, kurus varēs redzēt pastaigas laikā;
  - grūtības, ar kādām nāksies sastapties pārvietojoties pa taku;
  - informācija par takas izmantošanas iespējām cilvēkiem ar īpašām vajadzībām;
  - takas apsaimniekotāja kontakttālruņa numurs u.c.

Pikniks dabā

Pikniks ir atpūta un maltītes ieturēšana dabā. Lai iekārtotu piknikiem paredzētu atpūtas vietu būtu vēlams:

- dotajā teritorijā veikt bioloģisko inventarizāciju, īpašu uzmanību pievēršot aizsargājamām sugām un biotopiem;
- balstoties uz inventarizācijas datiem, atpūtas vietu labiekārtot ar ugunskura vietu, malkas novietni, soliem un galdiem, atkritumu urnām un tualeti;
- sekot tam, lai netiek nobradāta zemsedze un nogāzēs nesākas augsnes erozija;
- nepieciešamības gadījumā ierīkot takas ar mākslīgu segumu un laipas vai nožogojumus.

Putnu un dzīvnieku vērošana

Putnu un dzīvnieku novērošana ir gan dabas izziņa, gan sava veida sports jeb sacensība: kurš ieraudzīs pēc iespējas vairāk putnu un dzīvnieku sugu. Piedāvājot šādu aktivitāti tūristiem jāatceras, ka cilvēkam nonākot saskarē ar dzīvo dabu, viņš arī negribot var nodarīt tai kaitējumu. Piemēram, praktiski jebkurš perējošs putns pametīs ligzdu, ja to

atkārtoti vai ilgstoši traucēs ligzdā. Šāds risks pieaug tieši fotografēšanas laikā, kad nemākulīgas fotomedības var kaitēt vai pat nogalināt dzīvnieku. Cilvēki ļoti bieži mēdz arī piebarot putnus un dzīvniekus, lai atvieglotu to novērošanu. Šādu darbību rezultātā dzīvnieki tiek piesaistīti dotajai vietai un bieži kļūst atkarīgi no piebarošanas. Īpaši izteikta šī parādība ir ziemā un spilgts piemērs ir gulbji. Uznākot salam, piebarotie gulbji bieži vien neaizlido pat tad, ja ūdenskrātuve aizsalst. Ja piebarošanu pārtrauc, putni var aiziet bojā.

Pirms kādas teritorijas izmantošanas putnu un dzīvnieku novērošanai būtu vēlams:

- dotajā teritorijā veikt bioloģisko inventarizāciju, īpašu uzmanību pievēršot putnu un dzīvnieku barošanās un atpūtas, kā arī koncentrēšanās vietām;
- balstoties uz inventarizācijas datiem izplānot novērošanas punktu atrašanās vietas tā, lai tās dotu gan iespēju putnus vai dzīvniekus redzēt, gan tai pat laikā tos netraucētu, it īpaši putnus to ligzdošanas laikā;
- ierīkot skatu torņus, platformas vai vienkārši slēptuves, kurās novērotājs paliktu putnu vai dzīvnieku neredzams;
- sagatavot informatīvi- izglītojošu materiālu par novērojamiem putniem vai dzīvniekiem un to pareizu novērošanu.
- sekot vai skatu vietās netiek nobradāta zemsedze un nogāzēs nesākas augsnes erozija; nepieciešamības gadījumā ierīkot takas ar mākslīgu segumu un laipas vai nožogojumus.

Aktivitātes ar zirgiem

Šis ir viens no iecienītākajiem aktivitāšu veidiem gan Latvijas iedzīvotāju vidū, gan ārvalstu klientiem.

Aktivitātes, kas saistītas ar zirgiem nosacīti var iedalīt šādās grupās:

- braukšana pajūgā vai ar kamanām;
- apmācības;
- izjādes apvidū;
- pārgājiens (vienas vai vairāku dienu);
- bērnu vizināšana.

Pārvietošanās dabā ar zirgiem ir aizraujoša, tomēr dabu stipri ietekmējoša aktivitāte, it īpaši, ja jāšana notiek ārpus šim nolūkam atvēlētām takām. Pirms kādas dabas teritorijas izmantošanas izjādēm ar zirgu būtu vēlams:

- šajā teritorijā veikt bioloģisko inventarizāciju, īpašu uzmanību pievēršot aizsargājamām sugām un biotopiem;
- balstoties uz inventarizācijas datiem jāizplāno izjāžu maršrutu tā, lai tas ietvertu ainaviskus skatu punktus, kā arī interesantus dabas objektus, bet jāšana nenotiktu pa vietām, kur sastopami reti biotopi un sugas;
- ierīkot vai marķēt takas dabā; nepieciešamības gadījumā ierīkot takas ar mākslīgu segumu;
- sagatavot informatīvi-izglītojošu materiālu par izjāžu vai izbraukuma vietām;

Izjādes, pārgājieni ar zirgiem, braukšana kamanās vienmēr saisās ar paaugstinātu risku, ņemot vērā to, ka šajās aktivitātēs vienmēr jārēķinās ar dzīvnieka raksturu. Izjādes ar zirgiem ir uzskatāma kā ekstrēma aktivitāte, tadēļ drošība īpaši svarīga:

- jājot ar zirgu nepieciešami piemēroti apavi (lai nesavainotu un nenoberztu kājas ar kāpšļiem), ķivere (der velosipēdistu) bērniem līdz 18 gadiem, kā arī instruktors – pavadonis;

- izjāžu (vizināšanās) maršrutiem jānotiek vietās, kur nav regulāras transporta plūsmas un nav jāšķērso autoceļus, nav zemu zaru un bieza augāja, nav krauju un stāvkrastu, nav asu priekšmetu, kas var apdraudēt dzīvnieka un cilvēka veselību;
- izjādēs jādodas piemērotos meteoroloģiskos apstākļos.

Uzņēmuma īpašniekam vai darbiniekiem, kuri piedāvā izjādes ar zirgiem ir jāiepazīstina klientus ar svarīgākajiem drošības jautājumiem. Šajā sakarā ieteicams izstrādāt drošības noteikumus, ar kuriem klients, apliecinot ar savu parakstu, iepazīstas pirms došanās izjādē.

Vizināšanās dabā ar velosipēdiem

Velosipēdi ir viens no videi visdraudzīgākajiem pārvietošanās līdzekļiem, tomēr atrašanās dabā uz velosipēda arī var nodarīt kaitējumu videi. Pirms kādas dabas teritorijas izmantošanas braucieniem ar velosipēdu būtu vēlams:

- šajā teritorijā veikt bioloģisko inventarizāciju, īpašu uzmanību pievēršot aizsargājamām sugām un biotopiem;
- balstoties uz inventarizācijas datiem jāizplāno velomaršrutus tā, lai tie ietvertu ainaviskus skatu punktus, kā arī interesantus dabas objektus, bet neietvertu tos, kurus cilvēki varētu apdraudēt;
- ierīkot vai marķēt takas dabā; nepieciešamības gadījumā ierīkot takas ar mākslīgu segumu un laipas vai nožogojumus;
- ieteicams veidot noslēgtus, apļveida velosipēdistu maršrutus dažādos garumos, ņemot vērā klientu dažādās intereses un fizisko sagatavotību;
- sagatavot apvidus karti un informatīvi-izglītojošu materiālu par velomaršrutiem.

Tā kā pārvietošanās ar velosipēdu ir saistīta ne tikai ar lielāku parvietošanās ātrumu (kā gajejiem), bet arī parvietošanos pa ietvēm, ielām, ceļiem un šosejām, visās ar velosipēdu saistītajās aktivitātēs īpaši svarīgi ir ievērot drošības aspektu un ceļu satiksmes noteikumus:

- braukt ar velosipēdu bez pilngadīgas personas pavadības pa ceļu drīkst no 12 gadu vecuma. Aizliegts braukt ar velosipēdu, ja alkohola koncentrācija asinīs pārsniedz 1 promili;
- ceļi, kas paredzeti gājējiem un braukšanai ar velosipēdu apzīmēti ar ceļa zīmēm;
- paralēli brauktuves malai velosipēdus stāvēšanai var novietot divās rindās, bet uz ietves novietotie velosipēdi nedrīkst traucēt gājēju parvietošanos;
- velosipēdam ir jābūt tehniskā kārtībā, aprīkotam ar bremzēm, skaņas signālu un gaismas atstarotājiem: priekšpusē - baltiem, aizmugurē - sarkaniem, abos sānos (riteņu spieķos) un pedāļos (priekšpusē un aizmugurē) - diviem oranžiem (dzelteniem), bet velosipēdu piekabēm aizmugurē jābūt sarkanam gaismas atstarotājam. Braucot pa brauktuvi vai nomali diennakts tumšajā laikā vai nepietiekamas redzamības gadījumā velosipēdam priekšpusē ir jābūt iedegtam baltam, bet aizmugurē - sarkanam gaismas lukturim;
- velosipēdu vadītājiem aizliegts: braukt, neturot stūri, braukt, turoties pie cita braucoša transporta līdzekļa, pārvadāt kravu, kas traucē vadīšanu un apdraud citus satiksmes dalībniekus, vest ar velosipēdu pasažierus (var vest bērnus līdz 7 gadiem, ja ir iekārtoti sēdekļi un kāju atbalsti).

Papildus velosipedistu vadītājam ieteicams:

- braukt pa ietvi un maksimāli izmantot tikai veloceliņus un gājēju un velosipēdu ceļus, vietās, kur tie izveidoti;
- braukšanas laikā lietot spilgtu, atstarojošu apģērbu un papildus atstarotājus, izmantot ķiveri;
- būt maksimāli uzmanīgam un modram uz jebkura ceļa, neatkarīgi no tā nozīmes, kvalitātes un autoplūsmas intensitātes;
- kur tas iespējams, braukšanai maksimāli izmantot autoceļiem līdztekus esošos grantētos, zemes,meža ceļus, takas u.c.;
- neatstāt velosipēdus bez uzraudzības.

Makšķerēšana un medības

Makšķerēšana un medības, tai skaitā arī vēžošana, izsenis bijuši vieni no populārākajiem un tai pat laikā arī vieni no dabu visvairāk ietekmējošākiem atpūtas veidiem. Makšķerēšana un medības ir arī tie atpūtas veidi, ko visstingrāk reglamentē likumdošana: Medību likums un Medību noteikumi, kā arī Makšķerēšanas noteikumi.

Makšķerēšanas pakalpojumu sniedzējiem jāzina un jāievēro šādi noteikumi:

- to privāto ezeru krastos, kuros zvejas tiesības nepieder valstij, jābūt zīmei ar norādi, ka ezers atrodas privātajā īpašumā;
- privātajos ūdeņos, kuri atrodas īpaši aizsargājamās dabas teritorijās, jāievēro attiecīgo teritoriju aizsardzības un izmantošanas noteikumi;
- ezeriem, kas atrodas uz viena īpašnieka zemes, tauvas josla netiek noteikta. Šajā gadījumā ūdeņu īpašnieks piekrastes joslas izmantošanu zvejniecības un makšķerēšanas vajadzībām nosaka pats. Makšķerēšanai šādos ūdeņos ir nepieciešama zemes īpašnieka atļauja;
- ar makšķerēšanu bez īpašnieka papildu atļaujas, ievērojot normatīvos aktus, var nodarboties visos privātajos ūdeņos, kuros zvejas tiesības pieder valstij, kā arī privātajās upēs un to privātajā īpašumā esošajās daļās, kurās saskaņā ar makšķerēšanas noteikumiem nav aizliegta makšķerēšana;
- vietās, kur organizēta licencētā makšķerēšana, jābūt norādēm, ka šajā ūdenstilpnē makšķerēt drīkst tikai ar licenci, cik šī licence maksā un kur tā nopērkama;
- makšķernieks drīkst bez maksas pārvietoties gar ūdens malu tauvas joslā: gar jūras piekrasti -20m, gar privāto ūdeņu krastiem -4m, gar pārējo ūdeņu krastiem -10m.

Piedāvājot klientiem makšķerēšanas pakalpojumus ieteicams būtu sagatavot informatīvi-izglītojošu materiālu par makšķerēšanas vietu (ūdenstilpnes lielums, dziļums, makšķerēšanai piemērotākās vietas, ūdenstilpnē esošās zivju sugas, atļautais zivju skaits , zivju garums lomā u.c.). Jā makšķerēšana tiek organizēta bērniem, vēlams to apvienot ar izglītojošām aktivitātēm par zemūdens pasauli.

Valsts akciju sabiedrība ,,Latvijas valsts meži'' ir medību tiesību īpašnieks valsts mežos. Lielākā daļa šo medību platību tiek iznomātas mednieku formējumiem un privātpersonām. VAS,,Latvijas valsts meži'' ir medību tiesību lietotājs un piedāvā medību iespējas 28 madību iecirkņos. Šajos medību iecirkņos tiek īpaši gādāts, lai dzīvnieki ārpus medībām netiktu lieki traucēti, lai tie tur uzturētos, un medības būtu rezultatīvas. Organizācija ,,Latvijas valsts meži'' kā pakalpojumu piedāvā sarīkot pašmāju un ārvalstu interesentiem gan individuālas, gan kolektīvas medības. Uzaicinot uz medībām ārvalstu interesentus, jāņem vērā, ka lielākoties viņi vēlēsies medīt ar saviem ieročiem. Tāpēc jau iepriekš jāsaskaņo medību laiks un vieta, jāatsūta mednieku apliecības, pases un ieroču

atļaujas kopijas. Attiecīgie speciālisti palīdzēs nokārtot visas formalitātes ārvalstu mednieka apliecības saņemšanai , ko Latvijā izsniedz Valsts Meža dienests, parūpēsies par oficiālu trofejas izvešanas atļauju un veterināro sertifikātu saņemšanu. Ja nepieciešams, mednieki tiks sagaidīti lidostā un pavadīti medībās. Visos medību iecirkņos medību laikā nodrošinātas arī iespējas komfortablai nakšņošanai un atpūtai mednieku namiņos, kurus var izmantot arī citu tūrisma veidu piekritēji un atpūtnieki. Šajos mednieku namiņos parasti ir ar malku kurināma pirts, atpūtas telpā ir iebūvēti kamīni. Nakšņošanai tiek piedāvātas labiekārtotas istabas.

Tūrista riski dabā

Latvijas dabā tūristam ir salīdzinoši maz risku, tomēr ir daži, kas jāņem vērā.

Savvaļas dzīvnieki ar neparastu uzvedību, galvenokārt plēsēji - lapsas, jenotsuņi, āpši un jebkura cita dzīvnieku suga. Satiekot vai redzot šādus dzīvniekus jāievēro šādi noteikumi:

- netuvoties un nenonākt kontaktā ar minēto dzīvnieku.
- par faktu nekavējoties ziņot vietējai pašvaldībai.
- līdzīgi rīkoties, ja savādi izturas kāds no mājdzīvniekiem (suns, kaķis u.c).

Ērces. Svarīga ir to izraisītās slimības - ērču encefalīta profilakse, profilaktiskas vakcīnas. Detalizētāku informāciju var iegūt Latvijas Infektoloģijas centrā. Lai izvairītos no saslimšanas, vēlams vakcinēties (pirmās divas injekcijas ar mēneša līdz trīs mēnešu starplaiku, trešā injekcija - pēc gada), jo pēc aprēķiniem ap 95 % no vakcinētajām personām ir pietiekama imunitāte!

Ja tuvākajā apkārtnē ir konstatēti ērču piesūkšanās gadījumi vai redzētas ērces, klientam ir jāsniedz informācija, kā izvairīties no ērcēm:

- ērces dzīvo galvenokārt zālē, uz lakstaugiem, kritušām lapām un krūmājos, tādēļ no šādu vietu apmeklējuma vajadzētu izvairīties,
- apģērbam ir jābūt cieši pieguļošam, lai ērce nevarētu pakļūt zem tā;
- ik pēc brīža (vēlams ne retāk kā vienu reizi divās stundās) ir jāapskata apģērbs (vēlams tāds, lai ērci varētu pamanīt);
- vismaz divas reizes dienā būtu vēlams pārbaudīt ķermeni;
- apģērbu, kas bijis līdzi pārgājienā, vēlams izpurināt un turēt;
- ja līdzi bijis mājdzīvnieks (suns), jāpārbauda un jāizsukā tā spalva;

Ja ērce ir piesūkusies, tā pēc iespējas ātrāk ir jānoņem šādā veidā:

- ērcei uzliek spirtā vai degvīnā samērcētu vates gabaliņu (nevis eļļu);
- pēc 5-10 min ap ērces snuķīti apsien diegu un uzmanīgi izvelk ērci;
- ērces piesūkšanās vietu apstrādā ar joda tinktūru, spirtu vai degvīnu;
- pēc minētās procedūras rūpīgi nomazgā rokas!
- pirms ērce izņemta, to nedrīkst saspiest, jo ērces zarnu saturs var iekļūt brūcē (pieaug iespēja inficēties ar Laima slimību).

Ja klientam ir sekojošas pazīmes - nekavējoties ir jāapmeklē vai jāizsauc ārsts:

- parādās sarkans plankums ērces koduma vietā (Laima slimības pazīme);
- vienas līdz divu nedēļu laikā novērojami gripai līdzīgi simptomi - paaugstināta ķermeņa temperatūra, galvas sāpes, vispārējas ķermeņa sāpes;
- minētais stāvoklis saglabājas apmēram vienu nedēļu (daļa cilvēku pēc tam izveseļojās);
- sākās augsta temperatūra, stipras galvas sāpes, stīvums sprandā, reiboņi,

vemšana.

Čūskas. Latvijā ir tikai viena indīga čūsku suga - odze. Ja iekodusi odze, nekavējoties jāmeklē ārsta palīdzība.
Klientam jāsniedz informācija, ja tuvumā dzīvo vai redzētas odzes un jāinformē, lai uzmanās no
aizaugušām un sausām vietām, kā arī nestaigā ar kailām kājām.

Indīgi augi. Latvijā ir sastopamas aptuveni 100 indīgo augu sugas, turklāt tās ir ne tikai savvaļā, bet arī apstādījumos un dārzos audzētās dekoratīvo augu sugas.

Lai izvairītos no saindēšanās ar indīgiem augiem, nedrīkst ēst un košļāt nepazīstamu augu saknes, lapas un ogas. Latvijā kā nozīmīgākie indīgie augi ir:

Indīgais velnarutks, plankumainais suņstobrs, suņpētersīlis, Mugurenes, parastā zalktene, saules dievkrēsliņš, zilā kurpīte, vārpainā krauklene, četrlapu čūskoga, latvāņi, melnā driģene, parastais (dzeloņainais) velnābols, bebrukārkliņš, melnā naktene, parastā kreimene, rudens vēlziede, parastā īve, gundegas, eiropas segliņš, purva cūkausis, lielā strutene, sarkanā uzpirkstīte.

No indīgajiem augiem īpaši bīstami ir latvāņi. Tie satur vielas, kas nonākot uz ādas saules gaismas

ietekmē rada smagus apdegumus, kuri līdzinās 1 - 3 pakāpes apdegumiem (apsārtumi, pietūkums, čūlas,

nieze), kas var turpināties kā vispārējs nespēks, slikta dūša, galvas sāpes, redzes traucējumi u.c.

Ja notikusi saskarsme ar latvāņi, āda jānomazgā ar ūdeni un ziepēm un jāsargā no saules ietekmes.

Jāapmeklē ārsts.

Saimniekam ir jāinformē klients, ja apkārtnē konstatēti latvāņi, kā arī jāpaskaidro to iedarbības izraisītās

sekas.

Siltās vasarās ezeros un upēs mēdz novērot t.s. aļģu „ziedēšanu", ko izraisa dažādas mikroskopiskās -g.k. zilaļģes. Peldoties cilvēks nonāk saskarē ar tām un to izdalītajiem toksīniem kā rezultātā var rasties acu kairinājums un ādas alerģiskas reakcijas. Novēroti arī zarnu trakta darbības traucējumi. Mājdzīvnieki, dzerot šādu ūdeni var saindēties un pat aiziet bojā. Lai nenonāktu kontaktā ar , nav ieteicams peldēties un izmantot pārtikā ūdeni no vietām, kur novērojama aļģu ziedēšana.

Dažkārt kā dekoratīvi elementi dārzos un apstādījumos tiek audzēti ļoti indīgi augi, piemēram, etiķkoki, zilās kurpītes (viens no indīgākajiem Latvijas augiem!), sarkanā uzpirkstīte (2-3 g auga pulvera deva ir letāla pieaugušam cilvēkam) u.c. Saimniekiem, kas uzņem viesus vajadzētu atteikties no indīgo krāšņumaugu audzēšanas, vai arī brīdināt par šo augu bīstamību klientu.

Indīgas sēnes. No Latvijā sastopamajām ~ 1080 cepurīšu sēņu sugām indīgas ir tikai aptuveni nepilni 3 %. Taču tas nenozīmē, ka pārējās sēņu sugas ir lietojamas pārtikā (mazvērtīgas, neēdamas, sēnes, kuru toksiskums nav pierādīts u.t.t.)- Visvienkāršākais princips kā izvairīties no saindēšanās ar sēnēm ir nepazīstamu vai „aizdomīgu" sēņu nelasīšana.

Latvijā nozīmīgākās indīgās sēņu sugas ir: Zaļā mušmire, Baltā mušmire, Sarkanā mušmire, Panteru mušmire, Violetbrūnā mušmire, Bālā mušmire, Patujāra šķiedrgalvīte, Hornemana virpainīte, Kailā mietene, Parastā bisīte, Rūgtā sērsēne. Pelēkā tintene, Dzeltensarkanā tīmeklene, Velna beka.

Ja notikusi saindēšanās ar sēnēm, pirmie simptomi var parādīties 1 - 8 stundu laika vai pat vēlāk. Tie var būt:

- slikta dūša, vemšana.
- sāpes vēderā,
- samaņas traucējumi vai pat bezsamaņa,

- elpošanas un asinsrites traucējumi,
- šoka stāvoklis,u.c.

Saindēšanās gadījumā nekavējoties jāapmeklē vai jāizsauc ārsts. Ja iespējams, saglabāt sēnes.

Dažādu ***kukaiņu - bišu, lapseņu un sirseņu kodieni*** var būt bīstami cilvēka dzīvībai, ja tam novērojama paaugstināta jutība un sekojoša reakcija pret konkrēto indi. Tā var izpausties kā pietūkums sejas un kakla rajonā, elpas trūkums, sirdsdarbības traucējumi un arī apziņas traucējumi. Šajā gadījumā nekavējoties jāapmeklē vai jāizsauc ārsts.

Alerģiskas reakcijas var būt arī no dažādiem ***divspārņiem - odiem, dunduriem, knišļiem*** u.c. kukaiņiem.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādas prasības jāievēro uzņēmuma īpašniekam vai darbiniekiem, lai ierīkotu:
   - pastaigu takas;
   - putnu un dzīvnieku novērošanas un apskates vietas;
   - izjādēm ar zirgu paredzētas vietas;
   - makšķerēšanas un medību vietas;
   - velotūrisma aktivitātēm paredzētas vietas ?
2. Kādi drošības noteikumi jāievēro klientiem, izmantojot piedāvātos pakalpojumus? Darba grupās izstrādājiet drošības noteikumus atbilstoši pakalpojuma vai aktivitātes veidam!
3. Kādi ir iespējamie tūristu riski atrodoties dabā?

6.2.Semināru organizēšana un apkalpošana

Produkts „Semināru organizēšana un apkalpošana'' ir salīdzinoši jauns gan pieprasījumā, gan piedāvājumā. Uzņēmumi, darba kolektīvi, valsts un privātās organizācijas, partijas un apvienības arvien vairāk sēdes, gada pārskata sapulces vai darbinieku prēmēšanas pasākumus vēlas rīkot ārpus uzņēmuma, apvienojot darbu ar atpūtu. Latvijā šim produktam ir liels potenciāls un pieprasījums arvien pieaug. Tomēr tā popularitāte ir un būs atkarīga no piedāvājuma kvalitātes.

Semināru organizēšanas iespējas klientiem piedāvā specializētie semināru centri, tomēr kā papildus pakalpojumu to piedāvā arī praktiski visas viesnīcas un kūrortviesnīcas un daļēji arī viesu nami. Pēdējos gados ir pieaudzis pieprasījums pēc semināru organizēšanas iespējām laikos, tāpēc viesu izmitināšanas uzņēmumiem, kas atrodas lauku teritorijās ir lieliska iespēja savus klientus piesaistīt ar savu produktu, kas atšķirsies no pilsētās esošo nuzņēmumu piedāvājuma.

Lauku tūrisms kā atpūtas produkts savienojumā ar biznesa un darba atmosfēru piedāvājuma noformēšanā nav tik viegli izpildāms. Turklāt jāpievērš nopietna uzmanība servisa kvalitātei un iemaņām, apkalpojot lielāku cilvēku daudzumu, nekā lauku sēta vai viesu nams ir radis uzņemt ikdienā.

Piedāvājot produktu ,,Semināru organizēšana un apkalpošana'', liela uzmanība jāpievērš servisa prasībām un apkalpošanas kvalitātei. Organizējot seminārus laukos, svarīga ir pasākuma norises vieta, papildus piedāvājumi, kā arī saimnieki un/ vai apkalpojošais personāls, kas veido lielu daļu no piedāvājuma šarma un vispārējā veidola.

Klientiem, kuri vēlas organizēt semināru, nozīmīgs ir telpu iekārtojums, apgaismojums un tehniskais nodrošinājums. Tomēr ne katrs pasūtītājs savas vēlmes izteiks skaidri. Daudzas lietas tiks uzskatītas par pašsaprotamām

Darba telpā nepieciešama lietišķa gaisotne, ko panāk, izvēloties gaišu sienas krāsojumu, vienkrāsainus aizkarus vai žalūzijas, atbilstošas mēbeles.

Pamatnosacījumi, kas jāievēro viesu izmitināšanas uzņēmumos organizējot semināru :

1) **Telpu sagatavošana semināra norisei**:

- atsevišķa telpa (telpas) darbam ar atbilstošu iekārtojumu un mēbelēm (galdi, krēsli)
- atsevišķa telpa (telpas) semināra dalībnieku ēdināšanai (kafijas pauzes, pusdienas, vakariņas)

2) **Tehniskā aprīkojuma nodrošinājums**:

- tāfele (balta) – papīra vai plastikas + tāfeles tīrāmais sūklis;
- rakstāmpiederumi (vairākas krāsas);
- kodoskops;
- ekrāns;
- TV un video aparatūra (aparatūrai jābūt viegli pārvietojamai);
- Dators, multimediju projektors;
- mūzikas centrs ar audio kasešu un CD iekārtu;
- skaļruņi (ja telpa ir liela) u.c.

Papildus var sagatavot papīru un rakstāmpiederumus piezīmēm, ko novieto uz galda katram semināra dalībniekam.

Ja semināra nodrošināšanai ir nepieciešamas iekārtas, kuru nav uzņēmuma rīcībā vai kuru iegādes izmaksas ir augstas, tad ir iespēja tehnisko aprīkojumu iznomāt. Ar tehnikas īres kompānijām var vienoties arī par aprīkojuma piegādi, tehnisko uzstādīšanu, kā arī uzraudzību semināra gaitā.

Pirms pasākuma jāpārbauda telpas darbam:

- vai telpā ir pietiekams krēslu, galdu skaits un vai mēbeļu izvietojums atbilst klientu pasūtījumam; vai papildus krēsli ir ērti pieejamā vietā;
- vai telpa ir sakopta, izvēdināta un darbojas ventilācijas sistēma;
- vai ir elektrība un darbojas visas elektrības spuldzes, kontaktligzdas u.c. elektroierīces vai iekārtas;
- vai ir nepieciešamais tehniskais aprīkojums un vai tas darbojas;
- vai iespējams telpu aptumšot (aizkari, žalūzijas);
- vai uz galdiem atrodas atspirdzinoši dzērieni un glāzes pietiekamā daudzumā (ja tie ir pasūtīti vai iekļauti cenā);
- vai izpildītas klientu īpašās vēlmes un prasības.

Ēdināšana ir ļoti svarīga sastāvdaļa semināru apkalpošanā. Ēdamtelpai jābūt atsevišķi no darba telpām, lai varētu sagatavot ēdienreizes un uzklāt galdus paralēli, kamēr rit seminārs. Svarīgi ir saplānot galda klājumu tā, lai uzņemtajam viesu skaitam maksimāli īsā laikā būtu iespējams ieturēt attiecīgo maltīti (kafijas pauzes, pusdienas, vakariņas, brokastis).

3) **Nakšņošanas iepējas**, ja pasākums notiek ar nakšņošanu.
Pieprasītākās ir vienvietīgas vai divvietīgas istabas (vēlams ar labierīcībām).

4) **Papildus piedāvājums atpūtai** (Pirts, zirgu izjādes, sporta spēles, laivas, ūdens atrakcijas, ekskursijas, suvenīri u.c.).

Piedāvājot produktu ,,Semināru organizēšana un apkalpošana'' klientiem, nepieciešams:

-) Izstrādāt konkrētu, klientam viegli uztveramu cenu piedāvājumu pa pozīcijām:

- telpu noma;
- ēdināšana (kafijas pauzes, pusdienas, vakariņas);
- tehniskā aprīkojuma noma;
- papildus piedāvājums.

Katram uzņēmumam ir atšķirīgi, specifiski apstākļi un pasākuma cenas var atšķirties atkarībā no dalībnieku skaita, izmantojamām telpām, nedēļas dienām u.tml.

-) Izstrādāt konkrētu aprakstu semināra telpām, telpu iekārtojumam, uzņēmuma apkārtnei, papildus piedāvājumam u.c.

-) Sniegt informāciju par savu piedāvājumu tūrisma firmās, informācijas centros un citās ar tūrismu, kā arī konferenču un semināru organizēšanu saistītās organizācijā.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādas prasības jāievēro uzņēmuma īpašniekam vai darbiniekiem, lai piedāvātu klientiem semināru un konferenču organizēšanas iespējas?
2. Kādas atšķirības saskatāt veidojot šādu piedāvājumu viesnīcās un lauku tūrisma mītnēs?
3. Interneta resursos atrodiet informāciju par naktsmītnēm, kas piedāvā semināru un konferenču organizēšanas iespējas Latvijā. Darba grupās šo informāciju apkopojiet pa reģioniem (Latgale, Kurzeme, Vidzeme, Zemgale).
4. Izveidojiet informatīvu materiālu par semināru organizēšanas iespējām kādā viesu izmitināšanas uzņēmumā.

6.3. Relaksējošas un rekreatīvas aktivitātes

Pirts pakalpojumi

Regulāri iet pirtī ir vērts vairāku iemeslu dēļ. Pirmkārt, siltuma un pirts procedūru ietekmē organisms attīrās no dažādām kaitīgām vielām, kas tajā sakrājušās, otrkārt, uzlabojas asins cirkulācija asinsvados, tai skaitā sīkajos kapilāros, tādējādi palielinās šūnu apgāde ar skābekli un barības vielām. Bet - kādu pirts veidu izvēlēties - tā ir gaumes lieta.

Latviešu tradicionālā / krievu pirts. Abas šīs pirtis ir līdzīgas gan pēc iekārtojuma, gan pēc pirts īpašībām. Raksturīga samērā zema gaisa temperatūra (no 40 °C (uz zemākās lāvas) līdz 70-80 °C) un relatīvi augsts gaisa mitrums (90-100%). Lāvas telpā ir krāsns ar akmeņu krāvumu, kas ir siltuma un tvaika avots (raksturīgi vairot tvaiku, lejot ūdeni uz karstiem akmeņiem) un dažādā augstumā izvietotas lāvas, uz kurām noris pēršanās, izmantojot pirtsslotas.

Sauna (somu) pirts. Otrs populārākais pirts veids Latvijā līdzās tradicionālajai latviešu pirtij. Saunai raksturīga augsta gaisa temperatūra (90-120 °C) un izteikti mazs relatīvais mitrums (10-15%). Tā ir aprīkota ar elektrisko krāsni, kas silda akmeņus un telpu. Apdarē izvēlēts koks, visbiežāk, priede. Nozīme ir arī koka struktūrai, jo koka siltuma atdeve zaru vietās ir intensīvāka.

Sanarium pirti ar speciālas automātikas palīdzību gaisa temperatūru iespējams variēt robežās no 45 °C līdz 70 ^{C}C, kā arī izvēlēties vēlamo mitruma līmeni no 40% līdz 60%. Līdz ar to tiek panākts vieglas tvaika kabīnes efekts, kas dod iespēju cilvēkam, uzturoties pirtī, ļoti komfortablā temperatūrā ātri izsvīst un pirtī uzturēties ilgāku laika periodu, ko ir grūti izdarīt tradicionālajā saunā 100 °C temperatūrā.

Romiešu pirts. Mūsdienās tā ir modernizēts seno romiešu pirts - termas (pirts, uz ko ūdens tek pa sazarotu cauruļvadu sistēmu tieši no termālajiem avotiem, tādējādi pirts grīda sasilst līdz 60-70 °C) - variants. Gaisa mitrums: 90-100%. Līdzība izpaužas tvaika padeves veidā (šodien karstais, mitrais gaiss pirtī ieplūst, izmantojot zem grīdas un sienās iemontētas caurules), kā arī pirts apdare - koka vietā tiek izmantots akmens. Notiek pastāvīga mitrā gaisa cirkulācija, kas ļauj vienmērīgi apsildīt telpu (tā ir atšķirība no apsildes krievu un somu (sauna) pirtī).

Turku pirts

Līdzīga romiešu pirtij. Gaisa temperatūra 40-50 °C, gaisa mitrums-100%. Tvaiks telpā izplatās no īpaši ierīkotas krāsns. Turku pirts tradīcija paredz, ka pēc pirts jāatpūšas īpašā telpā ar istabas temperatūru. Pieņemts, ka pēc pirts procedūrām apmeklētāji nesteidzas mājup, bet mēdz padzert tēju un relaksēties sarunās.

Kaldariums. Tā ir īpaša telpa pirtīs ar speciāli apsildāmiem krēsliem (līdz 36 °C), sienām (līdz. 45 °C) un grīdu (līdz 27 °C). Sī telpa izmantojama gan lai sagatavotu ķermeni ievērojami agresīvākām temperatūras procedūrām, gan nesteidzīgām sarunām pirts starplaikos vai noslēgumā. Kaldariums ir ideāla iespēja apmeklēt pirti arī cilvēkiem, kuriem nav vēlams karsēties augstā gaisa temperatūrā.

Aromterapijas pirts. Ja gaiss pirtī piesātināts ar ārstniecisku aromātu, tas dod labdabīgu efektu. Aromterapija ārstē vairākos līmeņos, iedarbojoties uz organismu garīgi, emocionāli un fiziski. Ēteriskās vielas, nokļūstot asins un limfātiskajā sistēmā, iznīcina toksīnus, stimulē asinsriti un nomierina. Aromātvielas stiprina imūnsistēmu. Tās atbrīvo endorfīnus (smadzeņu hormonus), iedarbojoties uz smadzeņu limfātisko sistēmu, kas regulē atmiņu, emocijas un jūtas. Aromterapija efektīvi palīdz pret tādu pārejošu noskaņojumu kā skumjas. Aromāts pirtī panākams gan uz sakarsētiem akmeņiem uzlejot

kādu aromātisku ārstniecības augu uzlējumu, uzpilinot ēterisko eļļu, gan peroties ar aromātisku augu slotiņām.

Šobrīd spēkā esošie Ministru kabineta noteikumi Nr. 439 no 19.12.2000. Higiēnas prasības publiskas lietošanas pirtīm, attiecināmi uz visām pirtīm, kuras tiek piedāvātas klientiem, bet paredzētie šo noteikumu grozījumi nosaka, ka par publiskas lietošanas pirti tiks uzskatīta pirts, kuras karsēšanās vai tvaicēšanās telpā ir vairāk kā desmit vietas. No 2005. gada 1. janvāra ikvienā publiskā pirtī ir jānodrošina, lai to varētu bez pūlēm apmeklēt invalīdi, tostarp cilvēki ratiņkrēslos. Tualetēs ir jābūt papildu aprīkojumam, kas paredzēts invalīdiem.

Pirts telpu un sienu apdarei jāizmanto materiāli, kas piemēroti mitrai uzkopšanai un dezinfekcijai. Publiskas lietošanas pirtī jābūt priekštelpai ar garderobi virsdrēbēm un ielas apaviem, ģērbtuvei, tualetei, kur uz 40 apmeklētājiem jābūt diviem klozetpodiem un vienai izlietnei, mazgātavā jābūt vienai dušai ar auksto un karsto ūdens krānu uz 10 apmeklētājiem un lāvas telpai. Visām telpām, izņemot garderobi un lāvas telpu, jānodrošina mākslīgā vēdināšana. Vēl ir jābūt atsevišķai personāla telpai un saimniecības telpām, tīrās veļas, mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļu, kā arī pirts inventāra novietošanai. Nav liegts iekārtot dažādas dušas, vannas un peldbaseina telpas.

Tualetē nedrīkst trūkt ziepju, tualetes papīra, vienreizējas lietošanas dvieļu vai roku žāvētāja. Dušām un vannām jābūt atsevišķās kabīnēs, pie tām jāparedz vieta drēbju un dvieļu pakāršanai. Pirts ģērbtuvē jāiekārto atsevišķas ģērbšanās vietas un vieta matu žāvēšanai. Visās telpās jābūt mākslīgajam apgaismojumam: ģērbtuvē, mazgātavā, dušas, vannas un peldbaseina telpā ne mazāks par 300 luksiem, bet pārējās telpās - ne mazāks par 100 luksiem.

Pirtij piegādātajam ūdenim jāatbilst normatīvajos aktos noteiktajām dzeramā ūdens nekaitīguma prasībām. Pēc pirts lietošanas visas telpas jāiztīra, izmantojot tādus mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļus, kas paredzēti attiecīgajai telpai vai objektam. Pēc katra apmeklētāja jādezinficē lietotā bļoda, kā arī vanna.

Latvijas būvnormatīvu LBN 208-00 prasības nosaka, ka pirts telpas var izvietot citādas izmantošanas publiskajās ēkās, ja ir izpildīti šādi nosacījumi:

- karsēšanās telpā ir ne vairāk par desmit vietām;
- pirts telpu bloks atdalīts ar attiecīga tipa ugunsdrošām durvīm, starpsienām un pārsegumiem;
- pirts telpu blokam ir izejas uz evakuācijas izejām vai tieši uz āru;
- krāsns aprīkota ar automātisko aizsardzību un izslēgšanas mehānismu;
- pirts telpās ir dabīgā ventilācija ar vismaz vienkārtīgu gaisa apmaiņu stundā.

Klientu veselības drošībai būtu vēlams pirts telpā (ģērbtuvē) izvietot rakstisku atgādinājumu par situācijām, kurās nebūtu vēlama karsēšanās pirtī. Būtiskākie atgādinājumi :

- Pērtuves temperatūra saunā, kas pārsniedz 100° C, ir par augstu, un mediķi no tādas iesaka izvairīties, jo šādā temperatūrā tiek nevēlami traucēts asins un olbaltumvielu apmaiņas process, pieaug slodze sirdij, izmainās skābekļa balanss organismā.
- Pirts apmeklējums nav ieteicams cilvēkiem, kuri slimo ar:
  - psihiskām kaitēm;
  - hipertoniju, ko pavada sirds un nieru nepietiekamība;
  - vispārīgu organisma vājumu;
  - smagām ādas saslimšanām un infekcijām;
  - dažāda veida čūlām ar noslieci uz asiņošanu;
  - akūtām acu un ausu slimībām;
  - akūtu anēmiju;

- izteiktu asinsvadu sklerozi;
- onkoloģiskām saslimšanām;
- epilepsiju;
- diabētu, ja novēro acidozi;
- smagām nieru hroniskajām slimībām;
- vispārējo aterosklerozi;
- vispārēju organisma hipertoksikozi;
- ja ir jebkādu saslimšanu akūts periods;
- ja ir galvas traumas;
- ja organismā novēro vielu uzsūkšanās procesu traucējumus.

• Pirts lieliski palīdz saaukstēšanās sākumā. Par vēlu ir pērties, ja saslimšana jau ilgst kādu laiku (ir augsta temperatūra, klepus, kakla iekaisums). Apmeklējot pirti šādā stāvoklī, var gūt sarežģījumus un ārstēšanās dažu nedēļu vietā var ieilgt mēnesi un vairāk.
• Pirts apmeklējumi nav ieteicami cilvēkiem, kuriem ārsts licis izvairīties no saules vannām, peldēm atklātās ūdenstilpnēs un sporta nodarbībām. Pirts apmeklējumi kategoriski noliedzami cilvēkiem alkohola reibuma stavoklī.

Baseinu, karsto masāžas vannu, trenažieru zāles piedāvājums un drošības nosacījumi lauku tūrisma mītnēs

Civillikuma normas nosaka, jebkuras mītnes saimnieks ir atbildīgs par visu to ierīču, kuras tiek piedāvātas viesiem , tehnisko stāvokli un drošību ekspluatācijā.

Klienta vai patērētāja intereses aizsargā Patērētāju tieīibu aizsardzības likums. Lai izvairītos no problēmām un novērstu iespējamos riskus, jāņem vērā šādi ieteikumi :

• Viesiem piedāvāt tikai tādus pakalpojumus (pieejami par samaksu vai par brīvu papildus nakšņosanas vai atpūtas pakalpojumam), kuru drošība ir garantēta un pārbaudīta ;
• Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātā pakalpojuma kvalitāti, drošumu, lietošanas noteikumiem ;
• Sarežģītākiem pakalpojumiem (SPA masāžas vannas, baseini , trenažieri u.tml.) vēlams izstrādāt lietošanas noteikumus, ar kuriem iepazīstināt klientus pirms to pielietošanas ;
• Lietošanas noteikumi - pakalpojuma sniedzēja norādījumi, kurus ievērojot, pakalpojums saglabā lietošanas (izmantošanas) īpašības un pienācīgu kvalitāti, kā arī nerada apdraudējumu patērētaja mantai, veselībai, dzīvībai vai videi ;
• Pie sarežģītākām ierīcēm vai bīstamās vietās izlikt brīdinošas norādes (zīmes) un sekot līdzi to tehniskajam stāvoklim, kā arī aktualizēt tās pēc nepieciešamības ;
• Nodrošināt Ministru kabineta izdoto noteikumu Nr. 469 Higiēnas prasības publiskas lietošanas pirīiprasību ieverošanu.

Par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma un citos patērētāju tiesību aizsardzības normatīvajos aktos noteikto patērētāju tiesību pārkāpumiem iestājas civiltiesiskā, administratīvā vai kriminālā atbildība.

Piemērs; KARSTĀS MASĀŽAS VANNAS (SPA) LIETOŠANAS NOTEIKUMI

• Pirms vannas lietošanas jānomazgājas dušā.
• Aizliegts vannā kāpt ar smilšainām kājām, tās iepriekš jānoskalo ūdenī.

- Aizliegts vannu lietot stipra reibuma pakapē. Alkohola, narkotisko vielu vai medikamentu lietošana pirms SPA var novest pie samaņas zaudēšanas un noslīkšanas.
- Aizliegts ēst un dzert, atrodoties vannā.
- Aizliegts vannas ūdenim pievienot jebkādus papildlīdzekļus (ziepes, putas, balzāmi, sāļi u.c.).
- Aizliegts reizē lietot pirti un masāžas vannu.
- Lai novērstu nelaimes gadījumus ar bērniem, gādājiet, lai bērni bez uzraudzības nevarētu piekļūt unlietot SPA.
- Nelietojiet SPA vienatnē.
- Neizmantojiet flltra nosedzošo vāku sēdēšanai un atbalstam - tas var tikt salauzts.
- Grūtniecēm, sirds slimniekiem, personām ar asinsrites problēmām, diabetu u.c. nopietnām saslimšanām, ieteicam pirms SPA lietošanas, konsultēties ar ārstu.

Ar šiem noteikumiem esmu iepazinies un apņemos tos ievērot. Apņemos segt zaudējumus, kas radušies šo noteikumu neievērošanas gadījumā.
Vārds, uzvārds
Personas kods
Paraksts
Datums

Jautājumi un uzdevumi

1. Kā skaidro jēdzienu ,,publiskā pirts''?
2. Kādas pirtis kā papildus pakalpojumus klientiem var piedāvāt viesu izmitināšanas uzņēmumi? Ar ko atšķiras katrs pirts veids?
3. Kādas prasības jāievēro uzņēmumam, piedāvājot pirts pakalpojumus klientiem?
4. Kādos gadījumos cilvēkiem nav ieteicams apmeklēt pirti?
5. Izmantojot interneta vai citus resursus, iepazīstieties ar pirts pakalpojumu piedāvājumu viesu izmitināšanas uzņēmumos savā rajonā, navadā, valstī. Salīdziniet, kādas cenas ir pirts pakalpojumiem atbilstoši pirts veidam un atrašanās vietai.
6. Darba grupās izstrādājiet pirts apmeklēšanas un izmantošanas noteikumus klientiem atbilstoši pirts veidam!

7. VIESNĪCAS DIENESTU LOMA VIESU UZŅEMŠANĀ UN APKALPOŠANĀ

Viesu uzņemšanas un apkalpošanas process izmitināšanas uzņēmumos tiek veidots atkarībā no naktsmītnes tipa, lieluma, klientu mērķauditorijas un citiem faktoriem. Tāpēc katrs uzņēmums individuāli veido savai darbībai atbilstošu organizatorisko struktūru, kura sniedz pārskatu par uzņēmuma iedalījumu atsevišķos funkcionālos dienestos, kur katram ir savi pienākumi un noteikts atbildības loks. Dienestu (nodaļu) starpā pastāv savstarpēja sadarbība vai pakļautība, savukārt katram darbiniekam ir skaidrs, kura rīkojumiem viņam jāpakļaujas un pie kā vērsties nepieciešamības gadījumā. Jo lielāks uzņēmums, jo tam ir plašāks pakalpojumu klāsts, līdz ar to ir nepieciešams vairāk specializētu dienestu.

Viesnīcas dienestus, atkarībā no viesu saskares ar tiem, var iedalīt redzamajos dienestos un neredzamajos dienestos.

Redzamie dienesti ir tie, kuru darbiniekiem ir nepārtraukts kontakts ar viesiem (piemēram,viesu uzņemšanas dienests, konsjēržs, restorāns, bārs, veselības centrs). Redzamajos dienestos strādājošiem darbiniekiem tiek noteiktas šādas prasības:

- kārtīgs un pievilcīgs ārējais izskats;
- svešvalodu zināšanas;
- labas uzvedības manieres;
- komunikabilitāte un saskarsmes psiholoģijas zināšanas.

Neredzamie dienesti ir tie, kuru darbiniekiem ar viesiem ir neliela saskarsme vai arī tās nav nemaz (piemēram, saimnieciskais dienests, inženiertehniskais personāls, grāmatvedība, sagādes nodaļa). Šjos dienestos strādājošiem darbiniekiem kā svarīgākās prasības tiek noteiktas profesionālās zināšanas un darba pieredze konkrētajā jomā.

Viesnīcas dienestus var iedalīt arī pēc tā, vai tie paši dod ienākumus, vai tikai atbalsta dienestus, kas dod ienākumus.

Dienesti, kas dod ienākumus ir tie, kuros notiek pakalpojumu vai preču pārdošana un kuri viesnīcai dod ienākumus tieši ar savu darbību (piemēram, istabu pārvaldes dienests, ēdināšanas dienests, veselības centrs, veļas mazgātava, telefonu centrāle).

Dienesti, kas nedod ienākumus (atbalsts centri) ir tie , kas tieši nesniedz pakalpojumus viesiem, bet bez tiem citu dienestu darbs nebūtu iespējams (piemēram, grāmatvedība, personāla daļa, inženiertehniskais dienests, pārdošanas un mārketinga dienests).

Lai viesnīca varētu nodrošināt pamatpakalpojumu sniegšanu viesiem, parasti tiek izveidoti šādi dienesti:

- Rezervēšanas dienests;
- Viesu uzņemšanas dienests;
- Saimnieciskais dienests;
- Servisa dienests;
- Ēdināšanas dienests;
- Drošības dienests.

<u>Istabu pārvaldes dienests</u>

Istabu pārvaldes dienests dažādās viesnīcās var būt atšķirīgs gan pēc savas uzbūves, gan lieluma, jo to var ietekmēt gan istabu skaits, gan veidi, gan attiecīgā uzņēmuma īpašuma un darbības forma, gan piedāvātie pakalpojumi.

Istabu pārvaldes dienestā ietilpst tie dienesti, kas tieši saistīti ar pakalpojumu sniegšanu viesiem viņu uzturēšanās laikā. Galvenie ir viesu uzņemšanas dienests un

saimnieciskais dienests, bet atsevišķās viesnīcās ari rezervēšanas dienests, telefonu centrāle, konsjeržs, šveicaru dienests var tikt uzskatīti kā istabu pārvaldes dienesta sastāvdaļas.

Viesu uzņemšanas dienests

Viesu uzņemšanas dienests viesnīcā ir visvairāk pamanāms, jo tā darbiniekiem ir visciešākā saskarsme ar viesnīcas klientiem. Parasti šis dienests atrodas viesnīcas ballē. Viesi vēršas pieša dienesta darbiniekiem, lai reģistrētos viesnīcā, saņemtu istabu, uzzinātu par viesnīcas pakalpojumiem, norēķinātos vai vienkārši parunātos. Viesu uzņemšanas dienests saņem un nosūta viesu korespondenci, atsevišķās viesnīcās dažādiem blakus pakalpojumiem nav īpašs konsjerža dienests, tāpēc šos pienākumus izpilda viesu uzņemšanas dienesta darbinieki.

Tātad viesu uzņemšanas dienests izpilda šādas funkcijas:

- piedāvā viesnīcas istabas, reģistrē viesus, ierāda istabas,
- koordinē viesnīcā piedāvātos pakalpojumus,
- sniedz informāciju par viesnīcu, apkārtni, tūrisma un izklaides iespējām,
- seko informācijai par istabu stāvokli un atslēgu izdošanas kārtībai,
- seko viesu rēķiniem un uzmana viesnīcas piešķirtos kredītiimitus,
- saņem maksājumus, sniedz pārskatu par viesu norēķinu stāvokli.

Rezervēšanas dienests

Lielākā daļa viesu viesnīcā ierodas, jau iepriekš pasūtot istabu pa telefonu, pastu, faksu, e-pastu, uzrakstot vēstuli vai pasūtot istabu pie sava ceļojumu aģenta. Katrai viesnīcai ir savs veids, kā reģistrēt un kontrolēt istabu pasūtījumus tā, lai ikviens viesis, pasūtot istabu, to patiešām arī dabūtu. Liels palīgs šajā darbā ir dažādas datorsistēmas, ar kuru palīdzību uzreiz var redzēt istabu stāvokli viesnīcā un rezervēt viesim vēlamo istabu.

Rezervēšanas dienests strādā cieši kopā ar pārdošanas un mārketinga dienestu un arvien vairāk kļūst par to dienestu, kas pirmais pārliecina viesus izvēlēties tieši šo viesnīcu.

Sakaru dienests

Lielās viesnīcās ir savs sakaru dienests un savs tclcfonists, kurš ar speciālas pults palīdzību zvanītājus savieno ar viesu istabām, pieņem informāciju viesiem, savieno ar viesnīcas nodaļām un modina viesus.

Viens no atbildīgākajiem telefonista darbiem ir viesu modināšana. Viesnīcās, kurās ir datorsistēmas un modernas tālruņu centrāles, šo uzdevumu var veikt ļoti vienkārši, bet jārēķinās ar to, Ica ir arī tādi viesi, kas pieprasa, lai viņus pa tālruni modina nevis automātiskās ierīces, bet gan viesu uzņemšanas dienesta darbinieki. Modināšanas pakalpojumiem un to precīzai izpildei jāveltī maksimāla uzmanība, jo pavirša attieksme pret šo darbu var būt iemesls tam, ka viesi nokavē lidmašīnas un vilcienus, neierodas uz apspriedēm un zaudē darījumus.

Pakalpojumu jeb servisa dienests

Šā dienesta darbinieki viesiem sniedz galvenokārt nelielus, bet ļoti nepieciešamus pakalpojumus:

bagāžas nešanu, durvju atvēršanu un aizvēršanu, pavadīšanu uz istabu, nelielu pasūtījumu izpildīšanu u.c. Reizēm šo dienestu sauc arī par šveicara dienestu (uni/ormed service), jo tā darbinieki valkā speciālu uniformu.

- izsūtāmais zēns *(bell attendants)* jeb zēns pēc zvana - darbinieks, kurš viesa bagāžu no uzņemšanas dienesta nogādā viesa istabā,
- durvju uzraugs *{door* attendants) jeb šveicars- darbinieks, kurš rūpējas par bagāžas nogādāšanu no mašīnas līdz viesnīcas ieejai un regulē automašīnas, kas piebrauc pie viesnīcas ieejas,
- stāvlaukuma uzraugs *{vākt parking* attendants) - darbinieks, kurš

novieto viesu automašīnas stāvlaukumā,

- transporta personāls *[trānsportation personnel)* - darbinieks, kurš nodrošina viesiem transporta pakalpojumus,
- konsjēržs *{concierge)* - darbinieks, kurš palīdz viesiem noorganizēt dažādus papildus pakalpojumus, kā, piemēram, galdiņu pasūtīšanu restorānā, biļešu pasūtīšanu uz teātriem un koncertiem, ekskursijām un izbraukumiem.

Kā vienu no svarīgākajām īpašībām, kas nepieciešamas pakalpojumu dienesta darbiniekiem, varētu minēt prasmi sarunāties. Šiem darbiniekiem labi jāzina viss, kas notiek viesnīcā un pilsētā. Neilgajā brīdī, kamēr pakalpojumu dienesta darbinieks pavada viesi uz istabu, viņš var sniegt informāciju, kur atrodas restorāns, cikos ir brokastis, kādi pakalpojumi ir viesnīcā, kas aktuāls šobrīd notiek pilsētā. Viesnīcas vadība parasti atbalsta to, ka šā dienesta darbinieki par labi sniegtu pakalpojumu saņem no viesiem nelielu atalgojumu jeb "tipu" (no angļu valodas ap - atalgojums, dzeramnauda).

Saimnieciskais dienests

Saimnieciskais dienests ir atbildīgs par tīrību un kārtību visā viesnīcā -viesu istabās un birojos. Starp viesu uzņemšanas dienestu un saimniecisko dienestu jābūt labai sadarbībai, lai informāciju par viesu istabu stāvokli precīzi un laikā nodotu citam dienestam, piemēram, kuras istabas ir aizņemtas, kuras ir jāuzkopj, kuras ir jāremontē vai atkārtoti jāpārbauda.

Parasti saimnieciskajam dienestam ir maiņas vecākie, kas še informāciju nodod istabu pārvaldes dienesta vadītājam. Kā saimnieciskajam, dienestam, tā arī viesu uzņemšanas dienestam ir savi specifiski uzdevumi un kompetence. Tikai sekmīga abu dienestu sadarbība var nodrošināt, ka darbs tik; paveikts, tāpēc ļoti svarīga ir sastrādāšanās un savstarpēja cieņa.

Istabu pārvaldes dienests dažādās viesnīcās var būt atšķirīgs gan pēc savas uzbūves, gan lieluma, jo to var ietekmēt gan istabu skaits, gan istabu veidi, gan attiecīgā uzņēmuma īpašuma un darbības forma, gan piedāvātie pakalpojumi.

Ēdināšanas dienests

Ēdināšanas dienests (food and beverage, F&B) katrā uzņēmumā var būt atšķirīgs gan pēc savas uzbūves, gan lieluma, gan pēc piedāvātajiem pakalpojumiem. Faktiski šis dienests pēc istabu pārvaldes dienesta viesnīcā ir otri lielākais ienākumu devējs. Ir viesnīcas, kurās iekārtoti gan restorāni, gan bāri, gan kafejnīcas, gan atsevišķs dienests, kas nodarbojas ar ēdināšanas pakalpojumu sniegšanu istabās (room sevvice), gan izbraukuma banketiem (catering). Bet var būt, ka šis dienests ir pavisam neliels un aprobežojas tikai ar brokastu sagatavošanu viesiem, piemēram, brokastu viesnīcās.

Pārdošanas un mārketinga dienests

Pārdošanas un mārketinga dienests ir atbildīgs par jaunu darījumu noslēgšanu viesnīcai, un tā darbs galvenokārt noris četros lielos virzienos:

- pārdošana,
- konferenču pakalpojumi,
- rek lāma, „
- darbs ar sabiedrību.

Šī dienesta galvenais uzdevums ir reklamēt viesnīcas piedāvātos produktus un pakalpojumus. Tāpēc šim dienestam cieši jāsadarbojas arī ar viesu uzņemšanas dienestu, lai visu laiku būtu lietas kursā par viesu vajadzībām un vēlmēm,

Mārketinga dienests cenšas viesnīcai piesaistīt viesus. Tas pēta esošo tirgu, salīdzina piedāvātos viesnīcu produktus, seko viesu vajadzībām un sniegtajam pakalpojumam, prognozē nākotnes attīstību. Pārdošanas speciālisti cenšas panākt pēc iespējas lielākus ieņēmumus, piesaistot viesnīcai jaunus klientus un piedāvājot jaunus

produktus. Arī viesu uzņemšanas dienesta darbinieki darbojas kā pārdošanas speciālisti, sevišķi tad, ja viesi, kas viesnīcu apmeklē bez iepriekšējas istabas pasūtīšanas, jāpārliecina, ka šī viesnīca ir vislabākā.

Drošības dienests

Lai gan viesnīcā ir savs drošības dienests, tomēr katram viesnīcas darbiniekam jāapzinās, ka arī viņš ir atbildīgs par drošību viesnīcā, un jāraugās, lai tur būtu kārtība un drošība. Sā dienesta galvenais uzdevums ir rūpēties par viesu un viņu mantu drošību, kā arī atbildēt par viesnīcas apmeklētāju un darbinieku drošību.

Šā dienesta darbinieki rīko regulārus reidus pa viesnīcu, iai pārliecinātos, ka viss ir kārtībā, uzrauga viesu un darbinieku izejas, seko viesnīcas inventāra saglabāšanai.

Grāmatvedība

Grāmatvedība ir atbildīga par uzņēmuma finansu aktivitātēm, piemēram, par viesu norēķiniem, ieskaitot skaidras naudas saņemšanu, kredītkaršu maksājumu apstrādi, rēķinu sagatavošanu un izsūtīšanu firmām, saņemtās naudas kontroli un neapmaksāto rēķinu piedziņu.

Grāmatvedība sagatavo iekšējos pārskatus par uzņēmuma finansiālo stāvokli, uzņēmuma gada bilanci, dažādas statistikas un aprēķinus, kā arī rēķina darbinieku algas un nodrošina inventāra uzskaiti.

Lai šos darbus veiktu sekmīgi, nepieciešama cieša sadarbība ar viesu uzņemšanas dienestu.

Inženiertehniskais dienests

Inženiertehniskais dienests ir atbildīgs par visu tehnisko sistēmu - apkures, ūdensapgādes, kanalizācijas, apgaismošanas, ventilācijas u.c. darbību viesnīcā. Ikdienā šis dienests ir pirmais palīgs dažādu sīku negadījumu novēršanā, piemēram, ja izdegušas spuldzītes, sabojājies ūdens krāns, salūzušas mēbeles u.tml.

Tā kā viesnīcā var būt arī tādi darbi, ar kuriem inženiertehniskais dienests nevar tikt galā, tad viesnīca slēdz līgumus ar dažādām servisa firmām, piemēram, par biroja tehnikas apkopi, datorsistēmu uzraudzību u.c.

Personāla daļa

Personāla daļas galvenais uzdevums ir rūpēties par personāla atlasi un apmācību. Labas personāla daļas darbinieki zina, kādas zināšanas un prasmes nepieciešamas viesnīcas servisa darbiniekiem, un viņi var veikt pirmo atlasi, lai nodrošinātu profesionālus kadrus nodalām.

Personāla daļa sagatavo treniņprogrammas darbinieku iekšējai apmācībai, seko attiecībām starp darbiniekiem un vadību, rūpējas par darbinieku motivēšanu.

Personāla daļa seko darbinieku līgumiem, sakārto darbinieku personas

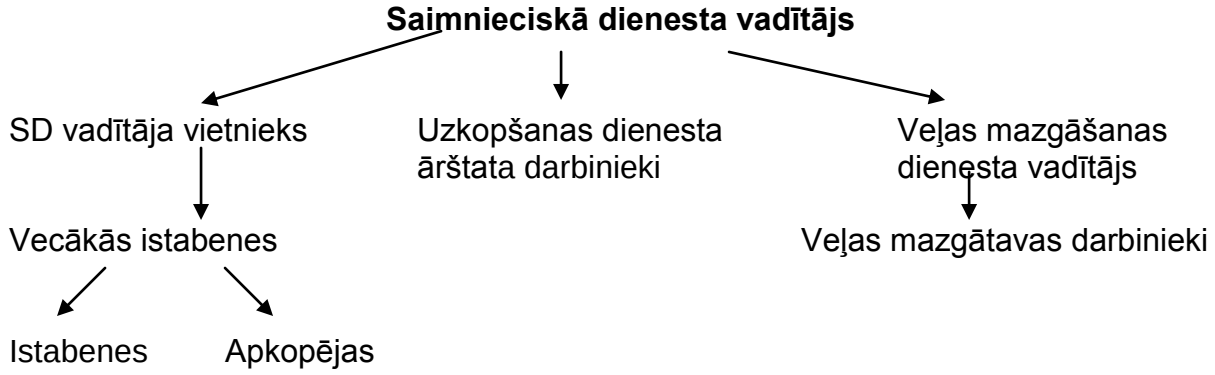
Lietas, pāno atvaļinājumus utt.

Jautājumi un uzdevumi

7. Kādi dienesti var darboties viesu izmitināšanas uzņēmumos. Kādi faktori ietekmē dienestu skaitu uzņēmumā?
8. Nosauciet iespējamos dienestus viesnīcā, kas klientiem var nodrošināt kvalitatīvu servisu un apkalpošanu augstā līmenī. Kādi ir darbinieku pienākumi minētajos dienestos?
9. Izskaidrojiet, ko viesnīcu darbībā saprot ar jēdzieniem:
   - ,,redzamie dienesti’’;
   - ,,neredzamie dienesti’’;
   - ,,ienākumus nesošie dienesti’’;
   - ,,atbalsta centri’’.

8.SAIMNIECISKĀ DIENESTA IEDALĪJUMS UN RAKSTUROJUMS, DARBINIEKU PIENĀKUMI.

Saimnieciskais dienests viesnīcās parasti pieder pie istabu pārvaldes dienesta (angl. *housekeeping)* un strādā ciešā sadarbībā ar viesu uzņemšanas dienestu, kurš tam sniedz informāciju par istabu stāvokli. Saimnieciskais dienests ir atbildīgs par tīrību un kārtību visā uzņēmumā. Saimnieciskais dienests dažādās viesnīcās var būt atšķirīgs gan pēc savas uzbūves, gan lieluma, jo to ietekmē gan istabu skaits, gan to veidi, gan attiecīgās viesnīcas īpašuma un darbības forma, gan piedāvātie pakalpojumi. Kā viens no saimnieciskā dienestra struktūra variantiem varētu būt šāds:



Saimnieciskā dienesta vadītāja (menedžera) pienākumos parasti ietilpst:

- vadīt pakļautībā esošos darbiniekus;
- sekot nepieciešamo materiālo resursu stāvoklim un to piegādēm;
- sekot kārtībai un tīrībai viesu istabās un koplietošanas telpās;
- vadīt dienestu atbilstoši viesnīcas vadības finansu politikai;
- kārtot dokumentāciju.

Saimnieciskā dienesta vadītāja vietnieks kopā ar dienesta vadītāju pārbauda tīrību istabās un citās telpās, kontaktējas ar citiem viesnīcas dienestiem un risina ikdienas jautājumus un problēmas, kā arī sniedz informāciju vecākajai istabenei par veicamajiem dienas darbiem un saņem informāciju par to savlaicīgu izpildi vai paskaidrojumus par aizkavēšanos, dod rīkojumus par materiālo resursu un darba apģērbu izsniegšanu. Te parasti glabājas un tiek kontrolētas visu dienesta telpu atslēgas.

Bieži vien viesnīcas atsevišķu darbu veikšanai (piemēram, logu tīrīšana, remontdarbu veikšana, paklāju un citu mīksto segumu tīrīšana, telpu dezinfekcija u.c.) pieaicina darbiniekus uz līguma pamata. Saimnieciskā dienesta vadītāja pienākumos ir noteikt šādu darbinieku periodisku nepieciešamību

Veļas mazgāšanas dienesta vadītājs (menedžeris) ir tas, kurš atbild par savlaicīgu un kvalitatīvu savas nodaļas darbu. Ja viesnīcai nav savas veļas mazgātavas, tā slēdz līgumu ar specializētu uzņēmumu (veļas mazgātavu, ķīmisko tīrītavu) par veļas mazgāšanu un gludināšanu. Ja viesnīcai nav savas gultas veļas, to var iznomāt no veļas mazgātavas.

Vecākās istabenes ir atbildīgas par diezgan nozīmīga daudzuma dokumentu apstrādi. Pirmkārt, sniedz dienesta direktora vietniekam (mazākā viesnīcā - tieši viesu uzņemšanas dienestam) informāciju par katras istabas stāvokļa maiņu (no brīva/netīra uz brīva/tīra). Viņas ne tikai atbild par viesnīcas inventāra saglabāšanu, kontrolē veļas, mazgājamo un tīrāmo līdzekļu daudzumu, seko higiēnas līdzekļu nepieciešamajam daudzumam viesu

istabās, bet arī sastāda darba grafikus un plāno nepieciešamo istabeņu skaitu noteiktajā dienā.

Istabeņu galvenais pienākums ir istabu uzkopšana, neatkarīgi no tā vai tās ir aizņemtas vai brīvas, un darba ražīgums tiek mērīts cilvēkstundu patēriņā uzkopjot vienu istabu. Atkarībā no viesnīcas kategorijas, vienai istabenei dienā, vidēji, ir jāuzkopj 15-17 istabas. Tikai šeit ir jāņem vērā atbrīvojušos un aizņemto istabu proporcionālās attiecības. Standarta kategorijas numura, kurā dzīvo viesis, uzkopšanai, norma ir 20 minūtes, bet numura uzkopšanai, kurš ir atbrīvojies pēc viesa izbraukšanas ir nepieciešamas 30 minūtes. Luksusa kategorijas numura uzkopšanai tiek atvēlēta 1 stunda, uzlabotas kategorijas luksusa numuram - 2 stundas, apartamentam - 2,5 stundas. Teiktais attiecas uz istabeņu ikdienas pienākumiem, bet vēl ir numuru speciālā tīrīšana vai ģenerāltīrīšana, kuru veikšanai ir nepieciešams ilgāks laiks. Istabu uzkopšana ir jāveic sekojošā secībā: vispirms tiek uzkoptas rezervētās istabas, pēc tam tiek uzkopti atbrīvojušies numuri, kā pēdējie tiek uzkopti aizņemtie un brīvie numuri.

Apkopēju darba pienākumos ietilpst viesnīcas administratīvo sabiedrisko jeb koplietošanas telpu (gaiteņu, kāpņu telpu, liftu, atpūtas un izklaides telpu, baseina u.c.) uzkopšana un uzturēšana kārtībā. Veicot savas darba procedūras, apkopējai ir jāraugās, lai pēc iespējas netiktu traucēti viesi un viesnīcas darbinieki. Jāatceras, ka viesa iespaids par viesnīcu, ieejot tajā, radīsies no «pirmā acu uzmetiena».

Saimnieciskais dienests ir tas, kurš zināmā mērā atbild par viesu drošību, jo dienesta darbinieku pienākumos ietilps:

- sekot, lai numuros atrastos nepieciešamā informācija, instrukcijas un evakuācijas plāns;
- pārbaudīt viesnīcas inventāra, elektroierīču u.c. drošību;
- zināt, ko darīt nelaimes gadījumā un prast sniegt pirmo medicīnisko palīdzību, organizēt evakuāciju ugunsgrēka gadījumā;
- pareizi lietot un uzglabāt ķīmiskos tīrīšanas līdzekļus;
- novērst paklupšanas gadījumus (uz slidenas vai slapjas grīdas u.tml);
- ievērot darba drošības noteikumus.

Tīrība sākas ar cilvēkiem, tāpēc personīgās higiēnas standarti saimnieciskā dienesta darbiniekiem ir tikpat svarīgi kā augstie standarti, kurus jāievēro uzkopjot telpas:

- katru dienu mazgāties vannā vai dušā (pirms un pēc darba);
- lietot neitrālus dezodorantus vai pretsviedru līdzekļus; kosmētiku un rotaslietas izvēlēties atbilstoši uzņēmuma standarta prasībām (kosmētikai jābūt vieglai, neuzkrītošai, jāizvairās no spēcīgu smaržu un uzkrītošu rotaslietu lietošanas);
- jābūt tīram, akurātam darba apģērbam (kleita, sarafans, halāts, ērti apavi, tīras zeķes), rūpēties, lai formas tērps būtu tīrs un izgludināts;
- bieži jāmazgāt rokas:
  - tūlīt pēc tualetes lietošanas,
  - pēc smēķēšanas,
  - tieši pirms ēdienreizēm,
  - pēc saskares ar netīrām virsmām,

  Strādājot ar rokām nākas pieskaraties lietotajai gultas veļai, putekļu un grīdas lupatām. Bieža roku mazgāšana nepieciešama, lai nepieļautu infekciju izplatīšanos.
- kopt nagus(nagiem jābūt apgrieztiem un tīriem, lai aiz tiem neuzkrātos mikrobi. Nelietot spilgtas krāsas nagu lakas - tās var noslēpt netīrumus);
- regulāri mazgāt matus, izvēlēties veicamajam darbam piemērotu matu sakārtojumu; ja tie ir gari, rūpīgi sakārtot un atsiet.

- kopt mutes dobumu, regulāri tīrot zobus.
- ja ir griezta vai skrāpēta brūce, lietot atbilstošus pārsējus / plāksterus.
- saaukstēšanās gadījumā lietot papīra kabatlakatiņus un tūlīt pēc lietošanas tos izmest. Nopietnākā gadījumā ziņot darba devējam par nespēju strādāt.
- smēķēt tikai klientam neredzamā zonā, speciāli norādītā vietā.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāpēc saimnieciskais dienests viesnīcā pieder pie istabu pārvaldes dienesta?
2. Kādi ir saimnieciskā dienesta darbinieku pienākumi viesu izmitināšanas uzņēmumos?
3. Iepazīstieties ar kādu no izmitināšanas pakalpojumus sniedzošiem uzņēmumiem. Atspoguļojiet šī uzņēmuma saimnieciskā dienesta struktūru un aprakstiet darbinieku pienākumus.

9. TĪRĪŠANAS APRĪKOJUMS UN UZKOPŠANAS LĪDZEKĻI SAIMNIECISKĀ DIENESTA DARBĀ

Ir dažādi kritēriji, kāpēc klienti atkārtoti izvēlas kādu no izmitināšanas uzņēmumiem, piemēram, labs serviss, drošība, pieejamība, kvalitatīvs ēdiens, izdevīga cena u.c. Tomēr statistikas dati liecina, ka aptuveni 65% klientu ļoti svarīga ir tīrība, un tikai pēc tam seko visi iepriekš minētie kritēriji.

Uzturēt telpas tīrībā un kārtībā ir nepieciešams:

1) Lai uzturētu uzņēmuma līmeni – standartu;
2) Lai pagarinātu ēkas, telpās esošo apdares materiālu un mēbelejuma mūžu;
3) Lai klienti būtu apmierināti un gaidītais neliktu vilties;
4) Lai nodrošinātu klientu atgriešanos, jaunu klientu pieplūdi.

Tīrīšanas rezultātu nosaka 4 faktori:

1) Mehāniskais faktors (atkarīgs no personas, kas veic tīrīšanu un no tīrīšanas piederumiem);
2) Ķīmiskais faktors (atkarīgs no pielietotajiem tīrīšanas līdzekļiem, to sastāvdaļām);
3) Termiskais faktors (saistīts ar tīrāmās virsmas vispārējo temperatūru);
4) Laika faktors (atkarīgs no personas, kas veic tīrīšanu).

Nevainojami tīru virsmu var iegūt tikai tad, ja šie faktori summējas.

Telpu tīrīšanā izmanto dažādas uzkopšanas ierīces un piederumus un katrs uzņēmums iegādājas tos pēc saviem ieskatiem, atkarībā no virsmām, kuras ir jāuztur tīrībā un kārtībā. Kā nepieciešamākie piederumi saimnieciskā dienesta darbā ir:

- tīrīšanas rati (istabeņu rati);
- putekļusūcējs;
- lupatas (putekļu slaucīšanai, virsmu tīrīšanai, spodrināšanai, mazgāšanai);
- darba dvielīši (trauku slaucīšanai u.c. virsmu slaucīšanai);
- birstes, sukas (virsmu slaucīšanai, mazgāšanai, beršanai);
- slotas (grīdu slaucīšanai, mazgāšanai);
- sūkļi (virsmu tīrīšanai, mazgāšanai);
- spaiņi;
- liekšķeres;
- gumijas cimdi, aizsargbrilles;
- maisiņi atkritumiem u.c.

Rūpējoties par telpu tīrību svarīgs faktors ir arī tīrīšanas līdzekļi. Izmitināšanas uzņēmumos saimnieciskā dienesta darbinieki strādā gan ar sadzīves ķīmiju, gan ar profesionāliem līdzekļiem. Ministru kabineta noteikumi paredz, ka uzņēmumiem ir jāiegādājas tādi ķīmiskie līdzekļi, kuri ir atļauti Latvijā un ir jābūt atbilstošai licencei.

Tīrīšanas līdzekļus iedala:

1. Pēc to pielietojuma:
   - Universālie tīrīšanas līdzekļi (paredzēti visu ūdensizturīgu virsmu tīrīšanai);
   - Speciālie tīrīšanas līdzekļi (paredzēti konkrētu virsmu tīrīšanai; nedrīkst izmantot to virsmu tīrīšanai, kuras nav pieminētas instrukcijā).

2. Pēc tīrīšanas līdzekļu sastāvdaļām.

   Svarīgākās sastāvdaļas ir virsmaktīvās vielas, kompleksu veidotāji, bāziskie sāļi, skābes, bāzes, abrazīvi, balinātāji, papildvielas un pildvielas, krāsvielas, smaržvielas.

3. Pēc pH vērtības

   Ļoti svarīgi ir zināt, vai tīrīšanas un kopšanas līdzekļi ir skābi vai bāziski; pretējā gadījumā var sabojāt materiālus. Jāzina arī materiālu izturība pret skābju un sārmu iedarbību. Skābes bojā kaļķakmeni, metālu, emalju, poliamīdu, māla glazūru. Bāzes nelabvēlīgi iedarbojas uz lakotu virsmu, linoleju (nevajadzētu lietot tīrīšanas līdzekli, kura pH ir virs 9), pulētu akmens virsmu.

   Alumīnijs nomelnē kontaktā ar sārmiem, tas ir arī jutīgs pret skābēm.

pH vērtība	Tīrīšanas un kopšanas līdzekļu raksturojums
0- 1	stipri skābi,
2-3	vidēji skābi,
4-6	vāji skābi,
7	neitrāli,
8-10	vāji bāziski,
11-12	vidēji stipri bāziski,
13- 14	stipri bāziski.

4. Pēc konsistences (šķidri, emulsijas, abrazīvi).
5. Pēc bīstamības vai kaitīguma.

   Strādājot ar ķīmiskām vielām, jāzina, kā ar tām rīkoties, lai izvairītos no nelabvēlīgām sekām. Daudzām ķīmiskām vielām un produktiem bīstamības klasi norāda apzīmējums (burts), simbols un paskaidrojums. Bīstamības apzīmējums atrodas zem simbola. Simbolu attēlo ar melnu krāsu uz oranža fona.

Tīrīšanas un dezinfekcijas līdzekļi var būt toksiski, kaitīgi veselībai, kodīgi un kairinoši. Neuzmanīgas rīcības dēļ var rasties ādas kairinājums, ķīmisks apdegums, saindēšanās un citi veselības graucējumi. Šo iemeslu dēļ jāpievērš liela uzmanība darba drošības noteikumiem:

- Mazgāšanas, tīrīšanas, dezinfekcijas un kopšanas līdzekļi jāuzglabā speciāli šim nolūkam paredzētā vietā, ieteicams — noslēgtā skapī.
- Mazgāšanas, tīrīšanas, dezinfekcijas un kopšanas līdzekļi jāuzglabā oriģināliepakojumā, uz kura obligāti jābūt etiķetei ar labi saredzamu, salasāmu un nenodzēšamu informāciju latviešu valodā:
  - līdzekļa nosaukums;
  - ražotāja vai importētāja preču zīme vai nosaukums un adrese latviešu valodā (preču zīmi netulko latviski);
  - lietošanas un dozēšanas norādījumi;
  - ķīmiskas vielas vai ķīmiska produkta sastāvā esošo vielu nosaukumi (uz rūpnieciskai vai citādi profesionālai izmantošanai paredzēto līdzekļu iepakojuma etiķetes šī informācija var nebūt, bet tai jābūt norādītai ražotāja deklarācijā vai produkta drošības datu lapā);
  - derīguma termiņš;
  - norādēm pa vielas bīstamību:

- bīstamības klases norāda apzīmējums (burts), simbols un paskaidrojums, kas izkārtoti šādā secībā: burts, simbols, paskaidrojums; simbols ar melnu krāsu tiek attēlots uz oranža pamata;
- bīstamu produktu apzīmēšanai ir paredzētas 64 riska un 60 drošības frāzes, piemēram:

  R20 — bīstams ieelpojot;
  R21 — bīstams, saskaroties ar ādu;
  R36 — kairina acis;
  R26 — ļoti toksisks ieelpojot
  R34 — rada apdegumus;
  R20/21/22 — bīstams ieelpojot saskaroties ar ādu un nokļūstot gremošanas sistēmā;
  S2 — sargāt no bērniem;
  S37 — strādāt aizsargcimdos;
  S9 — uzglabāt labi vēdināmā vietā;
  S45 — nelaimes vai veselības traucējumu gadījumā nekavējoties meklēt medicīnisko palīdzību.

- Katru reizi pirms vielas izmantošanas etiķete uzmanīgi jāizlasa!
- Ķīmiskas vielas jāizmanto tikai tādiem mērķiem, kādiem paredzētas, un tādos daudzumos, kādi ir norādīti instrukcijā!
- Ja uz iepakojuma dotas norādes par produkta bīstamību, jāievēro norādītie aizsardzības pasākumi.
  - Ja ķīmiskais līdzeklis ir indīgs, ar to jārīkojas īpaši piesardzīgi. Šādu ķīmisko
    vielu jālieto tikai tad, ja tas tiešām nepieciešams.
  - Strādājot ar indīgu, veselībai kaitīgu, kodīgu vai kairinošu ķīmisko līdzekli, obligāti jālieto gumijas cimdi, aizsargbrilles, ja nepieciešams — speciāls tērps.
  - Viegli un ļoti viegli uzliesmojošas vielas jāsargā no karstuma, atklātas uguns un citiem degšanas avotiem, nekādā gadījumā to tuvumā nedrīkst smēķēt.
  - Eksplozīvas vielas jāsargā no pārkaršanas, kratīšanas, saules gaismas,
    jātur tālu no siltuma avotiem, spuldzēm, sildītājiem. To tuvumā kategoriski
    aizliegts smēķēt.
- Strādājot ar ķīmiskām vielām, jāzina, ka daudzas no tām ir nesavietojamas. Dažas no tām reaģē cita ar citu, izdalot tik daudz siltuma, ka var pat rasties sprādziens, uzliesmojums. Citas sajaucot pārvēršas jaunās vielās ar īpašībām, ko vairs nevar izmantot paredzētajam mērķim.
- Katru reizi pēc darba ar ķīmiskām vielām rokas rūpīgi jānomazgā ar siltu ūdeni un ziepēm!
- Nevajadzīgas un nezināmas ķīmiskas vielas nedrīkst uzglabāt darba telpās!

<u>Jautājumi un uzdevumi</u>

1. Kāpēc viesu izmitināšanas uzņēmumu telpas nepieciešams uzturēt tīrībā un kārtībā?
2. Kādi faktori nosaka tīrīšanas rezultātu?

3. Kā tīrīšanas līdzekļus iedala pēc to pielietojuma, konsistences, pH vērtības, sastāvdaļām, bīstamības vai kaitīguma?
4. Kādi drošības noteikumi jāievēro strādājot ar ķīmiskām vielām?
5. Kādus darba piederumus izmanto saimnieciskā dienesta darbinieki viesnīcā?
6. Kādus tīrīšanas, kopšanas un dezinfekcijas līdzekļus un darba piederumus izmantojat telpu uzkopšanā mājās?

10. TĪRĪŠANAS VEIDI UN REŽĪMI VIESNĪCĀ

Izšķir vairākus telpu tīrīšanas veidus:

- Telpu ikdienas tīrīšana; uzkopšanas darbi tiek organizēti gan viesu numuros, gan koplietošanas telpās atbilstoši uzņēmuma standartiem.
- Telpu speciālā tīrīšana; pastiprināta uzmanība tiek pievērsta noteiktu virsmu tīrīšanai saskaņā ar iepriekš izstrādātu plānu. Ir uzņēmumi, kuros speciālā tīrīšana ir līdzvērtīga ģenerāltīrīšanai, jo vienlaicīgi nav iespējams noorganiozēt ģenerālās tīrīšanas darbus visā uzņēmumā.
- Telpu ģenerāltīrīšana; pastiprināta telpu tīrīšana visā uzņēmumā. Parasti ģenerāltīrīšana uzņēmumos tiek veikta vismaz 2 reizes gadā. Uzņēmumos, kuri darbojas visu sezonu, ģenerālā tīrīšana tiek plānota ,,klusajos periodos'', kad uzņēmumā ir zems noslogotības līmenis. Uzņēmumi, kuriem raksturīga sezonāla darbība, ģenerālo tīrīšanu parasti veic pirms un pēc aktīvās sezonas.

Viesu numuru uzkopšanā izšķir 3 telpu tīrīšanas režīmus:

- ,,atbrīvota'' statusa numura uzkopšana (numurs ir atbrīvots, jo viesis ir aizbraucis, un to var tīrīt);
- ,,aizņemta'' statusa numura uzkopšana (šajā numurā dzīvo viesi);
- ,,brīva'' statusa numura uzkopšana (numurs, kurā nedzīvo viesi).

Standarta kategorijas numura, kurā dzīvo viesis, uzkopšanai, norma ir 20 minūtes, bet numura uzkopšanai, kurš ir atbrīvojies pēc viesa izbraukšanas ir nepieciešamas 30 minūtes. Luksusa kategorijas numura uzkopšanai tiek atvēlēta 1 stunda, uzlabotas kategorijas luksusa numuram - 2 stundas, apartamentam - 2,5 stundas. Teiktais attiecas uz istabeņu ikdienas pienākumiem, bet vēl ir numuru speciālā tīrīšana vai ģenerāltīrīšana, kuru veikšanai ir nepieciešams ilgāks laiks. Istabu uzkopšana ir jāveic sekojošā secībā: vispirms tiek uzkoptas rezervētās istabas, pēc tam tiek uzkopti atbrīvojušies numuri, kā pēdējie tiek uzkopti aizņemtie un brīvie numuri.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi ir telpu tīrīšanas veidi un režīmi viesnīcā? Vai un kādas atšķirības pastāv telpu tīrīšanas veidos un režīmos lauku tūrisma mītnēs?
2. Sastādiet iespējamo uzkopšanas darbu sarakstu atbilstoši telpu tīrīšanas veidam!

11. PAMATPRASĪBAS ATBRĪVOTA, AIZŅEMTA UN BRĪVA STATUSA NUMURU UZKOPŠANAI

Katrs uzņēmums izstrādā savus standartus, pēc kuriem vadoties tiek nodrošināta tīrība un kārtība viesu numuros, tomēr veicamo darbu apjoms mainās atkarībā no numura veida un statusa. Visas telpas tiek tīrītas pēc līdzīgām pazīmēm: savākt atkritumus, noslaucīt putekļus, izmazgāt un/vai nospodrināt, izsūknēt ar putekļu sūcēju virsmas, un pārliecināties par mēbeļu, sadzīves tehnikas un elektrisko ierīču kārtību. Pirms istabu uzkopšanas jāsavāc nepieciešamais inventārs un jānokomplektē darba ratiņi vai grozs:

- ziepes, dušas želeja, vannas putas, šampūns, tualetes papīrs;
- tīrīšanas līdzekļi;
- lupatas un švammes tīrīšanai (atsevišķa lupata tualetes tīrīšanai), grīdas lupata, lupata stikla tīrīšanai un lupata nosusināšanai;
- birste tualetes tīrīšanai un birstīte krānu tīrīšanai;
- atkritumu spainis, birste grīdas mazgāšanai un netīrās veļas grozs (piestiprināti pie ratiņiem);
- gultas veļa (vienvietīgi un divvietīgi segu pārvalki un palagi, spilvendrānas);
- vannas un roku dvieļi, vannas istabas paklājiņi;
- putekļu sūcējs.

<u>Pamatprasības atbrīvota statusa numura uzkopšanai.</u>

Atbrīvota statusa numurs ir tāds, no kura attiecīgajā dienā ir izbraucis klients. Laiku, līdz cikiem klientam ir jāatbrīvo numurs, nosaka katrs uzņēmums individuāli, tomēr, saskaņā ar starptautiskajiem noteikumiem, klientu izbraukšanas laiks viesnīcās ir līdz plkst. 12.00.

Informāciju par numura atbrīvošanu saimnieciskais dienests saņem no viesu uzņemšanas dienesta darbinieka.

- Pārliecināties, vai uz numura durvīm neatrodas zīme "Lūdzu netraucēt!".
- Pirms ieiet numurā, pieklauvēt un pārliecināties, ka numurs ir atbrīvots. Ja viesis ir istabā, atvainoties un teikt, ka atnāksiet vēlāk (iespējsms, ka klientam vēl kādu laiku ir ļauts uzkavēties šajā numurā) un doties uzkopt nākamo istabu. Jā numurā neviena nav, var sākt uzkopšanas darbus.
- Novietot ratiņus, kā prasa viesnīcas noteikumi. Parasti viesnīcās darba laikā ratiņi tiek atstāti pie numura ieejas durvīm. Uzkopjot istabu, durvis ir jāatstāj vaļā, lai būtu redzams, ka istaba tiek uzkopta, bet izejot no numura durvis ir jāaizslēdz jebkurā gadījumā.
- Ieslēgt visas gaismas, lai pārbaudītu, vai nav izdegušas spuldzītes.
- Smēķētāju numuros iztukšot pelnu traukus (nodzēst gruzdošus pelnus zem ūdens strūklas) un iztukšot atkritumu kastes no guļamistabas un vannas istabas atkritumu maisā.
- Izslaucīt ar mitru lupatu atkritumu kastes vai ieklāt jaunus atkritumu maisus, atkarībā no pieņemtās kārtības uzņēmumā.
- Alvilkt aizkarus un atvērt logus, lai izvēdinātu istabu (ziemas laikā telpu vēdināšanas laiku samazina).
- Iznest no istabas netīros traukus un/vai paplātes.
  Noraut tualetē ūdeni un ieliet podā tīrīšanas līdzekli, dodot tam laiku iedarboties.
- Atklāt gultu.

- Noņemiet segas un pārklāju. Nolikt tos kopā ar spilveniem uz krēsla (nevis uz grīdas).
- Pārbaudīt, vai guļamistabā un vannas istabā viesis nav kaut ko aizmirsis, īpaši gultā un ap gultu. Jebkuru atrastu lietu nekavējoties nodot priekšniecībai, pārliecinieties, ka tā tiek piereģistrēta. Noteikti pārbaudīt atvilktnes, drēbju skapjus, aizdurves un pagultes.
- Ielikt lietoto gultas veļu un dvieļus netīrās veļas maisā uz ratiņiem vai atsevišķos netīrās veļas ratiņos (nevis uz grīdas).
- Uzklāt gultu saskaņā ar uzņēmuma standartiem. Turpināt uzkopt vannas istabā.
- Uzkopjot vannas istabu, sākt ar flīzēm, izmantojot universālo vai speciālo tīrīšanas līdzekli. Uzsmidzināt to un noslaucīt, tādējādi likvidējot visas taukvielas. Ja nepieciešams, noskalot un nospodrināt ar sausu tīru drānu.
- Izmantojot sūkli un atbilstošu tīrīšanas līdzekli, iztīrīt vannas vai dušas kabības iekšpusi un_ārpusi. Rūpīgi izmazgāt krānus, aizbāzni, dušas uzgali, pārplūdes atveres, drošības rokturus, dušas sienas, aizkarus. Izskalot vannu ar tīru ūdeni un izslaucīt ar tīru sausu drānu. Vannā nedrīkst būt ūdens pēdas, mati vai mazgāšanas līdzekļa nosēdumi. Visi krāni un hromētās detaļas, tai skaitā dušas aizkara stienis, jānospodrina ar sausu_drānu (pārbaudot krānu pamatni). Kad tīrīšana pabeigta, dušas aizkars jāatstāj saskaņā ar uzņēmuma pieņemtajiem_noteikumiem.
- Izmantojot atbilstošus tīrīšanas un dezinfekcijas līdzekļus, iztīrīt tualeti. Līdz šim laikam būs iedarbojies tualetes podā ielietais tīrīšanas līdzeklis. Uzvilkt gumijas cimdus un ar tualetes birsti izberzt podu no iekšpuses, aiz malas un gala līkumā. Ar ūdeni un tualetes lupatu notīrīt pāc kārtas ūdens tvertni, rokturi, vāku no ārpuses un iekšpuses, sēdekli, eņģes, augšējo malu un ārpusi, aizmuguri no ārpuses. Noskalot. Noslaucīt tualetes papīra turētāju. Noraut ūdeni.
- Noņemt no izlietnes visus piederumus (t.i., ziepes, salvetes u.c.). Ar sūkli un atbilstošu tīrīšanas līdzekli nomazgāt izlietni no iekšpuses un ārpuses, ieskaitot krānus, aizbāzni, pārplūdes atveri, plauktiņus un vadus. Krānu un pārplūdes atveres tīrīšanai izmantot mazu birstīti (pudeļu birsti). Noskalot, noslaucīt un nospodrinātt, lai nekur neatrastos mati vai traipi.
- Uzvilkt gumijas cimdus un ar sūkli un atbilstošu tīrīšanas līdzekli izmazgāt bidē no iekšpuses un ārpuses. Noskalot, izmantojot dezinfekcijas līdzekli, ja tādas ir viesnīcas prasības. Noslaucīt, nospodrināt un pārliecināties, vai viss tīrs.
- Uz spoguļa izsmidzināt tīrīšanas līdzekli un ar tīru sausu drānu notītīt, lai uz spoguļa nebūtu putekļu un traipu.
- Noslaucīt putekļus no durvīm, grīdlīstēm, gaismas slēdža un citām virsmām. Nomainīt dvieļus, vannas paklājiņu, ziepes, tualetes papīru un citus tualetes piederumus saskaņā ar uzņēmuma kārtību.
- Iztīrīt grīdu atbilstoši tās materiālam. Atgriezieties guļamistabā.
- Noslaucīt putekļus no mēbelēm un citām virsmām istabā. Darboties sistemātiski, sākot no aizdurves. Neaizmirst iztīrīt durvju rāmjus un gaismas slēdžus.
- Drēbju skapī noslaucīt pakaramo stieni, noslaucīt putekļus no durvīm, atvilknēm un plauktiem, pārbaudot, vai kaut kas nav aizmirsts skapī. Pārbaudīt pakaramos un atstāt los skapī tik daudz, cik paredzēts pēc viesnīcā pieņemtās kārtības.
- Notīrīt televizora ekrānu, slēdžu paneli, korpusu - augšu un malas. Noslaucīt putekļus aiz televizora. Pārbaudīt, vai tas darbojas; ja televizors nedarbojas, ziņot priekšniecībai.
- Noslaucīt galdu ar mitru lupatu, arī atvilknes no iekšpuses un ārpuses. Novietot uz galda literatūru vai laikrakstus, ja tas noteikts viesnīcas kārtībā.

- Noslaucīt palodzes. Aizvērt logus, pārbaudīt, vai nav palikušas kādas netīrumu pēdas un notīrīt tās ar atbilstošu tīrīšanas līdzekli. Sakārtot aizkarus un pārbaudīt, vai visi aizkaru āķi ir vietās.
- Noslaucīt ar mitru lupatu krēsliem rāmjus un aizmugures, notīrīt ar birsti sēdekļus un atzveltnes, ja tās ir polsterētas, pārbaudītt, vai nav traipu.
- Noslaucīt ar mitru lupatu gaismas ķermeņiem kātu, pamatu un spuldzes. Pārbaudīt, vai uz kupoliem nav traipu vai caurumu.
- Naktsgaldiņus noslaucīt ar mitru lupatu, pārliecinoties, vai atvilknes ir tīras no iekšpuses un ārpuses.
- Gultas galvgali noslaucīt ar mitru lupatu, ja tas izgatavots no šādā veidā tīrāma materiāla (var būt arī polsterēts).
- Notīrīt telefonu, īpašu uzmanību pievēršot klausulei. Dezinficēt, pārliecināties, ka uz telefona nav putekļu un netīrumu.
- Spoguļus, gleznas un rāmjus noslaucīt un nospodrināt, lai nebūtu putekļu un netīrumu.
- Iztīrīt grīdu ar putekļu sūcēju zem gultām, krēsliem, paklāju malām, drēbju skapja. Tīrīt no telpas attālākā lekšējā stūra virzienā uz durvīm.
- Pēdējā pārbaude: pārbaudīt, vai gultu pārklāji un spilveni ir gludi visās gultās. Aizkariem jābūt sakārtotiem. Mēbelēm un visiem piederumiem jāatrodas savās vietās. Lampu kupoliem jābūt taisniem, nedrīkst redzēt šuves. Pārbaudīt, vai istabā darbojas apkure.
- Izslēgt gaismu. Pārliecināties, ka istaba ir tīra un izvēdināta - atcerēties, ka jūsu pēdējais skats uz istabu ir viesa pirmais skats!
- Aizvērt un aizslēgt numura durvis.

<u>Pamatprasības aizņemta statusa numura uzkopšanai.</u>

Aizņemta statusa numurs nozīmē, ka šajā numurā dzīvo viesis. Aizņemtā numurā uzkopšanas darbus var veikt gan viesa prombūtnes laikā, gan, ar viesa atļauju, tam klātesot.

Aizņemtu istabu, vai istabu, kurā viesis aizkavējies ilgāk, nekā paredzēts, tīra pēc tādiem pašiem principiem, kā istabu pēc viesu aizbraukšanas, izņemot:

- var nemainīt gultas veļu (tas atkarīgs no uzņēmumā pieņemtās kārtības); saskaņā ar Latvijas Valsts standartos noteiktām prasībām izmitināšanas uzņēmumos gultas veļu jāmaina ne retāk kā pēc trīs nakšņošanas reizēm;
- nav jāpārbauda, vai kaut kas nav aizmirsts;
- nav jāslauka atvilkņu un drēbju skapja iekšpuse;
- nav jāievieš kārtība viesu mantās.

• Tāpat kā uzkopjot atbrīvotu istabu, nepieciešams paņemt vajadzīgos tīrīšanas darbarīkus, gultas veļu, istabas piederumus.

• Pārliecināties, vai uz numura durvīm neatrodas zīme "Lūdzu netraucēt!".

• Pieklauvēt pirms ieejat istabā un pagaidīt atbildi; ja atbildes nav, jāklauvē vēlreiz un jāiet iekšā, sakot "uzkopšana". Ja viesis ir istabā, jāatvainojas par traucējumu un jāpajautā, kad viņš vēlas, lai uzkopj viņa istabu (atgriezties uzkopt atkarībā no uzņēmumā pieņemtās kārtības).

• Uzkopjot istabu, atstāt durvis atvērtas. Šī ir vienīgā reize, kad tiek atstātas atvērtas .durvis istabai, kurā dzīvo viesis. Ja jums kāda iemesla dēj istaba uz brīdi jāatstāj, aizejot jāaizslēdz durvis.

- Iztīrīt atkritumu kastes un pelnu traukus. Pārbaudīt, vai kādas viesim piederošas vērtslietas nav iekritušas atkritumu kastē.
- Atvilkt aizkarus un atvērt logus.
- Ieslēgt gaismu, televizoru un pārbaudīt, vai viss darbojas.
- Aizvākt glāzes, paplātes, utt.. Turpināt uzkopt tāpat kā atbrīvotu istabu.
- Uzklāt gultu. Ja veļa netīra, tā jānomaina.
- Iztīrīt vannas istabu tādā pat veidā, kā uzkopjot atbrīvotu numuru.
- Sakārtot tualetes piederumus vannas istabā, nomainīt dvieļus, ja nepieciešams, ziepes, tualetes papīru un citus piederumus saskaņā ar uzņēmumā pieņemto kārtību.
- Sakārtot žurnālus un grāmatas uz galda/rakstāmgalda.
- Noslaucīt putekļus un iztīrīt istabu ar putekļu sūcēju (tāpat kā uzkopjot atbrīvotu istabu). Aizvērt logus.
- Pārskatīt istabu tāpat kā pēc atbrīvotas istabas uzkopšanas. Izslēgt gaismu.
- Aizvērt un aizslēgt istabas durvis.

Luksusa klases viesnīcās un augstākas kategorijas viesu mājās dienas beigās ir pieņemts sniegt viesiem papildus pakalpojumus. Tie ir:

- uzkopt dienas nekārtību (iztīrīt pelnu trauku un atkritrumu grozu, novākt netīros traukus, pārbaudīt un, nepieciešamības gadījumā, uzkopt vannas istabu, nomainīt lietotos dvieļus, pārbaudīt tualetes tīrību u.tml.);
- sagatavot istabu gulētiešanai (aizvērt aizkarus, pārbaudīt apkures sistēmu, ieslēgt naktslampiņu, noņemt gultas pārklāju un atliekt segas stūri; pēc viesa pieprasījum, atnest papildus segas vai spilvenus);
- atstāt istabā nelielu pārsteigumu viesim (šokolādi, minerālūdeni u.tml.).

Pamatprasības brīvu numuru uzkopšanai.

Viesnīcās brīvās istabas ir tās, kurās nav apmetušies viesi, tomēr tās ir jāpārbauda katru dienu. Istabas ir jāizvēdina un, nepieciešamības gadījumā, jānoslauka putekļi un jānolaiž tualetes ūdens, lai novērstu nosēdumu veidošanos. Ja istaba bijusi neaizņemta ilgāku laiku jānomaina gultas veļu.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāda ir uzkopšanas darbu secība ,,atbrīvota'', ,,aizņemta'' un ,,brīva'' statusa numuru uzkopšanā? Kādas ir būtiskākās atšķirības šajos uzkopšanas režīmos?
2. Sastādiet uzkopšanas darbu sarakstu (standartu) viesu numuriem skolas viesnīcā-laboratorijā vai kādā citā uzņēmumā!

12. TĪRĪBAS STANDARTI VIESU NUMUROS

Saimnieciskā dienesta vadītājam būtu vēlams izstrādāt gan uzkopšanas darbu secību viesu numuros, gan arī tīrības standartus, kurus darbiniekiem jāsasniedz uzkopšanas procesā, lai klienti saņemtu kvalitatīvus izmitināšanas pakalpojumus. Šādu darba aprakstu un standartu izveide palīdz gan saimnieciskā dienesta darbinieku apmācībā, gan kontrolē, lai sasniegtu vēlamo rezultātu tīrības jomā. Tīrāmo virsmu uzskaitījums un vēlamās kvalitātes nodrošinājums var būt uzņēmumos atšķirīgs, jo to ietekmē telpu iekārtojuma elementi un tīrāmo virsmu materiāli. Piemēram, iekārtojot viesu numurus saskaņā ar valsts izstrādātiem standartiem, tajos ir jābūt krēsliem atbilstoši vietu skaitam numurā. Standartā netiek norādīts, no kāda materiāla jābūt darinātiem šiem krēsliem, tāpēc katra uzņēmuma vadītājs izvēlas šīs mēbeles atbilstoši saviem uzskatiem un kritērijiem (krēsli var būt darināti no koka, (pārklāti ar laku, krāsu, mīksto polsterējumu, ādu, dermantīnu u.c.), no metāla, pīti no klūgām u.c.). No saimnieciskā dienesta pozīcijām raugoties, iekārtojot viesu numurus un citas telpas, jāizvēlas tādi telpu iekārtojuma, aprīkojuma elementi un virsmu apdares materiāli, kas veidotu ne tikai interjerā vizuālo pievilcību, bet būtu droši, praktiski, ērti izmntojami un viegli tīrāmi. Svarīgākie nosacījumi, kuri jāievēro saimnieciskā dienesta darbiniekiem nodrošinot tīrību un kārtību viesu numuros:

Guļamistaba.

Durvis un durvju rāmis:
- nav netīrumu, putekļu, nodiluma, pirkstu nospiedumu, traipu;
- uz eņģēm nav netīrumu, putekļu un pārāk daudz eļļas;
- slēdzenes un aizbīdņi darba kārtībā;
- sliekšņi tīri (zīmes "lūdzu netraucēt" , ,,lūdzu uzkopt'' nesaburzītas, neieplēstas " un pakārtas uz durvju rokturiem).

Sienas un grīdlīstes:
- nav netīrumu, putekļu, traipu, nodiluma pēdu un zirnekļu tīklu.

Sienas apgaismojums:
- lampu kupoli, spuldzes un slēdži tīri;
- atbilstošs strāvas stiprums.

Elektrības rozetes, kontaktdakšas:
- putekļi noslaucīti, nebojātas.

Griesti:
- nav zirnekļu tīklu/traipu;
- apgaismes ķermeņi tīri un darbojas.

Drēbju skapji:
- Uz durvīm nav netīrumu un pirkstu nospiedumu;
- Iekšpuse tīra, bez putekļiem, zirnekļu tīkliem, bagāžas atstātiem nospiedumiem un citiem traipiem, nav gružu un atstātu mantu;
- Drēbju pakaramā stienis tīrs, bez putekļiem (drēbju pakaramie ir pietiekamā daudzumā);
- Iekšējā virsma gluda, bez atlūzušām šķēpelēm;
- Durvis cieši aizveramas.

Drēbju gludināmā prese

- tīra, bez putekļiem.

Bagāžas plaukts:
- cieši piestiprināts pie sienas, ja tā paredzēts;
- nav atplīsušu šķēpeļu;
- nav netīrumu, putekļu, pūku;
- ja tas ir no audekla, tad nesaplēsts, neapdedzināts, malas nav atirušas.

Naktsgaldiņš:
- atvilknes slīd gludi, nav netīrumu, putekļu, matu, gružu un atstātu mantu;
- papīra paliktnis (ja tāds tiek lietots) ir bez traipiem un ieplēsumiem;
- atvilkņu rokturi cieši piestiprināti, atvilknēs atrodas tīrs, nesaplēsts rakstāmpapīrs;
- kārtīgi izvietotas pasūtījuma veidlapas veļas mazgāšanai un ķīmiskajai tīrītavai un citiem pakalpojumiem saskaņā ar uzņēmuma piedāvājumu;
- nav atlūzušas koka šķēpeles, nav plaisu.

Matu žāvētājs:
- viss pilnīgi tīrs;
- tajā nav matu.

Krēsli:
- rāmis un kājas tīri;
- polsterējums tīrs/neieplēsts;
- zem krēslu spilveniem tīrs, nav gružu.

Televizors:
- viss pilnīgi tīrs, ekrāns, aizmugure, apakša;
- redzamā vietā atrodas lietošanas norādījumi.

Logi:
- uz stikla nav putekļu un švīku;
- palodzes, rāmji un apmales nebojāti, nav netīrumu, putekļu un zirnekļu tīklu;
- logi atverami un aizverami viegli, bez trokšņa;
- aizkari līdzeni, netrūkst āķu, uz tiem nav traipu un putekļu, audums neieplēsts.

Radiators:
- virsma tīra;
- aizmugurē un apakšā nav putekļu/gružu.

Telefona galdiņš:
- uz iekšējās un ārējās virsmas nav netīrumu, putekļu un aizmirstu mantu;
- telefons darba kārtībā, uz klausules nav netīrumu;
- telefona grāmata savā vietā, uz tās nav putekļu, netīrumu.

Gultas:
- pamatne/atsperes nav salūzušas vai izstaipījušās;
- kājas un galvgalis bez atlūzušām šķēpelēm, nav putekļu;
- kājas nav salūzušas vai ieplaisājušas.

Gultas veļa:
- visa gultas veļa svaiga, bez traipiem, nesaplēsta, malas nav apspurušas;
- spilveni uzbužināti;
- visa gultas veļa ir piemērotā lielumā, lai pilnīgi pārsegtu gultu un, kur nepieciešams, malas varētu aizlocīt un aizspraust;
- gultas uzklātas pareizi.

Atkritumu kastes:
- tajās ieklāti atkritumu maisiņi, ja tas paredzēts;
- nav putekļu, netīrumu.

Pelnu trauki:
- nav netīrumu, putekļu, nikotīna vai citu traipu;
- nav plaisu, robu, pelnu trauki nav nolietoti.

Gleznas:
- nav putekļu, netīrumu, zirnekļu tīklu, švīku vai nospiedumu;
- uz rāmja nav putekļu.

Spoguļi:
- nav putekļu, netīrumu, zirnekļu tīklu, švīku vai nospiedumu.

Grīda:
- viss grīdas klājums tīrs, nav putekļu, netīrumu, gružu, diegu pavedienu, īpaši zem gultām, mēbelēm, aiz aizkariem un gar grīdlīstēm;
- nav traipu;
- grīda ir labā kārtībā.

Ledusskapis:
- tīrs;
- labā kārtībā;
- atsaldēts;
- ir ledus;
- zem tā nav putekļu;
- ledusskapja motors un aizmugure tīri;
- tajā atrodas viss, kas tur paredzēts.

Vannas istaba un tualetes telpa.

Griesti:
- nav zirnekļu tīklu vai jebkādu citu netīrumu.

Durvis:
- uz apmalēm, rāmjiem, aplodām, rokturiem nav putekļu, netīrumu, pirkstu nospiedumu, traipu.

Vanna/duša:
- iekšpusē un ārpusē nav kaļķa nogulsnes, ūdens pēdas, putas un mazgājamo līdzekļu nogulsnes;
- krāni un hromētās detaļas nospodrināti līdz spīdumam;
- notekcaurumā, uz aizbāžņa un pārplūdes caurumā nav matu un netīrumu;
- uz dušas aizkara nav traipu, ūdens pēdu, tas ir līdzens, netrūkst āķu;
- dušas šļūtene nav aizsērējusi;
- dušas krāns pārslēgts uz vannas krānu;
- uz ūdens krāniem skaidri apzīmējumi, krāni darbojas;
- krāni nepil;
- viens roku un viens vannas dvielis katram istabas iemītniekam (svaigi mazgāts un neieplēsts).

Izlietne
- iekšpusē un ārpusē nav kaļķa nogulsnes, ūdens pēdas, putas un mazgājamā līdzekļa nogulsnes;
- krāni un hromētās detaļas nospodrināti līdz spīdumam;
- notekcaurumā, uz aizbāžņa un pārplūdes caurumā nav matu un netīrumu;
- uz ūdens krāniem skaidri apzīmējumi, krāni darbojas;
- krāni nepil;
- glāzēs nav ūdens un citu traipu;
- jaunas ziepes.

Ziepju trauki:
- augšpuse un apakšpuse tīra;
- tajos ir ziepes.

Tualete:
- ne iekšpusē, ne ārpusē nav jebkādu traipu un smakas
- tualetē iztīrīts:
  - sēdeklis, vāks, eņģes, iekšpuse;
  - ārpuse, ūdens noraušanas rokturis;
  - ūdens norauts pareizi.
- uz tualetes birstes un tās turētāja nav traipu;
- atkritumu tvertnes ārpuse;
- tualetes papīra ruļļi:
  - papīra turētājs tīrs
  - turētājā ir tualetes papīrs.

Pisuāri, arī starpsienas:
- nav traipu;
- hromētās caurules tīras;
- ūdens tvertne - zem tās un uz malām nav ūdens vai citu traipu.

Apgaismojums:
- uz apmalēm nav putekļu/gružu;
- spuldzes darbojas.

Ventilācijas lūkas:
- brīvi atveramas un aizveramas;
- nav putekļu, netīrumu, zirnekļu tīklu.

Sienas:
- nav putekļu, zirnekļu tīklu;
- uz dvieļu turētājiem nav putekļu/traipu, tajos ir atbilstoši dvieļi.

Spogulis:
- nav putekļu, ūdens pēdu, zirnekļu tīklu, švīku, skrāpējumu.
- apgaismojams pie spoguļa darba kārtībā.

Grīda:
- labā kartībā, skrupulozi tīra, īpaši aiz tualetes, zem caurulēm, aizdurvē.

Pelnu trauks:
- nav putekļu, netīrumu, nikotīna traipu, plaisu, robu, tas neizskatās nepievilcīgs.

Atkritumu kaste:
- nav putekļu, netīrumu, citu traipu.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāda nozīme ir tīrības standartu izstrādāšanai viesu numuriem un koplietošanas telpām viesu izmitināšanas uzņēmumos?
2. Izstrādājiet tīrības standartus viesu numuriem skolas viesnīcā-laboratorijā vai kādā citā uzņēmumā!

13. PAMATPRASĪBAS GULTU KLĀŠANĀ VIESU IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMOS

Gultu veidi ir ļoti dažādi. Tomēr, saskaņā ar Latvijas Valsts izstrādātiem standartiem izmitināšanas pakalpojumus sniedzošiem uzņēmumiem, ir norādīti šādi gultu veidi:

- vienvietīga gulta (190 cm gara, 90 cm plata);
- divvietīga gulta (190 cm gara, 140 cm plata; jaunceļamās viesnīcās 160 cm plata);
- bērnu gulta;
- divstāvu gulta (I kategorijas kempingos).

Dīvāni, atpūtas krēsli u.c. tiek uzskatītas kā atpūtas mēbeles.

Gultu klāšanas standartus, tāpat kā telpu uzkopšanas standartus, katrs uzņēmums nosaka individuāli. Tomēr gultu klāšanā pastāv kopīgas iezīmes:

- Gulta jāklāj akurāti, precīzi. Klājot gultu, jāpievērš uzmanība:
  - kādā stāvoklī ir gultas veļa,
  - vai pati gulta nav salauzta,
  - vai nevajag mainīt segu,
  - vai gulta un matracis nav mitrs vai netīrs.
- Uz lielā gultas matrača parasti tiek uzklāts mazāks, viegli mazgājams matracītis. Mazie matraču pārklāji neļauj lielajam matracim tikt notraipītam, tādējādi paildzinot tā mūžu.
- Klāj palagu. Klājot palagu to izlīdzina, akurāti sakārto stūrus un kārtīgi nostiprina, palaga malas pabāžot zem pamatmatrača.
- Segu ieliek virspalagā un klāj uz gultas atbilstoši uzņēmuma standartam (sega var būt salocīta gareniski vai šķērsām uz pusēm, kāda no segas malām var būt ielocīta uz iekšpusi vai ārpusi, var būt atlocīts segas stūris u.c.); Novietojot segu jāraugās, lai segas atvere būtu virspusē, sānā vai kājgalī (atkarībā no segas pārvalka veida). Divvietīgu gultu klājot jābūt divām segām.
- Spilvenu ievieto spilvendrānā un novieto uz gultas zem vai virs segas vai dienas segas atkarībā no uzņēmuma standarta. Divvietīgas gultas klājot spilvenu skaits atbilst divām personām. Spilvena izvietojums var būt dažāds: taisni, atstutēts pret gultas galu, uz stūra u.c.
- Gultu pārklāj vai arī nepārklāj ar dienas segu atbilstoši uzņēmuma standartam. Ja gulta atrodas istabas vidū, segu pārklāj tai pāri un izlīdzina. Ja gulta atrodas pie sienas, segu sienas pusē ieloka vai aizbāž aiz matrača. Dienas sega nodrošina to, lai istaba izskatītos kārtīgi un tajā būtu patīkami uzturēties. Dienas segai jābūt pieskaņotai telpas interjeram. Parasti dienas sega saskan ar nakts aizkaru dizainu.

Bērna gultiņu istabā parasti piesaka vecāki rezervējot numuru, un tā jānovieto istabā pirms viesu ierašanās. Pamatprasības bērnu gultas kāšanā:

- Rūpīgi pārbaudīt, vai gultiņai nav bojātas malas, pamatne vai kājas. Pat mazākā skabarga vai cits defekts var nodarīt ļaunumu bērnam.
- Pārbaudīt, vai matracis ir tīrs un nav saplēsts.
- Paņemt bērnu gultas veļu un pārbaudīt, vai tajā nav traipu vai caurumu.
- Nolaist gultiņas malu vai noregulēt to atbilstošā augstumā, lai to varētu vieglāk uzklāt un ielikt bērnu.
- Uzklāt apakšpalagu uz matrača un tam pāri pārklāt mitrumu necaurlaidīgu palagu.

- Uzklāt apakšējo palagu ar labo pusi uz augšu, ar locījuma vīli pret gultiņas vidu. Ielocīt abus galus un stūrus.
- Atstāt augšējo palagu un segu uz gultiņas, lai vecāki paši tos uzklāj. Novieto plānu spilvenu.
- Rūpīgi nomazgāt gultiņu pēc lietošanas, jo bērniem bieži kļūst nelabi un gultiņa var tikt nosmērēta. Lietot dezinficējošu šķīdumu, lai nepieļautu baktēriju izplatīšanos.
- Bērnu gultiņas jāglabā sausā, labi vēdinātā telpā, kad tās netiek lietotas.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādas gultas saskaņā ar Latvijas valsts standartiem var piedāvāt klientiem izmitināšanas pakalpojumus sniedzošos uzņēmumos?
2. Kādi ir gultas veļas mainīšanas noteikumi izmitināšanas uzņēmumos?
3. Kādas atšķirības pastāv klājot vienvietīgu, divvietīgu gultu un bērnu gultiņu?
4. Izstrādājiet gultas klājuma aprakstu savam uzņēmumam!

14.TĪRĪŠANAS REŽĪMI KOPLIETOŠANAS TELPĀS. PAMATPRASĪBAS KOPLIETOŠANAS TELPU UZKOPŠANĀ

Koplietošanas telpas, īpaši ieeja un vestibils, rada pirmo iespaidu jebkuram ienācējam un viesiem. No šī "pirmā skatiena" rodas kopējais iespaids par visu uzņēmumu. Ja gaiteņi, lifti, kāpņu telpas, vestibils/atpūtas istaba, koplietošanas tualetes ir labi uzkoptas, tad viesi un apmeklētāji būs pārliecināti, ka arī pārējie piedāvātie pakalpojumi, piemēram, ēdiens, ir labā kvalitātē.

Tie paši pamatprincipi, kas attiecas uz guļamistabu tīrīšanu, attiecināmi arī uz koplietošanas telpu uzkopšanu. Var gadīties, ka saimnieciskā dienesta darbiniekiem telpas jāuzkopj viesu klātbūtnē; tādos gadījumos jācenšas viesus traucēt, cik vien maz iespējams. Šajās telpās visi priekšmeti būs vairāk nolietoti un nodiluši nekā viesu numuros, īpaši, ja laicīgi un efektīvi netiek veikta uzkopšana. Arī sabiedrisko jeb koplietošanas telpu uzkopšanas secība un kārtība dažādos izmitināšanas uzņēmumos var būt nedaudz atšķirīga, tomēr pamatnostādnes būs līdzīgas turpmākajā tekstā aprakstītajam.

Vestibila un ieejas uzkopšana

Ieejas un vestibils prasa pastāvīgu uzmanību, jo tās ir vienas no "visdzīvākajām" vietām ēkā. Ieejas ir jāuztur tīras kā estētisku, tā drošības iemeslu dēļ. Viesnīcas ieeju tīrīšanas biežums lielā mērā ir atkarīgs no laika apstākļiem. Ja līst vai snieg, šo vietu uzturēšana kārtībā prasīs daudz vairāk uzmanības. Sāls un dubļi, ko ienes ziemā un pavasarī ar apaviem, arī veicina grīdu un virsmu pārklājumu, sevišķi paklāju, nolietošanos.

Tā kā ieejas un vestibils ir tik dinamiskas vietas, to tīrīšana parasti tiek plānota vēlu vakarā un agrās rīta stundās. Šādā veidā viesiem tiek radīts vismazāk neērtību, un personāls var veikt tīrīšanu ar nelieliem vai vispār bez traucējumiem. Daži tīrīšanas darbi jāveic dienas laikā, lai uzturētu estētisku priekštelpu. Šie darbi ietver pelnutrauku izbēršanu, atkritumu urnu iztukšošanu, visvairāk nostaigātu grīdu tīrīšanu un mēbeļu sakārtošanu.

- Paņemt visu darbam nepieciešamo;
- Sākt ar trauku un stiklu tīrīšanu;
- Iztukšot pelnu traukus un atkritumu tvertnes; izmazgāt un izslaucīt no iekšpuses (pārliecināties, ka pelni ir nodzisuši, pirms tie nonāk atkritumu maisos);
- Atvilkt aizkarus, atvērt logus un izvēdināt telpas;
- Veicot darbu, pamanīt aizmirstus priekšmetus un defektus. Pamanītās nekārtības novērst saskaņā ar uzņēmumā pieņemto kārtību;
- Vispirms var būt nepieciešams iztīrīt ar putekļu sūcēju. Dažās viesnīcās galveno tīrīšanas darbu veic portjē nakts laikā, vai arī to dara īpaši nolīgti apkopēji. Šis darbs var būt tīrīšana ar putekļu sūcēju, paklāju mazgāšana, slaucīšana, grīdu mazgāšana, durvju un ventilācijas lūku mazgāšana, aizkaru tīrīšana ar putekļu sūcēju, gaismas ķermeņu tīrīšana;
- Iztīrīt mīkstās mēbeles. Veicot ikdienas tīrīšanu, vienmēr noņemt spilvenus un lietot putekļu sūcēju ar īpašu uzgali, lai iztīrītu stūrus un ap polsterējuma pogām. Noslaucīt ar mīkstu lupatu mēbeļu kājas, šķērskokus un citas koka detaļas.
- Noslaucīt putekļus un nospodrināt virsmas:
  - mēbeles,

-galdu virsmas,
-grīdlīstes,
-gleznas,
-stikla durvis,
-telefonus,
-lampas.
Pievērsiet ipašu uzmanību:
- zem krēsliem,
-aiz aizkariem,
-visām vietām, kuras var redzēt, tikai sēžot,
- vietām, kur var tikt nomesti un uzkrāties atkritumi, kur tos var paslēpt bērni - aiz aizkariem, aiz krēslu malām, zem spilveniem, ziedu vāzēs un puķu podos.

- Kad tīrīšana pabeigta, pārbaudīt:
  - vai mēbeles atrodas savās vietās,
  - vai spilveni ir uzbužināli un sakārtoti,
  - vai gleznas nav sašķiebušās,
  - vai lampu kupoli ir taisni un šuves nav redzamas,
  -vai elektrības vadi nav iespiesti zem mēbelēm vai sametušies, vai kontaktdakšas ir kārtīgi iespraustas kontaktligzdās,
  -vai pietiek pelnu trauku,
  -vai aizkari ir sakārtoti, vai netrūkst aizkaru āķu,
  -vai ziedi un augi nav novītuši,
  -Pārbaudīt un pajautāt sev: - "vai šī ir laba reklāma mūsu uzņēmumam?"

Gaiteņu uzkopšana

Cik bieži tīrīt gaiteni, ir atkarīgs no tā, cik cilvēku to izmanto. Kurā laikā tīrīt gaiteni, atkarīgs no tā atrašanās vietas, piemēram:
- gaitenis stāvā - parasti to tīra pēc 9.00. no rīta un pirms 21.00. vakarā.
- darba kabinetu gaitenis – parasti to tīra pēc darba laika.
- koplietošanas telpu gaiteņi – tīrīšana atkarīga no to lietošanas.

- Paņemt visu nepieciešamo darbam;
- Darba gaitā pārbaudīt, vai kaut kur nav aizmirsti kādi priekšmeti un vai nav radušies kādi defekti;
- Iztukšot un izmazgāt pelnu traukus un atkritumu tvertnes;
- Noslaucīt putekļus no durvīm, durvju rāmjiem un citām virsmām;
- Noslaucīt grīdlīstes, rezerves izejas durvis (no abām pusēm) un ugunsdzēsības aparātus;
- Aizvākt atkritumus, izsmēķus un nobirušas lapas no telpaugiem. Pārbaudīt ziedus vāzēs, aplaistīt telpaugus.
- Izslaucīt grīdu un izmazgāt atbilstoši virsmas segumam. Mīksto grīdas segumu gaitenī iztīrīt ar putekļu sūcēju, īpašu uzmanību pievēršot apmalēm,stūriem un aiz durvīm;

Uzkopšanas gaitā jāpievērš uzmanība, vai avārijas izejas gaismas ir kārtībā .

Kāpņu telpu uzkopšana

Vispār kāpņu telpas jātīra vismaz reizi dienā un tas jādara laikā, kad pa tām vismazāk staigā. Kāpņu telpas tīrot tās jāsadala uz pusēm gareniski, lai vienmēr varētu pārvietoties augšup un lejup.

- Strādājot pievērst uzmanību, vai kaut kur nav aizmirsti priekšmeti un vai nav kādi defekti, novērst nekārtību;
- Ziņot par nolūzušiem rokturiem kāpņu telpās un bojātiem grīdas klājumiem;
- Sākt uzkopt no kāpņu augšas un virzīties lejup;
- Noslaucīt ar mitru lupatu kāpņu margas un/vai rokturus, grīdlīstes;
- Noslaucīt ar mitru drānu gleznas, armatūru, apmales. Iztīrīt ar putekļu sūcēju paklāju uz kāpnēm, izmantojot atbilstošu uzgali, iztīrītu putekļus no stūriem un pakāpienu malām. Marmora, koka, vai cementa grīdas kāpņu telpās tīrīt ar putekļu sūcēju, slapju lupatu vai berzt ar suku, ja nepieciešams. Pārbaudīt, vai puķu podos nav atkritumi, izsmēķi, nobirušas lapas. Noslaucīt augiem putekļus, sakārtot ziedus un aplaistīt augus.

Liftu uzkopšana

Liftus jātīra bieži, jo tos bieži lieto. Tāpat kā priekštelpām, vislabākais laiks liftu tīrīšanai ir vēlu vakarā vai agri no rīta, lai izvairītos no aktīvas pārvietošanās tīrīšanas periodos. Atkarībā no interjera dizaina īpatnībām, lifta virsmas var būt no sintētiskiem paklājiem, tapetēm, stikla, spoguļiem vai materiālu kombinācijas. Katras virsmas tīrīšanai jāievēro specifiskas tīrīšanas procedūras, lai sasniegtu visefektīvākos rezultātus. Vairumā gadījumu jātīra no augšas uz apakšu, lai izvairītos no jau notīrīto vietu nosmērēšanas. Pie problemātiskām tīrīšanas vietām liftos pieskaitāmi laukumi durvju tuvumā. Šīs vietas tiek visbiežāk nosmērētas ar kurpju zolēm, saskrāpētas vai saplēstas. Ja tā ir noticis, tas jāatzīmē un jāziņo attiecīgajam uzraugam.

- Ja iespējams, atslēgt liftu.
- Pārbaudīt lifta tehnisko stāvokli:
  - vai lifts darbojas,
  - vai paklājs/grīdas segums nav bojāts,
  - vai spoguļi, stikli nav saplēsti.
- Iztukšot un iztīīt atkritumu kastes;
- Noslaucīt, nospodrināt:
  - spoguļus,
  - rāmjus,
  - stikla virsmas,
  - lifta pogu paneli,
  - durvis no iekšpuses un ārpuses, rokturus;
- Iztīrīt ar putekļu sūcēju paklāju vai izslaucīt un izmazgāt grīdu, īpašu uzmanību pievērst gropēm, pa kurām slīd durvis aizveroties un atveroties;
- Pieslēgt liftu.

Koplietošanas tualešu uzkopšana

Sabiedriskās (koplietošanas) tualetes struktūra un lielums ir lielā mērā atkarīgs no uzņēmuma apkalpošanas servisa līmeņa. Sabiedriskās tualetes jātīra vismaz divreiz dienā: vienu reizi no rīta, otru - vakarā. Dažās iestādēs nepieciešama biežāka tīrīšana, lai uzturētu tīkamu vidi un nodrošinātu vajadzīgos sanitārijas un drošības līmeņus. Reizēm šāda neliela papildus tīrīšana nepieciešama ik pēc vienas vai divām stundām, atkarībā no noslogojuma.

- Pārliecināties, vai jums ir visi nepieciešamie darbarīki;
- Pirms ieiešanas tualetē jāpārbauda, vai tualete ir brīva. Ja darbinieks tīra pretējā dzimuma tualeti, viņam (viņai) jāpieklauvē pie durvīm, jāpaziņo *"apkopšana" un* jāgaida atbilde. Pieņemts, ka drīkst ieiet, ja atbilde nav dzirdama pēc trīs paziņojumiem;
- Ieejot iekšā apkopējam jāatstāj durvis vaļā un uz grīdas pie ieejas jānoliek īpaša zīme, kura norāda, ka tualete pašlaik tiek tīrīta. Ja nepieciešams, uzlieciet uz durvīm zīmi, norādot, kur ir tuvākā tualete;
- Uzvelkt gumijas cimdus un izsmidzināt tualetes podu vai pisuāru ar ķīmisko tīrīšanas līdzekli, atstājot to kādu laiku iedarboties;
- Kamēr ķīmiskais tīrīšanas līdzeklis iedarbojas, ar mitru drānu noslaucīt ventilācijas lūkas un gaismas ķermeņus;
- Iztīrīt atkritumu tvertnes un sanitārās tvertnes, izvēdināt telpu, ja iespējams;
- Ar neitrāla mazgājamā līdzekļa šķīdumu nomazgāt sienas un durvis, pievērst uzmanību durvju augšmalai un eņģēm;
- Ar tualetes birsti noberzt poda sēdekli no priekšpuses un aizmugures; izberzt podu no iekšpuses un aiz iekšējās malas, kā arī ārpusi. Noslaucīt ar sausu, tīru drānu un noraut ūdeni. Lai novērstu inficēšanās iespēju, īpaši uzmanīgi notīrīt ūdens noraušanas rokturus un tualetes kabīnes durvju rokturus, jo tiem pieskaras pirms roku mazgāšanas. Tīrot izmantot drānu, kam uzsmidzināts dezinfekcijas līdzeklis. Noslaucīt tualetes podu un atkritumu tvertni ar drānu, kam uzsmidzināts dezinfekcijas līdzeklis.
- Noslaucīt cauru|vadus;
- Iztīrīt pēc kārtas visas tualetes kabīnes.
- Nolkt pietiekamā daudzumā tualetes papīru tā, lai ritulis varētu tīties vaļā no priekšpuses;
- Ar tualetes birsti izberzt katru pisuāru. Izberzt zem apmalēm, ap notekcaurumu, ārējās virsmas un sienu visapkārt.
- Kad visi pisuāri un apkārtējā siena noberzta, pievienot ūdens krānam š|ūteni un rūpīgi noskalot visas nomazgātās virsmas;
- Mazgāšanās telpā izmazgāt izlietni, tās apkārtni, sienas, un noslaucīt sausu. Notīrīt izlietnes virsmu ar neitrāla mazgājamā līdzekļa šķīdumu un ar mazu birstīti noberziet ap krāniem, pārplūdes atveres un notekcaurumu. Noskalot ar tīru ūdeni, noslaucīt ar tīru drānu. Nospodrināt krānus;
- Ar mitru drānu noslaucīt putekļus zem izlietnes un tai apkārt, noslaucīt cauruļvadus un grīdlīstes;
- Ar stiklu tīrīšanas līdzekli apsmidzināt spoguļus, noslaucīt un nospodrināt ar sausu tīru drānu, līdz uz tiem nav aizsvīduma;
- Nolikt tīrus roku dvieļus, ziepes, salvetes utt.
- Ar mitru drānu noslaucīt putekļus no plauktiem pie sienām, sīkpreču pārdošanas automātiem, atjaunot tajos preču krājumu, ja nepieciešams;
- Mazgāt grīdu atbilstoši tās virsmai;
- Pirms iziet no tualetes, vēlreiz visu pārskatīt un pārbaudīt.

Darba kabinetu uzkopšana

Lielākā daļā kabinetu dienas laikā tiek strādāts, tādēļ tie jātīra agri no rīta vai vakarā. Kabinetos mēdz būt daudz papīru, mapes utt., kas apgrūtina augstu tīrības standartu uzturēšanu. Darba kabinetus tīra līdzīgi kā istabas, kurās dzīvo viesi.

Darba kabinetu tīrīšanas biežums atkarīgs no uzņēmumā pieņemtās kārtības un

atkarībā no tā, kāda veida kabinets tas ir, piem., direktora/menedžera kabinets, sanāksmju telpa, sekretariāts.

- Neaiztikt darbiniekiem piederošās lietas;
- Aizvākt visus atkritumus, iztukšot atkritumu kastes un pelnu traukus;
- Aizvākt traukus, tasītes, glāzes.
- Atvērt logus vai ieslēgt gaisa kondicionierus, lai izvēdinātu telpu;
- Uzkopjot pārbaudīt, vai telpas iekārtās nav kādi defekti;
- Ar mitru drānu notīrīt visas virsmas, sākot no durvīm, virzoties apkārt telpai, un beigās atkal nonākot pie durvīm;
- Dezinficēt telefonu, ja to prasa viesnīcas noteikumi;
- Nospodrināt virsmas, kam nepieciešama sevišķa uzmanība (stikls, sudrabs, koks);
- Aplaistīt augus, novākt nobirušās vai nokaltušās lapas;
- Ar putekļu sūcēju iztīrīt visas mīkstās mēbeles un polsterējumus;
- Grīdu tīrīt atbilstoši tās seguma tipam;
- Iztīrīt tualeti un vannas istabu, ja tāda ir kopā ar kabinetu;
- Pipirms aiziet, aizvērt logus un durvis.

Sanāksmju telpu uzkopšana

Sanāksmju telpas izmanto banketiem, svinībām, sanāksmēm, semināriem un citiem pasākumiem. Tā kā šīs telpas bieži ir aizņemtas, tās parasti jātīra agri no rīta vai vēlu vakarā. Ja telpu izmato dažādiem pasākumiem vienā un tajā pašā dienā, nepieciešams to uzkopt un pārkārtot mēbeles pēc katra pasākuma. Dažkārt pasākums var ilgt visu dienu un vairākas dienas pēc kārtas, un telpu būs nepieciešams apkalpot visu šo laiku. Tas nozīmē:

-jāizvāc atkritumi,
-jāiztukšo un jānomaina pelnu trauki,
-jāaizvāc netīrie trauki, glāzes,
-jāatjauno minerālūdens krājumi, jāpiegādā tīras glāzes, jāsakārto telpa.

Pēc pasākuma bēgām telpu uzkopj šādi:

- Izvāc visus atkritumus, iztukšo pelnu traukus un atkritumu kastes;
- Noslauka putekļus no mēbelēm un iekārtām (tāpat kā tīrot guļamistabas);
- Ar putekļu sūcēju iztīra paklājus un cietās grīdas vai ar mitru lupatu mazgā cietās grīdas;
- Pārbauda, vai telpā nav kaut kas aizmirsts un vai nav kādi defekti. Par bojājumiem ziņo tiešajai priekšniecībai;
- Darbu beidzot, telpu pārskata "ar viesa acīm".

Peldbaseina uzkopšana

Peldbaseini var būt slēgti uni atklāti. Vairumā viesnīcu par baseinu darbību atbild tehniskā un apkopes daļa. Tomēr saimnieciskais personāls veic specifiskus apkopes darbus baseinā. Saimnieciskā personāla pienākumi peldbaseinā ir:

-slapjo dvieļu un netīrās veļas savākšana;
-apgādāšana ar tīriem dvieļiem un veļu;
- atkritumu tvertņu iztukšošana un tīrīšana;
- pelnu trauku iztukšošana un tīrīšana;
- sienu tīrīšana;

- cieto grīdu virsmu slaucīšana un mazgāšana;
- visu ar paklāju segto vietu kopšana;
- logu un stiklu mazgāšana;
- atpūtas telpas mēbeļu tīrīšana un sakārtošana.

Kā jebkurā sabiedriskā vietā jāatzīmē un jāziņo vadošajam personālam par nedrošām, sanitārām normām neatbilstošām vai bojātām vietām.

Vingrošanas telpu uzkopšana

Par vingrošanas iekārtu pareizu lietošanu parasti atbild tehniskais personāls. Saimnieciskais personāls parasti nodrošina šīm iekārtām tādus pašus tīrības standartus, kādi pastāv visās citās sabiedriskās vietās. Galvenie ikdienas uzdevumi ir:

- iekārtu notīrīšana;
- spoguļu un stiklu tīrišana;
- netīrās veļas aizvākšana;
- tīrās veļas piegāde;
- visu mēbeļu tīrīšana un sakārtošana;
- armatūru tīrīšana;
- sienu attīrīšana no traipiem;
- grīdu slaucīšana un mazgāšana.

No drošības viedokļa ir svarīgi, lai darbinieki pārbaudītu iekārtu vispārējo stāvokli un ziņotu par aizdomīgiem bojājumiem uzraugam. Apkopēji var būt atbildīgi arī par dušu un aizslēdzamo skapīšu tīrīšanu un attiecigām papildērtībām.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādas telpas viesu izmitināšanas uzņēmumos pieder pie sabiedriskām jeb koplietošanas telpām.
2. Kādi faktori ietekmē koplietošanas telpu uzkopšanas laiku un biežumu?
3. Kādi uzkopšanas darbi jāveic ieejās, vestibilos, gaiteņos, kāpņu telpās, liftos, darba kabinetos, konferenču telpās u.c. ?
4. Izstrādājiet tīrības standartus koplietošanas telpām skolas viesnīcā-laboratorijā vai kādā citā uzņēmumā!

15. VEĻAS APRŪPES PROCESS VIESU IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMOS

Veļas mazgāšana viesu izmitināšanas uzņēmumos sastāda diezgan lielas izmaksas, tāpēc veļas mazgātavas darbs jāorganizē kvalitatīvi. Veļas mazgāšanas dienesta vadītājs ir tas, kurš atbild par savlaicīgu un kvalitatīvu savas nodaļas darbu.

Ir viesnīcas, kas veļas aprūpes procesu veic uz vietas, ierīkojot veļas mazgātavu. Ja uzņēmumam nav savas veļas mazgātavas, tā parasti slēdz līgumu ar specializētu uzņēmumu (veļas mazgātavu, ķīmisko tīrītavu) par veļas mazgāšanu un gludināšanu. Ja uzņēmumam nav savas gultas veļas, to var iznomāt no veļas mazgātavas.

Lai veiksmīgi plānotu veļas mazgātavas darbību ir nepieciešams izvērtēt:

1) Kāds ir maksimālais veļas daudzums, kas gaidāms veļas mājā. Veļas svars ir atkarīgs no tā, cik viesnīcā ir viesu istabu, restorānu un kafejnīcu.
2) Cik daudz vietas nepieciešams veļas mājai.
   Veļas mājas lielums ir atkarīgs no viesnīcas lieluma un noslogojuma.
3) Cik daudz un kādas iekārtas jāpērk.
   Iekārtu daudzums ir atkarīgs no veļas daudzuma un no tā, kādi audumi būs jāmazgā. Elektrības un ūdens patēriņa daudzums arī ietekmē iekārtu izvēli.

Mazgājamie audumi

Šodien tirgus piedāvā lielu audumu dažādību. Pareiza audumu izvēle ir svarīga, jo no tā ir atkarīgas veļas mājas izmaksas.

Sintētika, kuru ieviesa 1960.gadā, attīstīja negludinošo palagu izmantošanu, jo šiem palagiem nav nepieciešama gludināšana un daudzas viesnīcas varēja veikt veļas mazgāšanu uz vietas viesnīcā. Daudzas viesnīcas ir atklājušas, ka sintētiskie audumi ir daudz izturīgāki par kokvilnas audumiem, tādēļ izvēlas poliestera un kokvilnas audumu, jo tas prasa mazāk rūpju nekā dabiskie materiāli.

Tomēr nereti lieto 100% kokvilnas audumu, jo, piemēram, poliestera salvetes nav tik mitrumu uzsūcošas.Kokvilna traipu uzsūc, bet poliesters satur to audumā. Negludināmie audumi satur sveķus. No balināšanas tie uzsūc hloru, kas padara audumu neizturīgāku.

Kokvilna ir stingra, un slapja tā kļūst vēl stingrāka. Tā ir labi uzsūcoša, un cietināta var tikt izmantota salvetēs un galdautos. To var mazgāt augstā temperatūrā./ Kokvilna arī nenolietojas tik viegli kā poliesters.

Vilna kļūst arvien nepopulārāka, jo nav tik izturīga kā sintētika. Vilnai ir vienas no vājākajām šķiedrām, kas slapjas kļūst vēl vājākas. Vilna viegli saveļas. Vilnas pozitīvās īpašības – tā ir visizturīgākā pret traipiem un labāk uzsūc mitrumu.

Akrils ir viegls un, mazgājot, nesaraujas. Stipruma ziņā tas ir vienāds ar kokvilnu , bet tas nesaraujas, kļūstot slapjš. Akrils ir lēni žūstošs, jo tas neuzsūc mitrumu.

Poliesters ir viens no izturīgākajiem audumiem. Tas nezaudē stiprumu, kad ir slapjš. Šis materiāls ir viegli žūstošs, neburzās un ātri nesmērējas, bet augstā temperatūrā tas var salūzt. Poliesters un poliestera sajaukumi ir ļoti labi uniformām, priekšautiem un citiem apģērbiem. Mazāk efektīvs tas ir galda klāšanai.

Neilons ir ļoti izturīgs, kad tas ir slapjš vai sauss, ir viegli mazgājams un ātri žūst. Neilons ir jūtīgs pret karstumu un salu.

Sajaukumi. Daudzas viesnīcas lieto kokvilnas un poliestera sajaukumu. Šie audumi iegūst stiprumu mazgājot. To stiprums ir atkarīgs no sajaukuma daļām. Šos audumus var sabojāt augsta temperatūra.

Audumu plūsma caur veļas māju

Katrā veļas mājā noris noteikts veļas aprūpes cikls, kurā ir iekļautas darbības:

- netīrās veļas savākšana;
- netīrās veļas nogādāšana uz veļas māju;
- veļas šķirošana;
- veļas mazgāšana;
- veļas žāvēšana;
- veļas gludināšana;
- veļas locīšana;
- tīrās veļas nogādāšana uz stāviem un/ vai to pielietošanas vietām.

Netīrās veļas savākšana

Istabenēm, tīrot viesu istabas, ir jāsavāc netīrā gultas veļa un dvieļi un tie jānovieto speciālā veļas kastē, kas atrodas uz istabenes ratiņiem vai veļas maisā. Netīro veļu nedrīkst mest uz grīdas, nedrīkst izmantot citu virsmu tīrīšanai. Dažās viesnīcās istabene netīro veļu sašķiro pēc netīrumu un traipu struktūras, lai atvieglotu veļas mājas darbu.

Netīrās veļas nogādāšana uz veļas māju

Veļu var gan nest ar rokām, gan arī vest ar ratiņiem, bet to nedrīkst vilkt pa zemi. Tas var traucēt drošībai, jo kāds var aiz tās aizķerties. Veļas ratiņiem jābūt viegli stumjamiem un tādiem, lai darbiniekiem, tos piekraujot un izkraujot, nebūtu lieki jāpiepūlas.

Šķirošana

Veļas mājā jābūt speciālai vietai, kur šķiro netīro veļu. Tai jābūt tik lielai, lai šis process netraucētu pārējās darbības veļas mājā. Netīrā veļa jāšķiro pēc netīrības pakāpes un pēc auduma uzbūves. Šāda darbība palīdz novērst audumu sabojāšanu. Tīrāmās lupatas nedrīkt mazgāt kopā ar veļu, ko lieto viesi.

Veļu pēc netīrības pakāpes šķiro 3 kategorijās : viegli, vidēji un ļoti netīra veļa. Šāda veida šķirošana palīdz saglabāt audumu kvalitāti un izturīgumu, kas var mazināties, mazgājot veļu pārāk lielā ķimikāliju daudzumā. Ļoti netīrai veļai ir nepieciešams lielāks mazgājamo līdzekļu klāsts un ilgāks mazgāšanas laiks.

Dažādiem audumiem ir nepieciešami dažādi mazgāšanas veidi, līdzekļi, temperatūra. Šķirošana pēc audumu tipa nodrošina auduma mazgāšanu ar pareiziem līdzekļiem un atbilstošā temperatūrā. Piemēram, vilnai un vilnas izstrādājumiem ir nepieciešami maigi mazgāšanas līdzekļi. Krāsainus audumus nedrīkst mazgāt ar hlora balinātājiem. Jauni krāsaini audumi pirmajās reizēs jāmazgā atsevišķi, lai nenopluktu citi audumi.

Mazgāšana

Pēc audumu šķirošanas audumu kaudzes tālāk nodod mazgātājiem. Lai nepārdozētu mazgāšanas līdzekļus, audumi pirms mazgāšanas jānosver. Svēršana ir nepieciešama veļas mājas jaudas mērīšanai.

Dažās viesnīcās audumi pirms mazgāšanas tiek apstrādāti, bet šīs operācijas aizņem daudz laika un palielina izmaksas. Tāpēc lielākā daļa viesnīcu paļaujas uz ķimikālijām.

Mazgāšanas laiks, temperatūra, jauda un ķimikāliju veids un daudzums ir atkarīgi no netīrumu veida un auduma tipa. Veļas mazgāšanas process ir automatizēts un sastāv no vairākiem posmiem:

- Ūdens ieliešana;
- Mazgāšanas līdzekļu pievienošana;
- Putošana;
- Tūlītēja skalošana;

- Balināšana;
- Skalošana;
- Tūlītēja izspiešana;
- Mīkstinātāju pievienošana;
- Izspiešana

Viesnīcu un citas komerciālas veļas mājas lieto daudz vairāk ķimikāliju, nekā cilvēki, mazgājot veļu mājās. Viesnīcās izvēlas tās ķimikālijas, kas mazgā efektīvi, un audums pēc mazgāšanas izskatās tikpat kā jauns. Katram auduma tipam un netīrības pakāpei ir cits mazgāšanas līdzeklis. Papildus veļas mājās lieto al-kāliju, kas palielina mazgājamā pulvera efektivitāti. Al-kālijs ir abrazīva viela, tāpēc tā ir jāneitralizē ar citām ķimikālijām. Ir labi sadarboties ar vairākiem ķimikāliju pārdevējiem, kas nodrošinās ar labu padomu tlietošanā.

Ūdens ir galvenā ķimikālija, ko izmanto veļas mazgāšanai. Veļas mazgāšanai nelieto dzeramo ūdeni. Noteiktas minerālvielas var arī sabojāt audumu. Nepareizs ūdens sastāvs var traucēt arī putošanos, aizsērē caurules. Ūdenim pievieno citas ķimikālijas, lai tas labāk iztīrītu audumu. Daudzi veļas mājas operatori iesaka veikt ūdens analīzes.

Sintētiskie mazgāšanas līdzekļi ir īpaši efektīgi pret eļļas traipiem. Šajos līdzekļos ietilpst īpaša viela, kas palīdz atdalīt traipus un padara audumu mīkstāku. Otrs mazgāšanas līdzeklis ir ziepes. Tīrāmās ziepes nesatur al-kāliju. Cietais ūdens samazina ziepju tīrīšanas spējas un arī atstāj uz auduma putu pēdas.

Ar spodrinātāju palīdzību audumi izskatās kā jauni un saglabā savu krāsu toni. Šajās ķimikālijās parasti ir savienoti mazgāšanas līdzekļi un ziepes.

Balinātāji izraisa spēcīgu ķīmisku reakciju. Ja to nelieto uzmanīgi, ir iespējams sabojāt audumu. Pareiza balinātāja lietošana palīdz iznīcināt baktērijas un padara audumu baltāku. Ir 2 veidu balinātāji: hlora un skābekļa. Hlora balinātājus var lietot visiem dabiskiem un krāsainiem audumiem. Tie ir nekaitīgi tikai dažiem sintētiskiem audumiem, tāpēc visi sintētiskie audumi ir jāpārbauda pirms tos balina ar hlora balinātāju. Skābekļa balinātājs ir maigāks nekā hlora balinātājs un ir drošs pārsvarā visiem audumiem. Skābekļa balinātājs labāk iedarbojas karstā ūdenī un uz dabīgiem traipiem. Šos abus balinātājus nedrīkst jaukt kopā, jo tie viens otru neitralizēs. Lai novērstu audumu bojāšanu, ir rūpīgi jākontrolē balinātāju PH līmeni un ūdens temperatūru.

Al-kāliji palīdz mazgāšanas līdzekļiem labāk ieziepēt audumus un neļauj atdalītajiem netīrumiem iesūkties atpakaļ ūdenī. Al-kāliji arī palīdz neitralizēt skābju traipus, padarot mazgāšanas līdzekļus vēl efektīvākus.

Antihlorus dažreiz izmanto skalošanā, lai visi hlori, kas ietilpst balinātājā, tiktu rūpīgi izskaloti. Īpaši poliestera audums uzsūc hloru, tāpēc ir ļoti nepieciešams skalot šos audumus ar antihloru.

,,Mildewaider'' lieto, lai novērstu auduma pelēšanu un sēnīšu rašanos. Abu šo tipu mikroorganismi var izraisīt traipus, kas bojā audumu. Mitrums ir labvēlīga vide, lai attīstītos pelējums. Tāpēc notraipītie audumi ir jāmazgā nekavējoties, un tos nedrīkst ilgstoši atstāt uz ratiņiem. Tīrie audumi ir jāizžāvē un jāizgludina tā, lai tos atbrīvotu no mazgāšanas līdzekļiem.

Maigas skābes lieto, lai neitralizētu audumā atlikušos al-kālijus pēc veļas mazgāšanas un skalošanas. Mazgāšanas līdzekļi un balinātāji satur al-kālijus, kas var izraisīt audumu dzeltēšanu un noplukšanu, kā arī ādas alerģiju.

Mīkstinātāji palīdz audumus vieglāk apstrādāt. To pievieno pēdējā mazgāšanas ciklā kopā ar skābēm. Pārāk liels mīkstinātāja daudzums var samazināt auduma uzsūkšanu

Cietinātāji audumam piešķir labāku izskatu tā lietošanas laikā. Ja lieto cietinātājus, tad tos pievieno pēdējā mazgāšanas procesa solī.

Žāvēšana

Pirmsžāvēšanas process audumus padara iecietinātus un gludus. Šajā procesā var ietilpt tikai žāvēšana vai gludināšana. Pirms žāvēšanas audumi ir jāsadala pēc tipiem. Lai žāvētu audumus, bieži pielieto tvaika iekārtas, kas padara audumu sausu un gludu. Žāvējamos audumus sadala: dvieļi, apģērba gbali un daži neburzošies audumi. Žāvēšanas laiks un temperatūra ir atkarīga no auduma veida. Pēc žāvēšanas audumi ir jāatdzesē. Pēc žāvēšanas tos tūlīt saloka. Ja locīšanu novilcina , tad var veidoties grumbas. Žāvējamos aparātus nedrīkst pārkarsēt un darbināt tukšgaitā. Tas var izraisīt ugunsgrēku, kā arī patērē arī daudz enerģijas.

Gludināšana

Palagus, spilvendrānas, galdautus un nedaudz mitras salvetes gludina ar presētājgludekļiem. Gludināmos automātus iedala atkaribā no to lieluma un automatizācijas pakāpes. Uniformas presē speciālā gludināmā iekārtā. Tvaika tuneļus parasti izmanto, lai izlīdzinātu grumbas no poliestera sajaukuma auduma uniformām.

Locīšana Dažās viesnīcās vēl joprojām veic locīšanu ar rokām, kas palēnina locīšanas gaitu. Darbiniekiem, kuri loka veļu, ir jāatdala bojātie, nodilušie vai nolietotie audumi. Tas var paildzināt locīšanas laiku. Locīšana un šķirošana jādara ārpus telpām, kur atrodas netīrie audumi, lai izvairītos no tīro audumu sasmērēšanas.

Šķirošana Lokot veļu, to sašķiro un saliek kaudzēs. Veļu šķiro pēc tās tipa un lieluma. Veļa pēc mazgāšanas ir jāglabā 24 stundas, jo tikko mazgāti audumi ir vieglāk sasmērējami. Ja audumi atrodas plauktos, tad ātri izraisās dzeltēšana un noplukšana, tāpēc ir jābūt pietiekamam noliktavu telpu skaitam un platībai.

Atpakaļ nogādāšana

Veļu parasti nogādā atpakaļ ar ratiņiem. Ratiņi jātīra vismaz vienreiz dienā vai biežāk, ja tas ir nepieciešams Būtu vajadzīgi 2 ratiņi: netīrai un tīrai veļai, lai to netīšām nenotraipītu.

Mašīnas un iekārtas

Veļas mazgājamās mašīnas ir galvenais investējums viesnīcā. Nepareiza iekārtu izvēle var radit audumu bojāšanos, nepietiekamu iztīrīšanu, papildus enerģijas un ūdens izmaksas. Lielākā daļa viesnicu veļas mašīnas izvēlas atkaribā no dienā paredzamā mazgājamās veļas daudzuma.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādu veļu nepieciešams mazgāt viesu izmitināšanas uzņēmumiem?
2. Kāds ir veļas aprūpes cikls veļas mazgātavā, kura ierīkota viesnīcas vajadzībām? Kādas iekārtas nepieciešamas veļas mazgātavas darbā?
3. Kādas ķimikālijas tiek izmantotas veļas aprūpes procesā?
4. Iepazīstieties ar veļas mazgātavas darbu kādā no viesu izmitināšanas uzņēmumiem.a

16. APKĀRTNI VEIDOJOŠIE ELEMENTI. UZKOPŠANAS DARBI UZŅĒMUMA APKĀRTNĒ

Viesu izmitināšanas uzņēmuma apkārtnes iekārtošana ir tikpat svarīgs jautājums kā telpu iekārtošana, jo tieši apkārtne ir tā, kas rada pirmo iespaidu par izvēlēto atpūtas vai nakšņošanas vietu.

Ēkas apkārtni varētu salīdzināt ar pašas ēkas plānojumu- dzīvojamā ēka sastāv no vairākām zonām: ieeja, priekštelpa vai vestibils, dzīvojamās telpas, ēdamtelpa, saimniecības telpas u.c. Arī ēkas apkārtni veido vairāki zonējumi.

Visu, kas atrodas uzņēmuma apkārtnē var iedalīt :

1) dzīvie augi (koki, krūmi, puķes). Izvēloties augus, rūpīgi jāizvērtē šo augu prasības, kā arī cik daudz darba jāiegulda to kopšanā;
2) nedzīvie materiāli - dārza arhitektūras elementi, kuriem ārtelpā ir gan funkcionāla, gan dekoratīva nozīme.

Arhitektūras elementi, kuri veido apkārtnes (dārza) telpu:

- horizontālo virsmu segumi – kājceliņi, braucamie ceļi, laukumi, puķudobes, ceļu un dobju apmales, dekoratīvie un speciālie virsmu iesegumi. Horizontālo virsmu iesegumiem var būt izmantoti šādi materiali: zāliens, bruģakmeņs, betona plāksnes, akmens flīzes āra apstākļiem, koka iesegumi, grants, šķembas u.c.
- reljefa veidotāji – kāpnes, pandusi, atbalstmūri, nogāžu nostiprinājumi, akmeņdārzi;
- telpiskuma veidotāji- vertikālie arhitektūras elementi:
  - elementi, kas iezīmē administratīvi noteikto telpas robežu – sētas, žogi, vārti un vārtiņi;
  - vertikālie elementi, dārza iekšējās telpas sadalītāji – dekoratīvās sienas, vīteņaugu režģi un pergolas;
  - vertikālie elementi ar pārsegumu – nojumes, lapenes, dārza saulessargi, tenti jeb audekla sauljumi.

Arhitektūras elementi, kas organizē atpūtu dārzā:

- dārza mēbeles- soli, krēsli, galdi, atpūtas krēsli, šūpuļkrēsli, šūpuļsoli, šūpuļtīkli, dārza gultas;
- ugunselementi – ugunskuru vietas, dārza kamīni, oglu restes, dārza pavards.

Arhitektūras elementi apkārtnes (dārza) telpas bagātināšanai:

- ūdenselementi – dekoratīvi ūdens trauki, ūdensbaseini, strūklakas, strauti, ūdenskritumi, ūdensatrakcijas, dīķi, krastmalu nostiprinājumi u.c.;
- dabas un mākslas veidojumi :
  - trauki augiem – puķu vāzes, puķu un dekoratīvo augu kastes, iekārti puķu trauki, floristikas elementi;
  - dekoratīvi akmeņi;
  - mākslas darbi – dārza keramika, metālkalumi, skulptūras, saules pulksteņi, klūgu pinumi.

Bērnu rotaļu ierīces:

- smilšu kastes;
- iekarinātie sporta rīki – šūpoles, kāpnītes, vingrošanas riņķi, kāpelējamie stieņi un virves;
- slidkalniņi u.c.

Sporta rīki un sporta spēļu laukumi:

- laukums galda spēlēm – novuss, teniss;
- iekārtas laukumu spēlēm – badmintonam, volejbolam, basketbolam, futbolam, hokejam, golfam;
- pludmales iekārtojums, peldētava;
- laivu, ūdensvelosipēdu piestātne.

Pārējie arhitektūras elementi:

- noradījumu un īpašumu zīmes;
- dārza apgaismojums;
- saimniecības laukuma iekārtojums – atkritumu konteineri, malkas novietne, āra tualete, paklāju tīrītava, veļas žāvētava, suņa aploks, suņa būda u.c.

Katrs uzņēmums izstrādā savus standartus, pēc kuriem vadoties tiek nodrošināta tīrība un sakoptība uzņēmuma apkārtnē. Parasti apkārtnes labiekārtošanas un sakopšanas darbus veic sētnieks un/ vai dārznieks. Darbu specifika un apjoms mainās atkarībā no gadalaika un klientu plūsmām.

Lai atvieglotu uzkopšanas darbus uzņēmuma apkārtnē, svarīgi ir iegādāties atbilstošu inventāru.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāda nozīme ir tam, lai uzņēmuma apkārtne būtu sakopta un iekārtota atbilstoši viesu uzņemšanas prasībām?
2. Kādi iekārtojuma un aprīkojuma elementi var veidot uzņēmuma apkārtni?
3. Kādi faktori var ietekmēt uzņēmuma teritorijas labiekārtošanu?
4. Kāds inventārs nepieciešams, lai uzņēmuma teritoriju varētu uzturēt tīrībā un kārtībā?
5. Kādi uzkopšanas darbi veicami uzņēmuma apkārtnē vasarā, ziemā, pavasarī, rudenī?
6. Pārrunājiet individuāli vai grupās, kā ir iekārtota jums zināma uzņēmuma apkārtne? Atzīmējiet, jūsuprāt, pozitīvās un negatīvās lietas uzņēmuma apkārtnes iekārtojumā no viesa pozīcijām.

17. DZĪVO UN SAUSO AUGU KĀRTOŠANA, PUŠĶU UN KOMPOZĪCIJU VEIDOŠANA

Lai veiksmīgi darbotos ar augiem, svarīgi ir:

- pārzināt augu sortimentu;
- pareizi sagatavot augus darbam;
- izmantot kvalitatīvus darba piederumus (darba rīkus, tehniskos palīglīdzekļus, traukus un aprīkojumu).

Augu sortiments.

Augus iedala vairākās grupās:

1) Āra dārza augi (viengadīgie, divgadīgie, daudzgadīgie). Šo augu krāsu bagātība, formu daudzveidība un smaržas dara kompozīcijas krāšņas;
2) Āra savvaļas augi. Savvaļas augi darbam grieztā veidā ir nepateicīgi, jo bieži vien grūti saglabājami. Biežāk lieto augļus, ogas, zarus un saknes;
3) Kokaugi. Tie kompozīcijās rada lapu vai skuju fonu, lai izceltu ziedu skaistumu. Kokaugi kompozīcijas papildina ar zariem, stīgām, saknēm;
4) Telpaugi. Tie ir augi, kurus mūsu āra apstākļos nav iespējams audzēt;
5) Zemstikla platībās audzētie augi;
6) Mākslīgie augi (auduma, plastikāta). Tie strauji ienāk telpu noformējumos un sadzīves ikdienišķajās kompozīcijās.

Dzīvo augu griešana un uzglabāšana.

Mākslīgiem augiem atliek tikai notraukt putekļus, bet dzīvie augi jākopj, lai tie saglabātu savu dekorativitāti.

Lai nodrošinātu augu maksimālu izturību pēc nogriešanas, jāievēro:

1) Auga daļās cenšas saglabāt iespējami vairāk mitruma:
   - ✓ Augus griež tad, kad to daļās ir visvairāk mitruma (agri no rīta, vēlu vakarā, mitrā, lietainā laikā);
   - ✓ Cenšas samazināt mitruma zudumu (transportē traukos ar ūdeni, satin mitrās avīzēs, folijā, izvairās no caurvēja);
   - ✓ Apstrādā ķīmiski (rūpnieciskā ražošana) – ar gāzi, ķīmiskiem šķīdumiem.
2) Augus griež ar dārznieka grieznēm vai asu nazi tā, lai griezuma vieta būtu gluda, slīpa (45° leņķī). Kātus atbrīvo no liekajiem dzinumiem, lapām, lai samazinātu iztvaikošanu caur lapām, ierobežotu mitruma zudumu;
3) Ievēro katra auga optimālos griešanas laikus (augam jābūt nobriedušam, ziedam pusplaukušam, lai tas labāk spētu uzsūkt mitrumu ar griezuma vietu:
   - ✓ Pumpuros griež rozes, magones, tulpes, narcises, īrisus;
   - ✓ Pusplaukušas griež gladiolas, frēzijas, lefkojas, lavmutītes, peonijas;
   - ✓ Atplaukušus griež margrietiņveidīgos ziedus – gerberas, krizantēmas, rudbekijas, pīpenes.
4) Augus pirms ievietošanas ūdenī apstrādā, lai atbrīvotos no gaisa kāta vadaudos:

- ✓ Mehāniski .
  - i. slīps griezums zem ūdens (lai kātā neieplūst gaiss un netraucē uzsūkt ūdeni) (1.zīm.);
    - *Iešķeļ* kāta apakšējo daļu 1,5 – 2 cm dziļi – ar asu adatu vai nazi (ciklamenām, anemonēm) (2.zīm.);
    - Koksnainus kātus *sadauza* ar āmuru apmēram 2 cm no griezuma vietas (krizantēmas, lauvmutītes , ceriņi) (3.zīm.)
    - *Nokasa* koksnainiem kātiem mizu 2 – 3 cm no griezuma vietas (rozēm , saulespuķēm ,ceriņiem) (4.zīm.)
    - *Iegriež* dobos kātus (amariļļiem , gerberām) virs ūdens līmeņa , lai ūdens izspiež lieko gaisu (5.zīm.)
- ✓ Termiski.
  - *pārogļo kāta daļu* 1 cm no griezuma vietas uz atklātas liesmas (degot arī tiek izspiests gaiss) – rozēm , puansetijām (6.zīm.);
  - Uz dažām sekundēm ievieto griezuma vietu *karstā (90℃) ūdenī*. Tad ievieto aukstā ūdenī. Siltā un aukstā ūdens maiņa palīdz augam atgūt šūnu spriegumu (mežvīteņi, saulespuķes) (7.zīm.)
  - Ievieto augus *siltā (apmēram 50℃) ūdenī* un atstāj līdz ūdens atdzišanai. Sevišķi labs šis paņēmiens ir augiem, kuriem izdalās piensula (narcisēm, eiforbijām) un nenobriedušiem dzinumiem;
  - Karstu *parafīnu uzpilina* zieda aizmugurē, lai paglābtu ziedlapiņas no izbiršanas (margrietiņveida ziediem – gerberām, krizantēmām) (8.zm.)
- ✓ Ķīmiski.
  Eksistē aizvien vairāk dažādu ķīmisku vielu (universālo vai specializēto), kuras piejaucot ūdenim, var aizkavēt pūšanas baktēriju rašanos un augi ilgāk saglabājas un labāk uzsūc ūdeni (agrāk tādas bija sāls, cukurs, aspirīns, borskābe, mentola eļļa, spirts u.c.).

Grieztiem ziediem ir regulāri jāmaina ūdens (1 reizi dienā, siltā laikā – 2 reizes: no rīta un vakara). Ziedu traukiem jābūt rūpīgi izmazgātiem un izskalotiem, lai trauku mazgājamā līdzekļa paliekas nepiejauktos ziedu ūdenim. Īpaša uzmanība jāpievērš kātiem, kuriem ir mīksts ārējais apvalks (gerberām, saulespuķēm), jo tas bojājas ātrāk. Šos ziedus liek nelielā ūdens daudzumā un regulāri apgriež bojātās vietas, nedaudz saīsinot zieda kātu.

Sauso augu apstrāde un uzglabāšana.

Lai sausie augi saglabātu savu dekorativitāti, jāievēro:

1) Kaltēšanai paredzētos augus griež laikā, kad to daļās – ziedos, kātā, lapās – ir pēc iespējas mazāk mitruma (labāk saglabājas krāsa un forma);
2) Jāievēro zieda izplaukuma un auga nobrieduma pakāpi;
3) Kaltēšanas procesu veic sausās, siltās, labi vēdināmās telpās, lai ātri atbrīvotos no mitruma. Augus izvieto brīvi, lai gaiss var piekļūt no visām pusēm;

4) Kaltēšanas telpai jābūt tumšai, lai augi neizbalētu;
5) Kaltēšanas laiks ir aptuveni 2-3 nedēļas;
6) Kaltēšanas laikā jāraugās, lai augi nepelētu, nebojātos un nesaspiestos;
7) Pēc kaltēšanas augus jāuzglabā konstantā, nemainīgā temperatūrā, nelielā gaisa mitrumā un telpā jābūt labai ventilācijai.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi noteikumi jāievēro dzīvo un sauso augu vākšanā, apstrādē, augu kārtošanā, kompozīciju veidošanā, telpu noformēšanā?
2. Kā floristikas mākslu var izmantot viesu izmitināšanas uzņēmumi?
3. Iepazīstieties ar floristikā izmantojamiem piederumiem un citiem materiāliem, kā arī ar pamatprincipiem augu kārtošanā un kompozīciju veidošanā.

18. VIESU UN VIŅU MANTU DROŠĪBA IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMOS

Drošība – tā ir gan viesa personīgā, gan viņa mantas drošība, gan visa personāla drošība.

Drošības nodrošināšana viesnīcā ir vispārējs uzdevums, kas ir vērsts uz cilvēku (viesu, strādājošo un pārējo) un vērtību aizsargāšanu. Viesmīlības nozarē atzīst, ka augsta drošība ne tikai aizsargā viesus un īpašumu, bet arī palīdz palielināt ienākumus un uzlabo darbošanās efektivitāti viesnīcai.

Drošības programma balstās uz 3 savstarpēji saistītām sfērām – kategorijām:

1. **Fiziskā drošība.** Ar to tiek domāti visi fiziskie līdzekļi, kas nodrošina drošību. Fiziskā drošība tiek veidota, izmantojot dažādus ārējās un iekšējās drošības līdzekļus. Kā ārējās drošības līdzekļi izmitināšanas uzņēmumos var būt teritorijas ierobežošana (žogi, dzīvžogi), signalizācija, apgaismojums uzņēmuma apkārtnē, apsargājama autostāvvieta, video novērošana uzņēmuma teritorijā, apsargs u.c. Pie iekšējās drošības līdzekļiem izmitināšanas uzņēmumos pieskaitāms atbilstošs un drošs telpu izvietojums un iekārtojums, apgaismojums, signalizācijas sistēma, evakuācijas plāni, ugunsdzēšamie aparāti, video novērošanas sistēma, atslēgas, seifi u.c.
2. **Metodiskā drošība**. Tā ietver sevī pārbaudes, apmācības pasākumus, darbinieku instruktāžu, atslēgu kontroli.
3. **Administratīvā kontrole**. Ar to tiek domāti visi dokumenti, kurus izmanto, lai uzturētu drošību uzņēmumā. Tie ir:
   - inventarizācijas akti;
   - atslēgu izsniegšanas un saņemšanas reģistrs;
   - pazaudēto mantu grāmata, kur tiek reģistrētas visas viesu aizmirstās, pazaudētās mantas, kuras atrod pēc viņu izrakstīšanās no viesnīcasu.c.

Viesmīlības industrijas daudzveidības dēļ nacionālās drošības standarti ne vienmēr ir piemērojami, tādēļ katram uzņēmumam ir jāveido individuālas drošības programmas.

Par drošību viesnīcā ir atbildīgi visi tās darbinieki. Mazās viesnīcās informāciju par darbinieku darbu un novērojumiem saņem viesnīcas vadība, kura šo informāciju izskata un, balstoties uz to, pieņem nepieciešamos lēmumus. Lielās viesnīcās, kur prasības, kontrolējamā teritorija un ienākošās informācijas apjoms ir lielāks, papildus darbinieku apmācībai tiek izveidots drošības dienests. Drošības dienesta darbinieku rīcībā atrodas visi dati, kas ir saistīti ar drošību viesnīcā. Drošības dienesta pienākumos ietilpst:

- viesu un viesu mantu drošības nodrošināšana;
- rūpes par drošības un ugunsdrošības noteikumu ievērošanu;
- saņemt un pārbaudīt ziņojumus par aizdomīgām personām vai notikumiem viesnīcā;
- saņemt ziņojumus par pazudušo vai nozagto īpašumu;
- kontrolēt darbinieku ierašanās un aiziešanas laikus; ja nepieciešams, veikt iznesto mantu pārbaudi;
- sniegt priekšniecībai atskaiti par savu darbu.

Drošības programma visefektīvākā ir tad, ja tās pasākumos iesaistās visi viesnīcas darbinieki. Uzņemšanas dienestam šajā ziņā ir sevišķi liela loma. Uzņemšanas dienesta darbiniekiem un pakalpojumu servisa darbiniekiem (šveicariem, izsūtāmajiem, auto

stāvvietu darbiniekiem) ir iespēja novērot katru, kas ienāk vai iziet no telpām. Par viesu vai apmeklētāju aizdomīgām darbībām vai citiem apstākļiem jāziņo viesnīcas drošības dienestam vai vadības nozīmētam darbiniekam. Visus drošības pasākumus vajadzētu veikt operatīvi, tiem nevajadzētu bojāt ne darba attiecības, ne arī traucēt darbiniekiem veikt savu darbu pietiekami labi.

Dažas darbības, ko darbinieki drošības nolūkos varētu veikt ir:

- Uzņemšanas dienesta darbinieki nekad nedrīkst izsniegt atslēgas, ziņojumus vai pastu nevienam, kas to prasa, ja nav uzrādīts attiecīgs personas identifikācijas dokuments.Tāpat uzņemšanas dienesta aģents nedrīkst atbraukušā viesa apmešanās numuru nosaukt tik skaļi, ka kāds cits to varētu nejauši dzirdēt.
- Viesu papildus aizsardzībai var kalpot uzņēmuma politika, kas aizliedz personālam sniegt informāciju par viesu tālruņu sarunām.
- Uzņemšanas dienesta darbinieki nedrīkst izpaust viesu istabu numurus. Cilvēkus, kas zvana uz viesnīcu, var savienot ar attiecīgo viesa numuru tieši, to iepriekš skaļi nenosaucot. Gadījumā, ja ar viesiem kārtojami personīgi jautājumi, apmeklētājam var ieteikt lietot iekšējo telefonu.
- Uzņemšanas dienesta darbinieki var arī informēt viesus par drošības pasākumiem, ko viņi paši var veikt. Piemēram, uzņemšanas dienesta darbinieks var ieteikt viesim, kas atbraucis ar automašīnu, novietot drošībā visas vērtības, kas atrodas mašīnā. Ja izsūtāmais pavada viesi līdz viņa numuram, viņš pa ceļam var pastāstīt viesim, kā apieties ar telpu aprīkojumu. Izsūtāmais var arī izmantot izdevību, lai paskaidrotu, kā darbojas iekļūšanas kontroles ierīces pie viesa numura durvīm un logiem, iepazīstināt viesi ar noderīgu drošības informāciju un pievērst viņa uzmanību visām signālpogām un paziņojumiem, kas atrodas numurā.
- Viesnīca palīdz aizsargāt arī viesu personīgo īpašumu. Uzņemšanas dienests var izstrādāt metodes, kas nodrošina viesu bagāžas drošību un neaizskaramību. Bieži bagāža un citas mantas, ko saņem durvju puisis, tiek piereģistrētas un nogādātas drošā telpā. Viesi saņem savas mantas atpakaļ, uzrādot kvīti.
- Citi viesnīcā strādājošie arī var palīdzēt aizsargāt viesu īpašumu. Piemēram, dienesta autostāvvietas kalpotājam automašīnu atslēgas jāglabā tā, lai tās nebūtu pieejamas nepiederošiem.
- Apkalpojošam personālam ir jārespektē viesa īpašums. Nedrīkst atvērt viesa bagāžu, somas un lādes. Dažās viesnīcās pat ir likums, kas neļauj apkalpojošam personālam pārvietot viesa mantas. Šādos gadījumos istabenēm ir speciāli norādījumi, kā tīrīt viesu istabas. Nereti viesi slēpj savus dārgumus un vērtslietas spilvendrānās, zem matračiem, uz skapjiem, zem lampām, tāpēc istabenēm jābūt īpaši uzmanīgām.
- Nekavējoties jāziņo atbildīgajam, apsardzei vai viesu reģistrācijai, ja istabene uziet dažāda veida ieročus, narkotikas, nereģistrētas un nedrošas elektriskās iekārtas, nepatīkamu smaržu, nereģistrētus dzīvniekus, viesus vai ciemiņus, lielu daudzumu skaidras naudas vai vērtslietu. Tīrot istabu, durvīm ir jābūt atvērtām un ratiņiem jāaizšķērso ieeja no ārpuses. Ja viesis vēlas ienākt istabā tīrīšanas laikā, istabenei ir pieklājīgi jāpajautā viņa vārds un jālūdz uzrādīt istabas atslēgu vai istabas karti. Tā var pārliecināties, vai šī ir viesa istaba. Ja viesim nav atslēgas vai kartes, tad jālūdz viņu griezties uzņemšanas nodaļā, pieklājīgi jāpaskaidro viesnīcas iekšējās kārtības noteikumi.

Atslēgu sistēma

Lielākajā daļā viesnīcu lieto vismaz trīslīmeņu viesu numuru atslēgu drošības sistēmu: avārijas atslēgas, virsatslēgu jeb meistaratslēgu un viesu individuālo numuru atslēgu. Avārijas atslēga slēdz visu numuru durvis, pat ja tās ir aizslēgtas dubultTgi (tas ir, aizslēgta ir gan durvju standartslēdzene, gan arī ierīce, kas darbināma tikai no iekšpuses). Avārijas atslēgai jābūt ar ļoti augstu drošības pakāpi. Tās lietošana tiek ļoti stingri kontrolēta un tās lietotājs ir jāreģistrē. Avārijas atslēgu nekad nedrīkst iznest no viesnīcas.

Virsatslēga jeb meistaratslēga slēdz visus numurus, kas nav noslēgti dubultīgi. Laikā, kad tā viesnīcā netiek izmantota, tai jāatrodas ieslēgtai vietā, kur tai ir garantēta pilnīga drošība. To drīkst izsniegt tikai pilnvarotam personālam, pamatojoties uz īpašu nepieciešamību šo atslēgu lietot, bet ne uz viņa statusu viesnīcā. Par katru gadījumu, kad tiek izsniegta virsatslēga jeb meistaratslēga, sastāda attiecīgu atskaiti.

Viesu numura atslēga slēdz tikai vienas durvis, ja tās nav aizslēgtas dubultīgi. Kā jau iepriekš teikts, uzņemšanas dienesta aģents nekad nedrīkst izsniegt numura atslēgu jebkuram, kas to lūdz. Lai pārliecinātos, ka persona, kas lūdz atslēgu, patiešām ir tas viesis, kas numurā reģistrēts, jāpieprasa uzrādīt identifikācijas dokumentus. Uzņemšanas dienesta darbiniekiem jāatgādina viesiem, lai viņi, izrakstoties no viesnīcas, neaizmirstu nodot savu numuru atslēgas. Labi aizsargātas atslēgu atdošanas kastītes foajē pie izejas un viesnīcas autotransportā var kalpot kā papildus atgādinājums. Dažas viesnīcas ir samazinājušas atslēgu zuduma gadījumus, pieprasot no katra viesa iemaksu par atslēgu reģistrācijas laikā. Iemaksai par atslēgu ir arī savs papildus labums - pirms aizbraukšanas viesim jāatgriežas pie uzņemšanas dienesta galda. Tādā veidā var nodrošināt arī viesa pilnīgu norēķināšanos.

Dažās vietās viesnīcas nosaukums, adrese un durvju numurs uz atslēgas nav norādīts. Gadījumā, ja atslēga ir nozaudēta vai nokļuvusi neīstajās rokās, tā nevar kalpot par ceļvedi uz viesnīcu kriminālos nolūkos. Ļoti parasta lieta ir uz atslēgas uzspiests kods. Visu kodu saraksts glabājas uzņemšanas dienestā. Neskatoties uz katra darbinieka personisko atbildību vai ieņemamo stāvokli, darbinieki nekādā gadījumā nedrīkst iznest atslēgas no viesnīcas. Daudzviet pieprasa, lai visas atslēgas būtu atgrieztas atpakaļ apsardzē un atrastos slēgtā telpā. Atslēgas, kas izdotas pagaidu lietošanai, jāreģistrē viesnīcas žurnālā, norādot izsniegšanas iemeslu, datumu, izsniegšanas un atgriešanas laiku, saņēmēja un izsniedzēja vārdu. Tiklīdz kļūst zināms kāds atslēgu lietošanā pieļauts kompromiss, vai arī ir radušās aizdomas par to, telpās ir iekļūts ar atslēgu palīdzību, kā arī jebkuras zādzības vai laupīšanas gadījumā, ikviena šādā veidā aizskartā slēdzene ir nekavējoties jānomaina vai jāaizvieto ar citu no pārējiem nezināmām viesnīcas durvīm.

Elektroniskās slēgšanas sistēmas

Elektroniskās slēgšanas sistēmas aizvieto tradicionālo mehānisko durvju slēgšanu ar sarežģītām datorizētām iekļūšanas sistēmām. Centralizētā elektroniskā slēgšanas sistēma darbojas ar galvenās vadības pults kontroles starpniecību viesu uzņemšanas dienestā un ir savienota ar visu numuru durvīm

Uzņemšanas dienesta darbinieks ievieto atslēgas karti noteiktā istabas kanālā uz vadības pults, lai šo kodu pārraidītu uz viesa numura durvju slēdzeni.

Mikroelementu elektroniskās sistēmas darbojas kā individuālas vienības. Katrām durvīm ir savs mikroprocesors, kurā ievadīta iepriekš noteikta koda secība. Viesu uzņemšanas dienesta vadības pultī ir ziņas par visu durvju kodiem. Viesu uzņemšanas dienesta darbinieks, mainoties viesiem, nomaina arī durvju kodu. Vadības pults un katra mikroprocesora kodi ir saskaņoti.

Lielākā daļa elektronisko slēgšanas sistēmu ir apgādātas ar daudzpakāpju drošības sistēmu. Tā var ietvert arī dažādus signālus, kas nepieciešami viesu drošībai un ērtībām, piemēram, signālu "netraucēt". Pastāv arī tāda elektroniskās slēgšanas forma, kas neprasa ne atslēgas, ne kartes; viesis iedarbina slēgšanas mehānismu, ieprogrammējot tajā četrciparu kodu.

Centralizētā elektroniskā sistēma garantē arī papildus drošību. Daudzas no šīm sistēmām, uzrādot precīzu datumu un laiku, seko ar kādām atslēgām vai kartēm katras durvis ir slēgtas. Ja viesnīcas personāls ir informēts par šo iespēju, tad tur darbojošais zaglis (diemžēl, dažkārt tā ir visai reāla problēma),iespējams, atturēsies no sava nodoma, jo darbinieks ar noslieci uz zagšanu zinās, ka var tikt ātri atklāts. Sistēmas ziņojumu veidošanu un citas funkcijas iespējams kontrolēt tikai ar operatora identitātes un paroles koda palīdzību.

Uzraudzība un iekļūšanas kontrole.

Lai arī viesnīcas ir atvērtas plašai sabiedrībai, tomēr tās ir un paliek privātīpašums. Īpašnieku pienākums ir novērtēt un, ja nepieciešams, arī kontrolēt personu darbības telpās. Visi darbinieki jāapmāca novērtēt aizdomīgas personas un situācijas, jo efektīva kontrole zināmā mērā ir atkarīga arī no darbinieku vērīguma. Arī novērošanas sistēmām ir liela loma daudzos viesu un vērtību drošības aspektos. Iekšējā televīzija un video novērošanas kameras tiek izmantotas, lai sekotu darbiniekiem un apmeklētājiem. Kameras parasti tiek novietotas pie izejām un ieejām, pie liftiem, pie kases. Notiekošo pie televīzijas pults parasti vēro viesnīcas darbinieks. Notiekošo var ierakstīt videolentē un vēlāk - ja ir nepieciešams – pārskatīt.

Pazaudētās un atrastās mantas

Visas darbības ar pazaudētām vai atrastām mantām var tikt uzdotas kādai konkrētai nodaļai. Neraugoties uz to vairums viesu par savām nozaudētajām mantām ziņos uzņemšanas dienestam. Tāpēc ir jāieved kārtību, kā atbildēt uz jautājumiem par pazaudētām vai atrastām lietām. Lai izvairītos no pretrunīgas informācijas sniegšanas, neviens cits viesnīcas darbinieks nedrīkst pārrunāt ar viesi šādus gadījumus.

Atrasto un pazaudēto mantu nodaļas darbiniekiem jāpieprasa un jāpiereģistrē mantas apraksts, jāprecizē, kur un kad tā pazudusi, kā arī viesa vārds un adrese.

Protams, šīs problēmas risinājums ir atkarīgs no personāla efektīvas darbības. Ja viesnīcas darbinieki atklāj nevērīgi nomestu priekšmetu, tam nekavējoši jāpievērš atrasto un pazaudēto mantu nodaļas darbinieku uzmanība. Dažas viesnīcas pieprasa ļoti plašu nozaudētās mantas aprakstu, norādot, kur tā atrasta, datumu un darbinieka vārdu. Pazaudēto un atrasto mantu dienesta darbinieki garantē mantas īpašu drošību, ja tā ir vērtīga, un uzglabā mantas likumā paredzēto laiku vai arī, kamēr tās īpašnieks ierodas pēc tās.

Nekādā gadījumā nedrīkst atrasto mantu nosūtīt pa pastu uz viesa reģistrācijas kartiņā norādīto adresi, ja pats viesis tam nav devis rakstisku atļauju. Viesim jānosūta vēstule ar lūgumu sazināties ar viesnīcu, lai identificētu atrasto mantu. Tikai pēc šādas identificēšanas nodaļas darbinieki ar viesa rakstisku atļauju nosūta mantu pa pastu un šo darbību attiecīgi reģistrē. Pēc likuma atrastās (pazaudētās) viesu mantas viesnīcai jāuzglabā vienu gadu. Pēc šī laika izbeigšanās, uzņēmums ar atrasto mantu var rīkoties pēc saviem ieskatiem. Dažu valstu likumi atļauj viesnīcai pēc tam, kad beidzies noteiktais

uzglabāšanas laiks un visi mēģinājumi sazināties ar īpašnieku ir bijuši neveiksmīgi, atrasto mantu pārdot. Šīs darbības ir apstrīdamas tikai tiesas ceļā.

Ārkārtēji gadījumi

Viesnīcas vadība ir atbildīga par to, lai būtu izstrādāts konkrētas rīcības plāns tādiem nelaimes gadījumiem kā ugunsgrēks, plūdi, zemestrīce, tornado, orkāni utt., ja tas ir skāris īpašumu. Tāpat jāparedz darbības nepieciešamās medicīniskās palīdzības sniegšanas un īpašuma izlaupīšanas gadījumos. Viesnīcas personālam pastāvīgi jāattīsta sava prasme rīkoties neparedzētās situācijās, lai attiecīgajā brīdī tas spētu precīzi rīkoties. Personāls, kas šādās situācijās spēj reaģēt ātri un precīzi, var palīdzēt novērst paniku un izvairīties no nevajadzīgiem postījumiem, ievainojumiem vai pat nāves gadījumiem. Uzņemšanas dienests šādos gadījumos var kļūt par komandcentru, kas, atbilstoši pieņemtajiem noteikumiem un rīcības plānam, izsauc drošības dienestu, vietējo policiju vai abus reizē. Dažviet gan viesiem, gan personālam ir paredzētas speciālas nelaimes gadījumu telefona līnijas, tāpat var ievilkt speciālas sakaru līnijas starp uzņemšanas dienesta un attiecīgo drošības vai glābšanas dienestu darbiniekiem.

Medicīniskā palīdzība

Viesnīcās gan viesu, gan personāla vidū nākas saskarties ar nopietnu slimību, traumu vai pat nāves gadījumiem. Atbilstoši vadības paredzētajam kursam, drošības dienestam jābūt gatavam attiecīgi rīkoties, ja noticis tik neparedzēts gadījums. Šādā situācijā uzņemšanas dienests uztur nepieciešamos sakarus. Daudzās viesnīcās ir vietējo ārstu, stomatologu un medicīnas iestāžu saraksti. Šāda tipa informācija var atrasties uzņemšanas dienestā. Viesnīcai jāizstrādā noteikts veids, kā atbildēt apmeklētājiem viesu slimības, hospitalizācijas vai nāves gadījumā.

Laupīšana

Tā kā viesnīcas telpās vienmēr atrodas kaut nedaudz skaidras naudas, kasieriem var iznākt sastapties ar bruņotiem laupītājiem. Kasieriem šādos apstākļos jārīkojas pēc iespējas saprātīgāk: pirmkārt, viņam jāpiekrīt laupītāja prasībām un, otrkārt, viņš nedrīkst darīt neko tādu, kas varētu apdraudēt viņa paša vai apkārtējo drošību, piemēram, veikt kādas kustības, kas atgādinātu mēģinājumu traucēt noziegumu. Nepārdomātas darbības vai koordinācijas trūkums var izsaukt ieroču pielietošanu. Piesardzība prasa saglabāt mieru, turēt rokas gar sāniem un necensties atbruņot laupītāju vai lietot ieroci.

Vadība kases atvilknē var ierīkot klusu trauksmes signālu, kas iedarbojas tad, kad tiek izkustināta attiecīga naudas paciņa. Atbildot uz laupītāju prasību atdot naudu, šo paciņu izņem kopā ar pārējam Kasieris nedrīkst neko komentēt. Jārīkojas uzmanīgi, lai netiktu pamanīta signalizācija

Kasierim un pārējiem darbiniekiem uzmanīgi jānovēro laupītājs, lai iegaumētu tādas viņa fiziskā raksturojuma pazīmes, kā augums, svars, ķermeņa uzbūve, drēbes, matu krāsa un frizūra, rētas, tetovējumi un citas īpašas pazīmes. Jāpievērš uzmanība arī laupītāja balsij, manierēm un izmantotā ieroča veidam. Ja ir iespējams, tad, neradot papildus draudus, jācenšas ievērot laupītāja bēgšanas virziens un jāiegaumē šim mērķim izmantotā transporta līdzekļa marka un reģistrācijas numurs. Ja laupītājs ir atstājis kādu lietišķu pierādījumu, piemēram, izkritušu naudas zīmi, tā nav bez vajadzības jāaizskar, kamēr nav ieradusies policija. Darbiniekiem vajadzētu atturēties no pieskaršanās tām vietām, kur ir pieskāries laupītājs un no kurām varētu iegūt pirkstu nospiedumus. Pēc notikušā incidenta par to jāpaziņo policijai.

Ugunsgrēks

Atbildība par ugunstrauksmes signalizācijas sistēmas novērošanu ir uzticēta uzņemšanas dienestam. ASV Profesionālās drošības un veselības aizsardzības asociācija pieprasa, lai rakstiskā pasākumu plānā būtu formulētas darbības, kas iespējamas ugunsnelaimes gadījumā. Šajā plānā obligāti jānorāda:

- negadījumu novēršanas pasākumi un darbības, kā no negadījumiem izvairīties:
- personāla darbības, kas veicamas pirms viesu evakuācijas;
- pasākumi, kas veicami, lai atskaitītos par visu darbinieku rīcību pēc evakuācijas;
- glābšanas un pirmās palīdzības sniegšanas pienākumi darbiniekiem, kuriem to nāktos veikt;
- galvenie veidi, kā pazinot ugunsdzēsējiem un citiem glābšanas dienestiem:
- to personu vārdi un nodarbošanās, kā arī nodaļu saraksts, ar kurām kontaktēties, lai iegūtu papildus informāciju vai paskaidrojumus sakarā ar šo plānu.

Daudzās viesnīcās ir prasība, lai dūmu detektori būtu uzstādīti visos numuros. Atsevišķas viesnīcas pieprasa, lai vietējie ugunsdzēsēju pārstāvji pārbauda un novērtē viņu ugunsdrošības programmu. Tāpat vietējā ugunsdzēsības nodaļa var piedalīties darbinieku ugunsgrēka mācību trauksmes treniņos.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāda ir viesu uzņemšanas dienesta darbinieku loma viesnīcas, viesu, darbinieku un vērtību drošības nodrošinājumā?
2. Raksturojiet tipisku atslēgu kontroles sistēmu. Kādi ir trīs kopējie atslēgu drošības līmeņi? Kā elektroniskā slēgšanas sistēma ietekmē atslēgu kontroli?
3. Kādas procedūras un vadlīnijas attiecas uz uzņemšanas dienesta seifiem.
4. Kādos nelaimes gadījumos viesnīcā iesaistās uzņemšanas dienesta personāls? Pastāstiet par ugunsgrēku novēršanas noteikumu galvenajām vadlīnijām.

19. VIESU UZŅEMŠANAS DIENESTA IEDALĪJUMS UN RAKSTUROJUMS. VIESU UZŅEMŠANAS DIENESTA DARBINIEKU PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA VIESU UZŅEMŠANAS UN APKALPOŠANAS PROCESĀ VIESNĪCĀ

Viesu uzņemšanas dienests ir tas, kas stājas darījumu attiecībās ar viesi, pieņemot rezervēšanas pasūtījumus, reģistrējot ierašanās brīdī, sadarbojoties un sniedzot pakalpojumus uzturēšanās laikā un veicot izbraukšanasposma darbības
No tā, cik laipni viesu uzņemšanas dienesta darbinieks pieņems rezervēšanas pasūtījumu, sagaidīs viesi, cik profesionāli veiks nepieciešamās formalitātes, sniegs informāciju, pārzinās savas viesnīcas produktu, ir atkarīgs viesa pirmais iespaids par viesnīcu.

Viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam ir jābūt ieinteresētam istabu pārdošanā un jāprot izmantot piemērotāko metodi šai darbībai. Viņam ir jāzina viesnīcas pasākumu plāns, jāprot fiksēt viesnīcas sniegtos pakalpojumus viesim un norēķināties, jāzina, kā rīkoties ar glabāšanā nodotajām mantām, kā rīkoties ārkārtējos gadījumos, ko darīt ar viesnīcas un viesu korespondenci, kā pareizi pieņemt informāciju un to nogādāt viesim. Arī valūtas maiņa un telefonista pakalpojumi var būt viesu uzņemšanas dienesta ziņā. Un galvenais - jāprot pereizi reaģēt uz viesu sūdzībām un prast sekmīgi tikt galā ar problēmām. Viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākumi ir atkarīgi no viesnīcas lieluma - lielākās viesnīcās ir vairāk darbinieku, lielāka specializācija, mazākās viesnīcās ir mazāk darbinieku, bet plašāks atbildības loks.

Viesu uzņemšanas dienests (recepcija) atrodas viesnīcas hallē, ieejas tuvumā. Uzņemšanas dienesta letei ir jābūt veidotai tā, lai pa rokai atrastos viss darbam nepieciešamais, bet vienlaicīgi tai būtu nevainojams izskats. Tas nozīmē, ka tās konfigurācija jābūt tādai, kas ļautu no viesa acīm noslēpt papīrus u.c. priekšmetus. Letes lielums var būl atkarīgs no viesnīcas lieluma, un nav standarta prasību, kā tai jāizskatās. Protams, tai ir jāizskatās gaumīgi un tā, lai tās dizains atbilstu halles dizainam un pie letes veicamo operāciju daudzumam. Virs vai uz letes parasti ir norādes uz darba procedūrām, piemēram, «reģistrācija», «kase», «informācija», «telefons» u.tml. Nelielā viesnīcā šādas norādes nebūs, jo recepcijas darbiniekam nākas šīs funkcijas apvienot.

Atkarībā no viesnīcas lieluma, viesu uzņemšanas dienesta organizatoriskā struktūra var būt ļoti atšķirīga. Lielā viesnīcā būs lielāks recepcijas darbinieku skaits. Piemēram:

- recepcijas vadītājs (menedžeris), kas organizē un kontrolē recepcijas darbu; rūpējas, lai viesnīca saņemtu maksimālu ienākumu un maksimālu istabu noslogojumu; risina būtiskākās viesu problēmas un seko viņu atsauksmēm;
- vadītāja asistents, kas palīdz galvenajam dienesta vadītājam;
- maiņas vecākie, kas sastāda darba grafikus un risina kārtējos un aktuālos jautājumus;
- recepcijas darbinieki - administratori, kas reģistrē viesus, sniedz informāciju, seko istabu stāvoklim, uzklausa viesu viedokļus, saņem norēķinus, kārto formalitātes u.c.

Bez tam, lielas viesnīcas viesu uzņemšanas dienesta vadītājam, bez recepcijas un rezervēšanas dienestiem, vēl pakļautībā var būt informācijas dienests, servisa dienests, sakaru dienests, biznesa centra vadītājs, nakts auditori, kasieri.

Lielākās viesnīcās viesu uzņemšanas dienests sastāv no 2 daļām:

- ***Priekšējais dienests*** (*front ofice)* – redzamā daļa; darbiniekiem, kas strādā šajā dienestā ir tiešs kontakts ar viesiem (izsniedz atslēgas, pieņem pasta sūtījumus, rezervē biļetes u.c.);
- ***Aizmugurējais dienests*** *(back ofice)* – atrodas nedaudz aizmugurē vai blakus; strādājošie darbinieki nodarbojas ar rezervēšanas pieteikumu un

noslogojumu veikšanu. Šajā dienestrā strādājošiem nepieciešama mierīga gaisotne, kas viņus netraucētu un ļautu koncentrēties realizējot un analizējot dažādas situācijas.

Viesu uzņemšana viesnīcās jānodrošina visu diennakti, tāpēc administratoru darbs tiek organizēts maiņās.

Mazās viesnīcās var būt vecākais administrators un 3 maiņas administratori.

Viesnīcai palielinoties (pieaugot numuru skaitam) palielinās darba apjoms un ir nepieciešams lielāks darbinieku skaits vienlaicīgi.

Vidēja lieluma viesnīcās vienlaicīgi aiz recepcijas letes strādā jau 2 administratori.

Ļoti lielās viesnīcās pie recepcijas letes vienlaicīgi var strādāt arī 3 vai 4 darbinieki.

Var būt arī darbinieki, kas veic telefonoperatora, kasiera un citus pienākumus, lai atvieglotu administratora funkcijas.

Darba laiki administratoriem, strādājot 3 maiņās, parasti ir šādi:

1.maiņa 7.00 – 15.00

2.maiņa 15.00 – 23.00

Darbs 1. un 2.maiņās saistās vairāk ar viesu piereģistrēšanos un izrakstīšanos

3.maiņa 23.00 – 7.00

Galvenās darbības saistītas ar viesu uzņemšanas dienesta kopsavilkumu izveidi. Ir viesnīcas, kur nakts maiņās strādā apsargs.

Atlasot darbiniekus darbam viesu uzņemšdanas dienestā, tiek pievērsta uzmanību šādām lietām:

- Kāds ir ārējais izskats un kādu iespaidu atstāj uz citiem cilvēkiem;
- Kā cilvēks smaida;
- Vai ir ātra reakcija;
- Vai cilvēks ir disciplinēts laika jautājumos;
- Vai cilvēks ir akurāts, godīgs (attiecībā uz naudu un citām lietām);
- Vai prot akurāti aizpildīt dokumentāciju;
- Vai cilvēks ir ieinteresēts strādāt šajā amatā un kontaktēties ar dažādiem cilvēkiem;
- Vai ar savu psiholoģisko tipu var ātri tikt galā ar problēmām;

Viesu uzņemšanas dienestā pamatā strādāt pieņem gados jaunus cilvēkus, jo viņi vieglāk pārvar stresu.

Mūsdienu modernajās viesnīcās aizvien lielāka nozīme ir datoriem un datorprogrammām. Viena no populārākajām mūsdienās izmantotajām viesu uzņemšanas dienesta datorprogrammām ir "FIDELIO", ko izmanto vairākās Latvijas viesnīcās.

Viesu uzņemšanas dienesta programma ir dārga. Lai izšķirtos par tās ieviešanu, skaidri jāapzinās priekšrocības, ko tā dod gan viesnīcai, gan viesim. Vairākas darbības, ko veic viesu uzņemšanas dienesta darbinieki, ir viegli izpildāmas ar datoru, jo tās atkārtojas, piemēram, rezervēšana, numuru skaitīšana, kalkulēšana, reģistrēšana, rēķinu izveidošana, viesu datu fiksēšana, kā arī dažādu statistikas un citu pārskatu sagatavošana.

Lai gan ir liels informācijas daudzums, datori strādā ātri un precīzi. Viesu uzņemšanas dienests iegūst pilnīgu un pareizu informāciju un skaidri zina, cik istabas ir un būs aizņemtas, cik vēl palikušas brīvas, kādi pakalpojumi viesiem bijuši, kāda nauda saņemta, kāds ir bijis stāvoklis iepriekšējā gadā utt.

Datorizētai viesu uzņemšanas dienesta darbībai var būt arī citas priekšrocības, piemēram, iespēja kontrolēt recepcijas darbību, ierobežot nevajadzīgus izdevumus, automatizējot dažādas procedūras un atbrīvojot darbiniekus no garlaicīga un nogurdinoša darba. Tas viss palīdz mobilizēt spēkus galvenā mērķa sasniegšanai - augstas klases pakalpojumu sniegšanai viesnīcas viesiem un apmeklētājiem.

Datorsistēmas palīdz samazināt garo laiku, kas nepieciešams, viesiem norēķinoties. Maksa par dažādiem pakalpojumiem, ko viesis saņem viesnīcā, fiksē un automātiski novada uz viesu rēķiniem. Atsevišķās viesnīcās viesi, pirms dodas norēķināties, paši var pārbaudīt savus rēķinus istabās uz TV ekrāna.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kāda nozīme ir viesu uzņemšanas dienestam viesnīcu un citu naktsmītņu darbā?
2. Kādi ir viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākumi viesu izmitināšanas uzņēmumos?
3. Izskaidrojiet, ko viesu uzņemšanas dienesta darbībā saprot ar jēdzieniem:
   - ,,priekšējais dienests’’;
   - ,,aizmugurējais dienests’’.
3. Kādas priekšrocības viesu uzņemšanas dienesta darbā ir uzņēmumiem, kuri izmanto datorprogrammas?
4. Iepazīstieties ar kādas viesnīcas viesu uzņemšanas dienestu. Uzziniet, kā tiek organizēts viesu uzņemšanas dienesta darbs šajā uzņēmumā.

20. VIESA CIKLS VIESNĪCĀ

Galvenais viesu uzņemšanas dienesta uzdevums ir sadarboties ar viesi un atbalstīt viņu dažādu pakalpojumu saņemšanā viesnīcā. Tādējādi šā dienesta darbība ir atkarīga no tā, cik daudz pakalpojumu viesis var saņemt viesnīcā un cik daudz viņš šo pakalpojumu saņemšanas laikā sadarbojas ar viesu uzņemšanas dienestu.

Viesu uzturēšanās laiku viesnīcā var dalīt četros posmos:

- Pirmsierašanās posms;
- Ierašanās posms;
- Uzturēšanās posms;
- Izbraukšanas (aizbraukšanas) posms.

Šie četri posmi veido noslēgtu ciklu jeb apli. Katra cikla posmā starp viesi un viesnīcu notiek konkrētas darbības.

Pirmsierašanās posms.

Šajā laikā viesis izvēlas viesnīcu, un viņa izvēli var ietekmēt daudz dažādu faktoru, piemēram, iepriekšējā pieredze, reklāma, ceļojuma aģentu, draugu ieteikumi, viesnīcas atrašanās vieta, tās reputācija, vārda skanīgums, piederība pie kādas pazīstamas viesnīcu ķēdes. Viesa izvēli var ietekmēt arī tas, cik ērti un ātri viesnīcu var pasūtīt, kā rezervēšanas dienesta darbinieks prot viesnīcu ieteikt, pārliecināt par cenām un viesnīcas ērtībām.

Ja viesis nolemj izvēlēties viesnīcu, viņš pasūta istabu, un ar šo brīdi sākas viesu cikls. Tālāk viesnīca aizsūta apstiprinājumu par pasūtīto istabu un informē viesi par cenu, maksāšanas noteikumiem un sniedz citu nepieciešamo informāciju.

Ierašanās posms.

Šajā posmā notiek darbības, kas saistītas ar viesa reģistrāciju viesnīcā un ar istabu ierādīšanu. Ierodoties viesnīcā, viesis praktiski stājas darījuma attiecībās ar viesnīcu un visus savus darījumus kārto ar viesu uzņemšanas dienesta starpniecību.

Paātrināt dažādas ar reģistrācijas procesu saistītas darbības palīdz iepriekšējā sarakste ar viesi, kurā daļa no viesnīcu interesējošiem jautājumiem jau ir laikus noskaidrota. Tādējādi viesim var ierādīt tieši to istabu, kuru viņš ir vēlējies, kā arī izpildīt visas tās vēlēšanās, kuras viņš jau iepriekš ir izteicis.

Ieradies viesnīcā, viesis aizpilda reģistrācijas karti un parakstās, kā arī saņem istabas karti un atslēgu.

Uzturēšanās posms.

Šajā posmā viesis saņem viesnīcā dažādus pakalpojumus, kuru precīza izpildīšana ir atkarīga no tā, cik sekmīgi savā starpā sadarbosies viesu uzņemšanas dienests un citi viesnīcas dienesti.

Svarīgi, lai ikvienu viesa piezīmi, neatkarīgi no tā, par kuru nodaļu tā izteikta, novērtētu un atrisinātu, lai viesis justos apmierināts un nākamreiz atkal vēlētos atgriezties tieši šajā viesnīcā.

Uzturēšanās laikā visas izmaksas par sniegtajiem pakalpojumiem fiksē un informāciju par tām nosūta uz viesu uzņemšanas dienestu, kur to apkopo un sagatavo viesa rēķinu.

Izbraukšanas posms.

Noslēguma posmā viesis atbrīvo istabu un norēķinās par saņemtajiem pakalpojumiem. Pēc rēķina apmaksas saimnieciskais dienests saņem informāciju, ka istabu var uzkopt un sagatavot nākamo viesu uzņemšanai.

Viesim prombraucot, noteikti vajadzētu noskaidrot, vai viņš ir apmierināts ar saņemtajiem pakalpojumiem, un pajautāt, vai viņš nevēlas rezervēt istabu nākamajai reizei.

Pēc viesa istabas rezervēšanas dokumentiem, reģistrācijas kartes un viesa izteikumiem tiek veidota viesa vēsture (*guest history file)*, ko izmanto viesu vajadzību pētīšanai, kā arī stratēģiskā mārketinga veidošanai.

Jautājumi un uzdevumi

1. Ko saprot ar jēdzienu ,,viesa cikls'' viesnīcā?
2. Kādas darbības notiek starp viesi un viesnīcu katrā viesa cikla posmā?
3. Kādas atšķirības saskatāt viesa cikla posmos lauku tūrisma mītnēs?
4. Ar kādām problēmām varētu saskarties klienti katrā no viesa cikla posmiem?

21. REZERVĒŠANAS PROCESS IZMITINĀŠANAS PAKALPOJUMUS SNIEDZOŠOS UZŅĒMUMOS

Numuru rezervēšana ir viena no darbībām, kas notiek pirmsierašanās posmā, kad potenciālais viesis pasūta (rezervē) viesnīcas numuru.

Rezervēšanas process ir ļoti būtisks, jo:

- dod viesim pirmo iespaidu par viesnīcu;
- dod garantiju viesim par apmešanās vietu;
- dod garantiju viesnīcai, ka numurs tiks pārdots;
- tiek piesaistīti arī citi viesnīcas dienesti.

Ir iespējami vairāki rezervēšanas veidi:

- Tiešie pasūtījumi. Tie ir pasūtījumi, kas tiek izdarīti tieši izmitināšanas uzņēmumā, izmantojot telefonu, faksu, e-pastu, uzrakstot vēstuli, izmantojot internetu.
- Aģentūru pasūtījumi. Tie ir pasūtījumi, kurus veic aģentūras viesu vārdā. Aģentūras pasūta viesnīcā istabu, iekasē no viesa naudu un izsniedz vaučeri, kas apliecina, kādus pakalpojumus viesis pasūtījis un apmaksājis. Viesim, ierodoties viesnīcā, tā vaučeri patur sev, uz kura pamata izraksta rēķinu aģentūrai. Par savu darbu tūrisma aģentūras saņem komisijas maksu, kas parasti sastāda 8-10% n0 istabas cenas.
- Rezervēšanas sistēmu pasūtījumi. Tie ir pasūtījumi, kurus viesnīca saņem no rezervēšanas sistēmām. Izšķir divu veidu rezervēšanas sistēmas:
  - rezervēšanas sistēma, kas *apvieno vienas ķēdes viesnīcas* (filiāļu sistēma). Filiāļu rezervēšanas sistēma darbojas vienas viesnīcu ķēdes ietvaros. Tas nozīmē, ka viesis var rezervēt istabu jebkurā šīs ķēdes viesnīcā, lai kur tā atrastos.
  - rezervēšanas sistēma, kas *apvieno vienas mārketinga grupas viesnīcas* (nefiliāļu sistēma). Nefiliāļu rezervēšanas sistēmas apvieno neatkarīgas viesnīcas, kuras ir apvienojušās pēc dažādām pazīmēm vai vienkārši pēc vēlēšanās.

Ja viesis pats kontaktējas ar kādu no rezervēšanas sistēmām, tad tās darbinieks pasūtīs viesim istabu vai nu viesa izvēlētajā, vai arī tuvākajā viesnīcā, kurā būs brīvas vietas. Viesa sniegtā informācija tiks ievadīta datorā un automātiski nosūtīta uz attiecīgo viesnīcu. Lai sistēmas darbiniekam būtu pilnīga informācija par viesnīcu, tad viesnīcai par sevi ir jāsniedz sekojošas ziņas:

•*Viesnīcas, kā tūristu izmitināšanas objekta, aprakts.* Tajā tiek iekļauta adrese, atrašanās vieta, viesnīcas uzcelšanas un pēdējās rekonstrukcijas laiks, infrastruktūras
apraksts u.c. Kā arī šeit tiek ievietota informācija par vietējīem tūristu apskates objektiem.

•*Viesnīcas istabu apraksts.* Šeit tiek norādīti istabu veidi, to sīkāks apraksts un ietilpība. Raksturojot ietilpību, viesnīca norāda cik vietas un papildvietas ir numuros.

•*Tarifu un cenu apraksts*. Ar tarifu saprot viesnīcas pakalpojumu (to, kuri šeit ir iekļauti - piemēram: istaba, brokastis, baseins) pirkšanas noteikumus, atteikumu no tiem, un kādas šajā sakarā ir prasības un ierobežojumi. Piemēram, tiek prasīta informācija par viesa kredītkarti. Atsakoties no rezervētā numura dienu pirms iebraukšanas datuma, viesnīca var iekasēt soda naudu par vienu diennakti.

Viesnīca cenas diferencē. Tās ir oficiāli noteiktās (letes cena) jeb standartcenas un speciālās cenas.

•*Informācija par brīvajām vietām.* Centrālajā rezervēšanas sistēmā eksistē vairāki informācijas sniegšanas varianti par brīvajām vietām viesnīcā. Tie ir:

- brīvā pārdošana (rezervācijas sistēma ir tiesīga apstiprināt rezervāciju, nekontaktējoties ar viesnīcu);
- ierobežota brīvā pārdošana (iepriekš noteiktu numuru skaita pārdošanu vienā dienā);
- pārdošana pēc pieprasījuma (viesnīcai 24 stundu laikā ir jāapstiprina vai jāatsaka pasūtījums);
- pārdošanas pārtraukšana (viesnīca ir pārpildīta vai arī sistēma laikus ir jāinformē, kādos *datumos* istabu pārdošana nebūs iespējama).

Visi rezervēšanas pasūtījumi iedalās:

1) garantēti pasūtījumi – viesis apmaksā rezervēto numuru pat tad, ja tas netiks izmantots, izņemot reizes, kad viesis istabas pasūtījumu atsauc viesnīcas noteiktajā anulēšanas kārtībā. Savukārt viesnīca garantē istabu viesim neatkarīgi no viņa ierašanās laika. Garantēta rezervēšana aizsargā viesnīcu no zaudējumiem tajos gadījumos, ja viesis, kurš rezervēja viesnīcas numuru, neierodas. Šī rezervēšanas sistēma aizsargā arī viesu tiesības, jo viesnīca garantē, ka viesis saņems rezervēto numuru jebkurā laikā, pat tad, ja ieradīsies vēlāk par norādīto laiku vai datumu. Pasūtījumu var garantēt ar :
   - *priekšapmaksu* – viesis par numuru samaksā jau pirms ierašanās viesnīcā;
   - *kredītkarti* – viesis paziņo viesnīcai savu kredītkartes numuru. Ja viesis neierodas, viesnīca nosūta kredītkartes īpašniekam rēķinu un saņem apmaksu no bankas konta;
   - *iemaksu vai daļēju samaksu* – viesis iepriekš samaksā daļu no paredzamās summas, pārējo – aizbraucot no viesnīcas. To praktizē grupu pasūtījumu gadījumos;
   - *firmas līgumu* – sadarbības līgumi, kuros jau iepriekš vienojas, kā rīkosies viesu neierašanās gadījumos.

2) negarantēti pasūtījumi- tie paredz tikai parastu vienošanos starp viesnīcu un viesi un apstiprinājumu no viesa puses, ka viņš ieradīsies norādītajā laikā. Viesnīca gaida viesi ierodamies līdz noteiktam laikam (parasti līdz plkst.18.00 ierašanās dienā). Ja viesis neierodas noteiktajā laikā, pasūtījums tiek anulēts un nepieciešamības gadījumā tiek pārdots citam viesim, lai viesnīcai nerastos zaudējumi.

Galvenās rezervēšanas darbības:

1)Pasūtījuma saņemšana

Pieņemot pasūtījumu, no viesa jāiegūst šādas ziņas:

- ierašanās datums;
- uzturēšanās ilgums;
- istabas veids;
- cilvēku skaits.

2)Rezervēšanas iespēju noteikšana

Šajā posmā darbiniekam jānoskaidro, vai uzņēmuma rīcībā ir numurs, kurš atbilst izvirzītām prasībām. Lai noteiktu rezervēšanas iespējas izmanto dažādus palīglīdzekļus:

- Kalendārs (numuru pasūtīšanas intensitāte)
  Tas parasti atrodas pie sienas pie rezervēšanas nodaļas darbiniekiem, lai tie ātri varētu iegūt informāciju par istabām. Lai visu laiku uzturētu tekošo informāciju par brīvām istabām, tā regulāri ir jāpapildina.

. Numuru pasūtīšanas (rezervēšanas kalendārs)

MAIJS							*JŪNIJS*						
Sv	**P**	**0**	**T**	**C**	**P**	**S**	**Sv**	**P**	**0**	**T**	**C**	**P**	**S**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**					**1**	**2**	**3**
7	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
14	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**
21	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**
28	**29**	**30**	**31**				**25**	**26**	**27**	**28**	**29**	**30**	

-visi numuri rezervēti
- 90% numuru rezervēti
- vairāk kā 50% numuru rezervēti
- visi numuri brīvi

- Rezervēšanas shēmas

1) *Parastā shēma* – tā parāda, kāds numurs un kurā datumā būs aizņemts. Uz šīs parastās shēmas ierakstus aizpilda ar zīmuli, lai varētu veikt labojumus, ja tas nepieciešams. Katrs pieteikums rezervēšanai ar pasūtītāja vārdu tiek atzīmēts shēmā. Parasti shēmu veido mēnesi uz priekšu un tā ir izvietota uz galda vai pie sienas, lai darbinieki var viegli pie tās piekļūt.
   Šīs sistēmas priekšrocība ir daudz pilnīgākas informācijas piefiksēšana. Te ir parādīta ne tikai istabu (numuru) rezervēšana, bet arī piefiksēts klienta vārds un individuālās prasības. Šī veida shēmas ir labas mazām viesnīcām:
   - tādās, kur klients uzturas ilgāku laika periodu;
   - tādās, kurās ir istabu daudzveidība (dažāda lieluma, interjera, īpašību un atrašanās vietas);
   - tādas, kuras piedāvā individuālu apkalpošanu (kur klienti pieprasa īpašus pakalpojumus un numurus).

   Parastās shēmas nav piemērotas lielām viesnīcām, jo tas ir diezgan laikietilpīgi – fiksēt visas rezervēšanas detaļas un sīkumus. Ir lielāka iespēja pieļaut kļūdu, ja istabu ir daudz.

Rezervēšanas parastā shēma

Numura veids x- vienvietīgs xx–divvietīgs xxx –trīsvietīgs	Jūlijs														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 x			Bergs				Lejiņš								
2 x			Broks		LMT										
3 xx			Līcis		LMT						Roze				
4 xx			LNT				Borgs								
5 xx				Lapa				Krum iņš							

2) *Rezervēšanas intensitātes shēma* Šīs shēmas ir ērtas lielām viesnīcām, kurās:
   - ir ļoti daudz vienāda veida numuru ar vienādu interjeru, atrašanos un cenu;
   - klienti parasti uzturas īsu laika brīdi;
   - ir nepieciešams ļoti ātri veikt rezervēšanas procedūru.

   Shēmā dilstošā secībā tiek nosvītroti (vai savādāk atzīmēti) rezervētie numuri. Nākamais nenosvītrotais cipars norāda, cik attiecīgajā datumā ir pieejami (brīvi) attiecīgās kategorijas numuri.

Rezervēšanas intensitātes shēma

3.jūnijs	4.jūnijs	5.jūnijs
Vienvietīgie numuri 10	***Vienvietīgie numuri 10***	***Vienvietīgie numuri 10***
10 9 8 7 6 5 4	10 9 8 7 6 5 4	10 9 8 7 6 5 4
3 2 1	3 2 1	3 2 1
Divvietīgie numuri 6	***Divvietīgie numuri 6***	***Divvietīgie numuri 6***
6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1

- Datorizētās rezervēšanas sistēmas

Tās dod iespēju kontrolēt (uzraudzīt) ne tikai numuru pieejamību, bet arī visu rezervēsanas procesu. Kad tiek saņemts rezervēšanas pasūtījums, visas ziņas un sīkumus par pasūtījumu reģistrē datorā. Datoru var ieprogrammēt, lai tas atsakās pieņemt rezervēšanas pasūtījumu, ja visas istabas jau ir rezervētas. Ir iespējams to ieprogrammēt, lai rezervēšanas informāciju varētu saņemt uzreiz vairāki darbinieki vienā laikā.
Numuru pieejamības tabula (informācija) parādās datora ekrānā.
Šai sistēmai ir priekšrocība, kas ļauj ātri izveidot rezervēšanas atskaites, piem., pa dienām, atkarībā no istabu veida utt.

3.Pasūtījuma pieņemšana vai atteikšana.
Kad ir pārbaudītas rezervēšanas iespējas, viesim dod apstiprinošu vai noliedzošu atbildi. Ja viesnīcas rīcībā ir numurs, kas atbilst viesa prasībām, pasūtījumu pieņem. Viesa pieprasījums var tikt arī noraidīts. Parasti tam ir sekojoši iemesli:

- numurs, kurš atbilst viesa prasībām, ir aizņemts;
- visi numuri ir aizņemti;
- viesis ir ,,melnajā sarakstā'' (ar šo viesi iepriekš ir bijušas problēmas, piem., ar maksājumiem vai uzvedību'').

4. Rezervēšanas dokumentācijas aizpildīšana.

Ja pasūtījums tiek pieņemts, darbiniekam jāaizpilda rezervēšanas veidlapu un jāpieraksta visus datus, kas attiecas uz viesi un viņa prasībām saistībā ar uzturēšanos viesnīcā. Daudzos gadījumos numuru rezervē nevis pats potenciālais viesis, bet gan cita persona.
Rezervēšanas veidlapas var atšķirties viena no otras ar informācijas izvietojumu un noformējumu, bet parasti tur jāpiefiksē šāda informācija:

1. ***Viesa vārds, uzvārds*** - svarīgi atzīmēt gan vārdu, gan uzvārdu, gan arī dažādus titulus un dižciltības apzīmējumus. Vienmēr jāpārliecinās, ka vārds uzrakstīts pareizi, nosaucot to pa burtiem.
2. ***Iebraukšanas datums*** - rezervēšanas pasūtījumi parasti tiek kārtoti noteiktā kārtībā, vadoties pēc iebraukšanas.
3. ***Aizbraukšanas datums*** - diena, kurā viesis aizbrauc un atbrīvo istabu līdz plkst. 12:00.
4. ***Paredzamais iebraukšanas laiks*** - šī informācija viesu uzņemšanas dienestam palīdz laicīgi sagatavoties iebraukumam un paredzēt aktīvākā darba periodus.
5. ***Nakšu skaits*** - papildu informācija, kas apliecina, ka iebraukšanas un izbraukšanas datumi ir atzīmēti pareizi.
6. ***Istabas veids*** - tā ir viesa pieprasītā istaba, istabu veidu jeb kategoriju apzīmēšanai viesnīcas lieto gan savus apzīmējumus, gan starptautiskos, piem., sgl jeb vv - vienvietīgā istaba, dbl jeb divv - divvietīgā istaba, sui jeb lukss – luksus kategorijas istaba u.c.
7. ***Istabu skaits*** - pasūtīto istabu skaits, piem., 2 vv, 5 divv u.c.
8. ***Personu skaits*** - cilvēku skaits, cik dzīvos istabā, jo bieži divvietīgā istaba var būt 1 cilvēkam, vai divvietīgā var būt ģimenei ar bērnu u.c.
9. ***Cena*** - pieņemot pasūtījumu, liela uzmanība jāpievērš pareizai istabas cenai, izskaidrojot, kādi pakalpojumi tajā ietilpst, piem., kādi nodokļi, kādas papildu maksas utt.
10. ***Mājas adrese*** ~ domāta ir viesa privātā adrese un privātais telefons.
11. ***Pasūtītājs jeb kontaktpersona*** - cilvēks, kas pasūta istabu kādam citam, piem., firmas sekretāre.
12. ***Firmas nosaukums*** -ja istabas pasūtījums ir firmas vārdā, tad precīzi jāieraksta firmas vārds un jāpārbauda partnerfirmu sarakstā, kāda līgumcena.
13. ***Firmas adrese*** - tā ir adrese, uz kuru tiks nosūtīts rēķins par izdarīto pasūtījumu.
14. ***Telefona un faksa numurs*** - vietējie numuri vajadzīgi, lai varētu nepieciešamības gadījumā noskaidrot detaļas.
15. ***Maksāšanas veids*** - iepriekš tiek noskaidrots, kā viesis vēlas maksāt, kā arī viesis laicīgi tiek informēts par to, kādus maksājumus viesnīca pieņem.
16. ***Garantēts vai negarantēts pasūtījums*** - pieņemot istabas pasūtījumu, rezervēšanas darbinieks var laicīgi pajautāt viesim, vai viņš savu pasūtījumu vēlas garantēt un, kas tādā gadījumā darāms, piem., kredītkartes informācija vai iepriekšēja apmaksa, vai iemaksa. Ja viesis savu pasūtījumu nevēlas garantēt, viņš jāinformē, ka šis pasūtījums ir spēkā līdz pīkst. 18:00. Ja nav papildu informācijas par ierašanos vēlāk, tad tas var tikt anulēts.

17. ***Kartes numurs*** - tas ir numurs kredītkartei, ar kuru viesis paredz nomaksāt savu rēķinu prombraucot.
18. ***Apstiprinājums*** - tā ir informācija par to, vai viesim šis pasūtījums ir apstiprināts rakstiskā veidā - "jā" vai "nē".
19. ***Datums*** - kad pasūtījums pieņemts un iniciāļi tam darbiniekam, kurš pasūtījumu pieņēmis.
20. ***Piezīmes*** - vieta, kur ieraksta kādas speciālas vēlmes, piem., transports uz sagaidīšanu, papildu gulta, klusa istaba, alerģija uz ziediem u.c.

Katru rezervēšanas pasūtījumu ieteicams reģistrēt viesnīcas žurnālā, kas kalpo kā papildus nodrošinājums tajos gadījumos, ja pazūd rezervēšanas veidlapa.Visi dati, kas attiecas uz noteiktu rezervējumu, tiek ierakstīti žurnālā zem viesa ierašanās datuma, lai atvieglotu atbraucēju saraksta sagatavošanu. Viesnīcas žurnālā jāieraksta sekojošas ziņas:

- Viesa vārds, uzvārds;
- Numura tips;
- Uzturēšanās ilgums;
- Tarifs;
- Rezervēšanas datums;
- Kontakttelefona numurs;
- Rezervēšanas dienesta darbinieka paraksts;
- Piezīmes.

Mazās viesnīcās bieži vien šīs ziņas nereģistrē, bet pieraksta vienkārši rezervēto numuru. Ieraksti žurnālā īpaši ir noderīgi ir tad, ja viesis, kurš rezervēja numuru nav ieradies, bet rezervēšanas veidlapa ir nozaudēta.

5. Rezervēšanas pasūtījuma apstiprināšana.

Rezervējuma apstiprinājums ir rakstisks apliecinājums, kuru atkarībā no viesnīcas politikas, viesis sūta viesnīcai vai arī otrādi. Šis dokuments apstiprina, ka viesnīca pieņēma pieprasījumu numura rezervēšanai un noslēdza ar potenciālo viesi līgumu. Rakstveida pasūtījuma apstiprinājums ietver informāciju, ka viesim noteiktajos datumos tiks nodrošināta izmitināšana viesnīcā. Parasti apstiprinājumā norāda rezervēšanas numuru, viesa vārdu un uzvārdu, personu skaitu, adresi, telefonu, ierašanās un izbraukšanas datumus, istabas kategoriju, cenu, brokastis vai citas ēdienreizes, pasūtījuma pieņēmēja vārdu un uzvārdu u.c. detaļas, atkarībā no pasūtījuma specifikas. Lai viesim, ierodoties viesnīcā, nerastos strīdus jautājumi, parasti rezervēšanas dienesta darbinieks lūdz šo rakstisko apstiprinājumu parakstītu nosūtīt atpakaļ viesnīcai vai ierodoties to uzrādīt.

Ja viesis vēlas savā pasūtījumā veikt izmaiņas vai to atsaukt, tad viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam jāatzīmē jaunā informācija. Atsaukt pasūtījumu var pats viesis vai persona, kas pasūtījumu izdarījusi.

Viesnīcas savā darbībā saskaras ar viesu neierašanos pēc pasūtījuma, tāpēc tās, cenšoties samazināt zaudējumus, kurus rada rezervēto numuru neaizpildījums, bieži vien pieņem tādus lēmumus kā, piemēram:

1. Viesa neierašanās gadījums skaitās kā papildus izdevumi un tiek ņemti vērā izstrādājot cenu politiku.
2. Viesnīca viesim piestāda rēķinu par neierašanos bez brīdinājuma (tas pārsvarā attiecas uz sadarbības partneriem).
3. Rezervējot viesnīcas numuru, tiek pieprasīta priekšapmaksa vai informācija par viesa kredītkartes numuru.

4. Viesnīcas veic virsnormas rezervāciju, t.i. rezervē vairāk vietu nekā patiesībā var uzņemt viesu (apmēram par 5 - 15%).

Visbiežāk praksē viesnīcas pasūtījumu apstiprina tikai pēc tam, kad klients ir sniedzis ziņas par savas kredītkartes numuru vai veicis garantijas iemaksu. Šāda iemaksa parasti sastāda 50% vai 100% no pasūtītā numura vienas diennakts cenas (retākos gadījumos - no visa pasūtījuma cenas).

Veicot virsnormas rezervēšanu, viesnīca riskē pazaudēt tos klientus, kuru pasūtījums netika izpildīts un iemantot negatīvu tēlu tūrisma firmu skatījumā. Tādēļ, pielietojot šādu politiku, viesnīcai ir jābūt datu analīzei un pārdomātai regulēšanas sistēmai, lai zaudējumi būtu visminimālākie. Daudzu menedžeru domas sliecas uz to, ka labāk atstāt nepārdotu numuru, nekā pēc tam neizpildīt pasūtījumu. Parasti šie menedžeri rezervē tikai brīvās vietas un bieži vien nokļūst situācijā, kad paliek nepārdoti numuri. Fakti liecina, ka apmēram 20% viesu, kas veikuši negarantētu pasūtījumu un apmēram 5%, kas pasūtījumu garantējuši, neizmanto to. Pārdomāta vietu virsnormas rezervēšana samazina viesu neierašanās gadījumus. Bet tam ir nepieciešami pētījumi par sakarībām starp neierašanās gadījumiem, atsaukto pasūtījumu skaitu un rezervēšanas veidiem, t.i. jāapseko dažādas viesu grupas, kas rezervēja numurus, bet neieradās. Tas dos zināmu realitātes procentu.
Iespējams, ka kādas viesnīcas nemaz necenšas kompensēt morālos zaudējumus viesim, kuram tika atteikta rezervētā vieta. Tomēr daudzas citas viesnīcas cenšas viesim palīdzēt, atrodot tam vietu uz vienu vai vairākām diennaktīm citā viesnīcā un pēc tam nodrošinot pārbraukšanu pie sevis.

Rezervēšanas procesa ietvaros viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākumos ietilpst arī pārskatu jeb ziņojumu sagatavošana, piemēram:

- paredzamo iebraukumu un uzbraukumu saraksti attiecīgajā dienā;
- pārskats par istabu rezervēšanas iespējām, kurā tiek uzrādīts rezervēto un brīvo istabu skaits;
- grupu saraksti, kuros tiek atspoguļoti datumi, grupu lielumi, cenas, atlaides u.c.;
- speciālo iebraukumu saraksti ar atsevišķi svarīgiem viesiem vai viesiem ar īpašām vēlmēm;
- atteikumu pārskati, kuros fiksēts to skaits un, varbūt, arī iemesli;
- ienākumu prognozes pārskats, kas sniedz informāciju par plānotajiem istabu pārdošanas ienākumiem.

Jautājumi un uzdevumi

1. Ko saprot ar jēdzienu ,,rezervēšanas process'' izmitināšanas uzņēmumos?
2. Kāda nozīme ir rezervēšanas procesam viesnīcu darbā?
3.Kādas atšķirības ir starp tiešiem pasūtījumiem, rezervēšanas sistēmu pasūtījumiem un aģentūru pasūtījumiem?
4. Kādas ir galvenās viesu uzņemšanas dienesta darbības rezervēšanas procesā?
5. Kādi dokumenti jāaizpilda administratoram, pieņemot rezervēšanas pasūtījumu?
6. Kādos gadījumos viesnīca var atteikt klientam numura vai papildus pakalpojumu rezervāciju?
7. Izspēlējiet pāros lomu spēli - dialogu starp klientu un viesu uzņemšanas dienesta darbinieku, pieņemot rezervēšanas pasūtījumu viesnīcā!

22. VIESU IERAŠANĀS UN REĢISTRĀCIJA IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMOS

Ar viesa ierašanos viesnīcā viesu ciklā sākas otrais posms.
Visus viesus, kuri ierodas viesnīcā, nosacīti var iedalīt grupās:

1) viesi, kuriem ir garantēts numura pasūtījums;
2) viesi, kuriem numura pasūtījums nav garantēts;
3) viesi bez iepriekšēja numura pasūtījuma.

Viesu ierašanās ir nozīmīgs brīdis, jo notiek pirmā sastapšanās un abpusēji veidojas pirmais iespaids, kas var būt ļoti nozīmīgs turpmākās sadarbības veidošanā. Uzņemšanas daļas darbiniekiem labi jāpārzina savas viesnīcas produkts, profesionāli jāveic piereģistrēšanas darbības, jāizrāda interese par viesu vajadzībām, jābūt pieklājīgiem, iejūtīgiem un saprotošiem.

Ierodoties viesnīcā, viesi bieži vien jau veikuši garu ceļu, ir noguruši un nepacietīgi. Tādēļ viņi vēlas, lai reģistrācija noritētu ātri, lai dokumenti būtu sagatavoti jau iepriekš un lai viņus sagaidītu laipni.

Galvenās reģistrācijas darbības

Reģistrācijas process sadalās vairākos posmos:

1) ***Sagatavošanās viesu uzņemšanai.***

Jau iepriekš jāapkopo informācija par :

- <u>Numuru stāvokli; brīvajiem un aizņemtajiem numuriem.</u> Pārskatā par numuru stāvokli uzņemšanas daļas darbinieki saņem informāciju, kuri numuri ir tīri un kuros var izvietot viesus, kuri numuri atbrīvosies vēlāk, kurus attiecīgajā dienā viesiem ierādīt nedrīkst. Šādu pārskatu parasti sniedz saimnieciskais dienests. Parasti lieto šādus numuru stāvokļu apzīmējumus:
  - *brīvs / tīrs* – numurs ir brīvs un iztīrīts, to var ierādīt viesiem;
  - *brīvs / netīrs* – numurs ir atbrīvots un to var tīrīt;
  - *aizņemts* – šajā numurā dzīvo viesi;
  - *izbraukums* – numurā dzīvo viesi, kas attiecīgajā dienā plāno izbraukt; šie numuri jāplāno viesiem, kuri ierodas vēlu vakarā;
  - *remonts* – šis numurs attiecīgajā dienā nav lietojams, tajā var būt neliels remonts, pārkārtošana.
- <u>Viesiem, kuri ierodas attiecīgajā dienā (iebraucošo viesu saraksts).</u>
- <u>Sevišķi svarīgiem viesiem.</u>

2) ***Viesu reģistrācija.***

Reģistrācijas mērķis ir fiksēt viesu ierašanos un nodrošināt viesus ar pasūtīto numuru un pakalpojumiem. Latvijas Republikas Ministru kabineta viesnīcu obligātās atbilstības noteikumos norādīts, ka visiem viesiem, ierodoties viesnīcā, jāaizpilda viesu reģistrācijas karte, pēc kuras viesi tiek reģistrēti speciālā viesnīcas žurnālā. Pamatinformācija, kas jāsatur ikvienai reģistrācijas kartei:

- ierašanās datums;
- izbraukšanas datums;
- istabas numurs;
- vārds, uzvārds;
- kungs, kundze, tituls;
- dzimšanas gads;

- adrese;
- tālruņa numurs;
- nacionalitāte;
- pases numurs;
- uzturēšanās mērķis;
- maksāšanas veids;
- viesa paraksts.

3) ***Numura ierādīšana un cenas noteikšana.***
Vienošanās par numura cenu notiek jau rezervēšanas procesā. Viesiem ierodoties viesnīcā, šo cenu apstiprina vēlreiz. Ja viesis ierodas viesnīcā bez numura iepriekšējas rezervēšanas, tad vienošanās par cenu notiek tieši reģistrācijas gaitā.
Lai viesim ierādītu to numuru, ko viņš pasūtījis un vēlas saņemt, viesu uzņemšanas daļas darbiniekiem labi jāpārzina viesnīcas numuri, to iekārtojums, kā arī jāzina savu viesu vēlmes.
4) ***Apmaksas veida noskaidrošana***.
Rezervējot numuru, viesis informē viesnīcu, kā viņš maksās par numuru. Ir lietderīgi šo informāciju vēlreiz pārbaudīt tad, kad viesis ierodas viesnīcā.
5) ***Atslēgas izsniegšana un viesa pavadīšana.***
Pēc tam, kad viesis reģistrēts viesnīcā, viņam izsniedz istabas karti, kurā parasti norādīts viesa vārds, uzvārds, istabas numurs, aizbraukšanas datums. Dažreiz šajās kartēs norāda arī istabas cenu. Uz šīm kartēm parasti ir arī informācija par naudas un vērtslietu glabāšanas noteikumiem viesnīcā. Viesis saņem arī atslēgu un dodas uz savu numuru. Augsta standarta viesnīcās ir pieņemts viesus uz numuru pavadīt. Parasti to dara speciāls personāls vai viesu uzņemšanas dienesta darbinieks.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi sagatavošanās darbi jāveic viesu uzņemšanas dienesta darbiniekiem viesu ierašanās posmā ?
2. Kādas darbības jāveic viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam, reģistrējot viesi viesnīcā?
3. Kādu informāciju satur viesu reģistrācijas anketa un istabas karte. Kādam nolūkam izmitināšanas uzņēmumos šie dokumenti paredzēti?
4. Kā rīkoties viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam šādās situācijās:
   - Negarantēta pasūtījuma gadījumā, klients, iepriekš nebrīdinot, viesnīcā ierodas novēloti un rezervētais numurs ir pārdots citam klientam.
   - Viesis, kas ir iekļauts ,,nevēlamo viesu sarakstā'' (iepriekšējā uzturēšanās reizē aizbrauca no viesnīcas, neveicot samaksu par izmantotajiem pakalpojumiem), ierodas viesnīcā un vēlas uz 2 diennaktīm apmesties vienvietīgā numurā.
   - Viesis ierodas stundu ātrāk, nekā tas paredzēts sakaņā ar viesnīcas noteikumiem.
5. Kādas atšķirības saskatāt darbībās starp klientu un administartoru viesnīcā un citos naktsmītņu veidos?

23. UZŅEMŠANAS DIENESTA PAMATDARBĪBAS VIESU UZTURĒŠANĀS POSMĀ IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMĀ

Viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākumi viesu uzturēšanās posmā izmitināšanas uzņēmumos ir:

2) Viesu informēšana par pakalpojumu izmantošanas iespējām uzņēmumā;
3) Aktuālu pārskatu sastādīšana, viesu datu uzraudzīšana un nepieciešamo korekciju veikšana;
4) Fiksēt viesu izmantotos pakalpojumus.

Ja viesi viesnīcā uzturas pirmoreiz, viņiem nav informācijas, kādus pakalpojumus tajā var saņemt. Tāpēc svarīgs viesu uzņemšanas dienesta darbinieku uzdevums ir viesu informēšana par šīm iespējām, kā arī prasmīga papildu pakalpojumu pārdošana, kas nozīmīgi palielina uzņēmuma ienākumus. Informējot viesus par pakalpojumu izmantošanas iespējām, kā arī sekmējot to pārdošanu, viesu uzņemšanas dienesta darbiniekiem jāņem vērā šādi ieteikumi:

- ***Darbs komandā.*** Tikai labi saskaņots darbs var dot panākumus, tādēļ strādājot viesu uzņemšanas dienestā ir svarīgi, lai veidotos komanda un būtu laba sadarbība arī ar pārējiem uzņēmuma dienestiem;
- ***Produkta pārzināšana.*** Recepcijas darbiniekiem jāprot izskaidrot un ieteikt uzņēmuma pakalpojumus. Tāpēc viņiem jābūt labi informētiem par istabām, cenām, to atšķirībām;
- ***Vēlēšanās pārdot.*** Recepcijas darbiniekiem jāveltī viesim visa uzmanība, jāsniedz nepieciešamā informācija, lai viesi ieinteresētu;
- ***Prasme sarunāties.*** Tas nozīmē arī prasmi klausīties, vērot un jau paredzēt viesa vajadzības. Ir jāprot uzdot viesim jautājumus, lai labāk izprastu, ko viņš vēlas, kā arī jāieteic, kas viņam būtu vispiemērotākais;
- ***Pārdošanas paņēmieni.*** Lai viesim nerastos sajūta, ka pakalpojuma pirkšana viņam ir uzspiesta, viesnīcas darbiniekiem jāizvēlas pareizi paņēmieni, kā ieteikt, pārliecināt un panākt vēlamo rezultātu.

Ja viesu uzņemšanas dienesta darbinieki uzmanīgi ieklausīsies viesos un novērtēs viņu vajadzības un prasības, tad pārdot pakalpojumus būs daudz vieglāk.

Lai uzņēmumā būtu precīza informācija, viesu uzņemšanas dienesta darbinieku pienākums ir sagatavot aktuālus pārskatus par jebkurām izmaiņām un laikus nodot šo informāciju citām nodaļām.

Katrā viesnīcā ir sava kārtība, kādus pārskatus sagatavo. Izplatītākie pārskati, ko sagatavo viesu uzņemšanas dienests, ir šādi: viesi viesnīcā, viesi bez rezervēšanas pasūtījuma jeb tā dēvētie *walk in viesi,* papildus iebraukumi, izmaiņas, izbraukumi.

- ***Viesu saraksts.*** Tas uzrāda visus viesus, kas attiecīgajā dienā dzīvo viesnīcā. Sos sarakstus parasti veido divos variantos — pēc alfabēta un pēc istabu numuriem. Sarakstā jābūt norādītam datumam un laikam, cikos tas sagatavots. Šādus sarakstus dienā sagatavo vairākas reizes.
- ***Viesi, kuri ieradušies bez pasūtījuma.*** Šajā sarakstā uzrāda viesus, kas ierodas bez istabas rezervēšanas pieteikuma, kā arī tos, kas ieradušies pirms noteiktā termiņa. Līdzās viesu vārdam un istabas numuram parādās viesim piešķirtais kredītlimits.

- ***Izmaiņas***. Sarakstā uzrāda jebkuras izmaiņas, kas notikušas ar viesu istabām, cenāmu.c.
- ***Izbraukšanas saraksti.*** Tajā uzrādīti viesi, kuri attiecīgajā dienā paredzējuši izbraukt. Patiesībā var būt tā, ka ne visi viesi, kuri iekļauti šajā sarakstā, patiešām izbrauc. Daži var pagarināt savu uzturēšanos, daži šajos sarakstos vispār neparādās, jo izbrauc pēkšņi un neparedzēti.
- ***Viesu saraksts, kuri jau norēķinājušies par viesnīcas*** **pakalpojumiem.** Šajā sarakstā parādās tie viesi, kas apmaksā savus rēķinus un izbrauc. Reizēm iespējama situācija, kad viesis norēķinās, atbrīvo istabu, nodod ceļasomas pakalpojumu dienestam uzglabāšanā, bet izbrauc vēlāk. Šādi gadījumi ir īpaši svarīgi, jo recepcijas darbiniekiem jāseko viesim adresētajai informācijai un tam, lai viesi pirms izbraukšanas to saņemtu.

Parasti šādus pārskatus sagatavo viesnīcās, kūrortviesnīcās, lielākās viesu mājās, moteļos, bet lauku tūrisma mītnēm un citiem nelieliem uzņēmumiem šādu pārskatu sagatavošana nav aktuāla, jo ir mazāks klientu skaits, līdz ar to arī informācijas apjoms.

Iespējami ļoti dažādi pārskati, bet kādu izmantot, to izlemj pats uzņēmums, un tas varētu būt atkarīgs no dažādiem faktoriem, piemēram:

- ***Uzņēmuma lielums*****.** Mazās viesnīcās būs mazāks ieradušos viesu skaits vienā dienā. Tāpēc tajās bieži vien lieto kombinētos sarakstus, kur vienā lapā redzami gan iebraukumi, gan izbraukumi, gan viesi, kas uzturas viesnīcā.
- ***Uzņēmuma pakalpojumu līmenis.*** Augsta līmeņa viesnīcas sniedz vairāk personalizētu servisu, tāpēc tām nepieciešama detalizētāka informācija par viesu vēlmēm. Standarta viesnīcās šāda informācija nebūs tik aktuāla, jo tās neveidos īpašo viesu sarakstus.
- ***Lietotā reģistrācijas sistēma.*** Datorprogrammas ir orientētas uz to, lai sagatavotu dažādus pārskatus, ziņojumus par īsiem laika periodiem. Viesnīcās, kurās visi pārskati jāsagatavo manuāli, laika trūkuma dēļ nevarēs rakstīt tik daudz ziņojumus.

Ļoti bieži sazināšanās starp nodaļām (dienestiem) notiek ar rakstisku ziņojumu palīdzību. Daudz efektīvāks sadarbības un informācijas nodošanas līdzeklis ir datori, ar kuru palīdzību visus viesnīcas dienestus iespējams saslēgt kopā tā, ka informācija, kas tiek nodota vienā dienestā, nekavējoties parādās arī citā.

Tomēr arī modernās viesnīcās nevar pilnībā izslēgt tradicionālos sadarbībības veidus:

- Informācijas nodošana pa tālruni. Piemēram, recepcijas darbinieks pa tālruni piezvana saimnieciskajam dienestam un palūdz, lai ieliek papildus gultu istabā, kurā ieradies viesis bez iepriekšēja pieteikuma; kasieris piezvana autorizācijas centram, lai pārbaudītu kredītkarti.
- Tiešā informācijas nodošana. Piemēram, recepcijas darbinieks informē bagāžas nesējus vai šveicarus par istabām, kurās tikko ieradušies viesi un uz kurām jāaiznes bagāža; informācijas darbinieks pajautā recepcijas personālam, kāds ir istabas numurs viesim, kuram pienākusi steidzama informācija.

Viesu uzņemšanas dienesta sadarbība ar citiem dienestiem informācijas nodošanā varētu būt šāda:

- Saimnieciskais dienests. Nepieciešamākā informācija, pēc kuras vienmēr jautā saimnieciskais dienests, ir dienā iebraucošo viesu skaits, aizņemtās

istabas, viesu speciālās prasības un īpašie pakalpojumi. Saimnieciskais dienests informē viesu uzņemšanas dienestu par katras istabas stāvokļa maiņu (no brīva/netīra uz brīva/tīra). Izmantojot saimnieciskā dienesta datorprogrammas, daudzus darbus var automatizēt un saņemt aktuālus, precīzus ziņojumus vienmēr, kad tie ir nepieciešami.

- Pārdošanas dienests. Šim dienestam nepieciešama informācija par istabu noslogojumu, lai zinātu, vai pieņemt grupu pasūtījumus. Šis dienests izmanto viesu reģistrācijas kartes un viesu vēsturi, lai apkopotu datus par regulārajiem un firmu viesiem viesnīcā; lai tiem piedāvātu īpašas programmas un pakalpojumus, kas viņus viesnīcai piesaistītu vēl ciešāk.
- Norēķinu nodaļa. Informācija, kādas priekšapmaksas un iemaksas saņēmusi recepcija, tālāk jānodod norēķinu nodaļai. Tā ir atbildīga par rēķinu sagatavošanu un izsūtīšanu (izsniegšanu), par kredītlimitu uzraudzīšanu, par sekošanu tam, ka rēķinus apmaksā bez liekas kavēšanās.. Šī nodaļa sagatavo parādnieku sarakstus un nodod informāciju par rēķinu nemaksātājiem viesu uzņemšanas dienestam un rezervēšanas dienesta darbiniekiem.
- Vadība. Viesnīcas vadībai sagatavo pārskatus par noslogojumu un ienākumu statistiku. Šādi ziņojumi var būt par dienu, nedēļu, mēnesi vai gadu. Vadoties pēc šiem statistikas pārskatiem, sagatavo nākamā gada budžetu un pieņem dažādus finansiālus lēmumus. Ja viesnīcā nav savas datorprogrammas, kas šādus ziņojumus gatavo automātiski, tad tas jādara manuāli.

Galvenie viesu uzņemšanas dienesta pienākumi finansu jomā ir:

- Fiksēt un precizēt jebkuru viesim sniegto pakalpojumu;
- Nodrošināt efektīvu iekšējo kontroli, sekot viesim piešķirtajiem kredītiem;
- Nodrošināt uzņēmuma vadību ar informāciju par dienesta ienākumiem.

Tūlīt pēc viesa piereģistrēšanās viesnīcā tiek atvērts viesa rēķins. Recepcijas darbinieku uzdevums viesu uzturēšanās posmā ir atvērtajā rēķinā atspoguļot visas finansiālās darbības, kas notiek starp viesi un viesnīcu. Viesu rēķins ir dokuments, kurā fiksētas visas finansiālās saistības, kādas ir starp viesi un viesnīcu. Tās var būt no bāra, no fitnesa centra, par veļas mazgāšanas pakalpojumiem, minibāra izmantošanu, viesnīcas transporta izmantošanu, tālruņa lietošanu u.c. Šeit ir nepieciešama precizitāte un sekmīga viesu uzņemšanas dienesta sadarbība ar citiem viesnīcas dienestiem.

Viesu rēķinā ir divas galvenās daļas - debets un kredīts. Debeta daļā atzīmē izmaksas par pakalpojumiem, kurus viesis saņēmis viesnīcā. Kredīta daļa attiecas uz maksājumiem, kurus viesis veicis.

Viesu uzņemšanas dienesta rēķinus var iedalīt trīs grupās, atkarībā no tā, kam šos rēķinus adresē:

- **Viesnīcas viesu rēķini.** Lielākā daļa rēķinu, kas atrodas viesu uzņemšanas dienesta pārziņā, ir viesnīcas viesu rēķini. Daļa viesu paši apmaksā rēķinus, bet ir gadījumi, kad uzturēšanās izmaksas sedz firma. Šādos gadījumos viesiem ir divi rēķini:
    - firmas rēķins, kurā parādās maksa par istabu un kuru apmaksā firma, šos rēķinus parasti sagatavo un izsūta grāmatvedība;
    - viesa rēķins - papildu pakalpojumu rēķins, ko apmaksā pats viesis.

- **"Neviesu" rēķini.** Tie ir rēķini viesiem, kuri nenakšņo viesnīcā, bet izmanto viesnīcas sniegtos pakalpojumus. Šie viesi ir konferenču dalībnieki, restorānu apmeklētāji. Minētajos rēķinos fiksē arī iemaksas, kas garantē rezervēšanas pasuūtījumus viesiem, kuri viesnīcā ieradīsies pēc zināma laika.
- **Menedžeru rēķini.** Katrā viesnīcā ir darbinieki, kuriem atļauts lietot viesnīcas pakalpojumus bez maksas. Parasti šos pakalpojumus lieto prezentācijas nolūkos. Piemēram, viesis sūdzas par sliktu apkalpošanu viesnīcā. Atbildīgais recepcijas darbinieks drīkst uzaicināt viesi uz kafejnīcu un pie kafijas tases pārrunāt radušās problēmas. Sarunas relaksējošā gaisotnē bieži vien ir produktīvākas nekā viesnīcas ballē. Izmaksas šajā gadījumā fiksē menedžera rēķinā un uzskaita kā prezentācijas izdevumus.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi pienākumi ir viesu uzņemšanas dienesta darbiniekiem viesu uzturēšanās posmā ?
2. Kādi ieteikumi jāievēro viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam, lai veicinātu uzņēmuma pakalpojumu pārdošanu?
3. Kādas izmaiņas vai korekcijas var tikt ieviestas saistībā ar viesu uzturēšanos izmitināšanas uzņēmumā?
4. Kā rīkoties viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam šādās situācijās:
   - Augsta līmeņa pilna servisa viesnīcā ierodas ģimene ar 2 gadus vecu bērnu. Kādus pakalpojumus ieteiksiet izvēlēties šai ģimenei?
     Izspēlējiet šo situāciju pāros!
   - Viesu namā ierodas pensionāru pāris, kurš jau pirms gada šeit ir bijis. Ko ieteiksiet šiem klientiem?
     Izspēlējiet šo situāciju!
   - Viesnīcā ierodas pārgurusi darījumu sieviete. Ko ieteiksiet šai klientei? Izspēlējiet šo situāciju!
   - Spora atpūtas kompleksā ierodas jauniešu grupa, lai aktīvi un pēc iespējas lētāk pavadītu šeit 2 diennaktis. Ko ieteiksiet jauniešiem?
     Izspēlējiet šo situāciju!

5. Kādi rēķinu veidi pastāv izmitināšanas uzņēmumos? Izskaidrojiet atšķirības starp tiem!
6. Kādas problēmas uzņēmumam var rasties, ja netiek pareizi fiksēti pakalpojumi viesu rēķinos?

24. IZBRAUKŠANAS POSMA DARBĪBAS VIESU IZMITINĀŠANAS UZŅĒMUMOS

Lielās viesnīcās par norēķiniem ir atbildīgi speciāli cilvēki - kasieri. Modernās viesnīcās ir pieņemts, ka ikviens viesu uzņemšanas dienesta darbinieks ir apguvis prasmi, kā norēķināties ar viesiem, pieņemt skaidras naudas maksājumus vai kredītkarti, kā novietot lietas seifā vai veikt valūtas maiņu Viesu uzņemšanas dienesta norēķinu sistēma, kurā ietilpst ari rēķinu sagatavošana un kontrole, ir daļa no viesnīcas grāmatvedības, kuras galvenais uzdevums ir uzraudzīt norēķinus visās viesnīcas nodaļās, sekot maksajumiem un ienākumiem.

Visas ziņas, kurās ietilpst gan ēdināšanas, gan viesu uzņemšanas dienesta norēķinu dati, kopā ar citu nodaļu veikto finansu un statistikas informāciju apkopo galvenajā grāmatvedības birojā, kur, savukārt, sagatavo divu veidi ziņojumus uzņēmuma vadībai:

- operatīvie pārskati, ko vadība lieto ikdienas lēmumu pieņemšana;
- finansu pārskati, kas attiecas uz peļņu un ienākumiem, tie atspoguļo peļņu (vai zaudējumus), un tos parasti lieto īpašnieki.

Galvenā viesu uzņemšanas dienesta funkcija norēķinu jomā ir fiksēt visas finansiālās darbības, kas notiek starp viesi un viesnīcu, kā arī sekot tam, lai maksājumi tiktu veikti bez kavēšanās un noteiktajos termiņos.

Norēķināšanās ir tas brīdis, kad viesis ar viesnīcu saskaras pēdējo reizi. Tāpēc ir ļoti svarīgi, lai darbi ritētu raiti un lai pirms viesa izbraukšanas nebūtu nekādu domstarpību. Pakalpojuma kvalitāte, ko viesis saņems norēķināšanās gaitā, ietekmēs viņa viedokli par viesnīcu vispār. Ja bijušas kaut kādas nesaskaņas viesim uzturoties viesnīcā, viņš tās var aizmirst, ja norēķinoties tiks parādīta maksimāla uzmanība un darbs izpildīts visaugstākajā kvalitātē.

<u>Galvenie darbi izrakstīšanās un norēķināšanās gaitā.</u>

Galvenie viesu uzņemšanas dienesta pienākumi norēķināšanās procesā ir :

- *Viesu rēķinu sagatavošana un maksājuma pieņemšana,*
- *Informācijas sniegšana par istabu stāvokli pēc viesa izbraukšanas,*
- *Laba pēdējā iespaida radīšana aizbraucošajiem viesiem.*

Viesiem izbraucot, viesu uzņemšanas dienestam jāpilda šādas pamatdarbības:

- sasveicināties ar viesi, pārbaudīt viņa vārdu un istabas numuru;
- pajautāt, kā viesis apmierināts ar uzturēšanos viesnīcā;
- pārbaudīt, vai nav palikuši kaut kādi vēlie maksājumi;
- pārliecināties, kā viesis vēlas norēķināties;
- sagatavot rēķinu un iedot viesim pārbaudīšanai;
- pieņemt maksājumu;
- atsveicināties un novēlēt laimīgu ceļu.

Pēc viesu izbraukšanas svarīgi mainīt istabas statusu (no aizņemtus uz tīrāmu) un informēt saimniecisko dienestu, ka tajā var sākt darbu.

Rēķinu apmaksas veidi

Visus rēķinus var dalīt divās lielās grupās:

- Viesu rēķini – viesi tos apmaksā prombraucot;
- Firmu rēķini – šos rēķinus sagatavo un izsūta firmai grāmatvedis vai kasieris; firmas rēķinus apmaksā pēc noteiktā laika.

Izšķir divus apmaksas veidus:

- **Tūlītēja apmaksa** – parasti tā ir apmaksa skaidrā naudā, tas nozīmē, ka naudu saņem tajā pašā dienā. Tajā ietilpst:
  - *apmaksa nacionālajā valūtā;*
  - *apmaksa ārvalstu valūtā.* Ja viesis vēlas norēķināties ārvalstu valūtā, kasieris pārrēķina summu šajā valūtā pēc viesnīcā noteiktā kursa. Viesnīcā pieņem tikai banknotes; monētas kā maksājuma līdzekli ārvalstīs nepieņem. Atlikumu izdod nacionālajā valūtā.
- **Pēcapmaksa jeb kreditēšana,** kad viesnīca nesaņem naudu uzreiz aizbraukšanas brīdī. Šī nauda ienāk viesnīcas kontā ar zināmu laika nobīdi. Šeit ietilpst:
  - norēķinu kartes ; kredītkartes;
  - firmu rēķini;
  - ceļojuma aģentūru vaučeri.

Ja viesis vēlas savu rēķinu apmaksāt ar kredītkarti, tad kasierim vai uzņemšanas daļas darbiniekam:

- jāpārbauda maksājumu kartes veids un jāpārliecinās, ka viesnīca tās pieņem;
- jāpārliecinās, ka vārds un paraksts uz kartes sakrīt ar vārdu viesa reģistrācijas kartē;
- jāpārbauda, vai kartei nav beidzies derīguma termiņš;
- jāpārbauda, vai karte nav reģistrēta anulēto un zagto karšu sarakstā.

Pēc tam jānoņem kartes novilkumu, kurā ieraksta summu, kas viesim ir jāmaksā. Viesis pārbauda, vai kredītkartes novilkums aizpildīts pareizi un to paraksta. Recepcijas darbinieks salīdzina parakstu uz kredītkartes ar parakstu uz novilkuma.

Parasti novilkums sastāv no 3 daļām:

- vienu novilkuma daļu saņem viesis;
- otru patur viesnīca;
- trešā daļa tiek nosūtīta SIA ,,Banku servisa centrs'' – organizācijai, kas Latvijā nodarbojas ar kredītkaršu apkalpošanu.

Ja viesis apmaksā rēķinu ar norēķinu karti, tad viesnīca naudu nesaņem tajā pašā dienā. Parasti viesnīca naudas pārskaitījumu gaida 14-30 dienas.

Pie *daļējas kreditēšanas* pieskaitāmi gadījumi, kad viesi savus rēķinus apmaksā ar ceļojuma čekiem, eiročekiem vai personālajiem čekiem. Pret šiem čekiem bankas izsniedz skaidru naudu, lai gan gadās, ka reizēm šādu čeku pārbaude ieilgst, un naudu viesnīca saņem krietni vien vēlāk.

Ekspresnorēķini . Lai izvairītos no drūzmēšanās un viesiem nebūtu ilgi jāgaida, daudzas viesnīcas lieto tā sauktos ātros jeb ekspresnorēķinus. Ekspresnorēķini nozīmē, ka dienu pirms izbraukšanas viesis paraksta speciālu veidlapu, kurā jau sarēķināta aptuvenā maksa par uzturēšanos viesnīcā. Tādējādi izbraukšanas dienā viesim vairs nav jāstāv rindā pie viesu uzņemšanas dienesta, lai norēķinātos.

Jautājumi un uzdevumi

1. Kādi pienākumi ir viesu uzņemšanas dienesta darbiniekiem viesu izbraukšanas posmā ?
2. Izskaidrojiet jēdzienus ,,tūlītēja apmaksa'', ,,kreditēšana''!. Kāda nozīme ir ekspresnorēķiniem?
3. Kā darbiniekam rīkoties, pieņemot maksājumus no klientiem skaidrā naudā un ar norēķinu kartēm?

4. Kādas problēmas uzņēmumam var rasties, ja netiek apmaksāti klientu rēķini? Kā uzņēmuma darbiniekiem rīkoties šādās situācijās?
5. Kā rīkoties viesu uzņemšanas dienesta darbiniekam šādās situācijās:
    - Viesu namā uzturējās 4 jaunieši, kuri par naktsmītni samaksu veica iepriekš, bet par papildus izmantotajiem pakalpojumiem viņi izteica vēlēšanos samaksāt izbraukšanas dienā. Izbraukšanas dienā jauniešiem par izmantotajiem pakalpojumiem bija jāsamaksā 50 Ls, taču viņu rīcībā bija tikai 30Ls.

      Izspēlējiet šo situāciju!
    - No viesnīcas izbrauca klients, kurš neapmaksāja rēķinu par naktsmītni un restorāna pakalpojumiem (kopējā summa 38Ls).

      Izspēlējiet šo situāciju!
    - Spora atpūtas kompleksa pakalpojumus izmantoja firma ,,Origo'', kas saviem darbiniekiem šeit organizēja sporta svētkus. Apmaksa par sporta kompleksa pakalpojumiem tika veikta jau iepriekš. Pēc klientušanas kompleksa darbinieki konstatēja, ka ir bojāts viesnīcas inventārs (pēc uzņēmuma aprēķiniem zaudējumi radīti 150 Ls apmērā.

      Izspēlējiet šo situāciju!