

RTU studiju kurss "Viesnīcu darba organizācija un vadība"**0R000 Rēzeknes akadēmija****Vispārējā informācija**

Kods	RA0128
Nosaukums	Viesnīcu darba organizācija un vadība
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītbspēks	Iveta Dembovska - Pasniedzējs
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 6.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Viesnīcu darba organizācija un vadība kursā studenti gūst izpratni par viesnīcu būtību, to daudzveidību, kopīgo un atšķirīgo piedāvājumā, viesnīcu attīstību pasaulē un Latvijā, likumdošanu, klasifikāciju, standartizāciju un kvalitātes prasībām, kā arī viesnīcu darba organizāciju, procesu plānošanu, vadīšanu, norisi, kontroli.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Studiju kursa mērķis: Attīstīt studentu profesionālo kompetenci viesnīcu nozares darbības izpratnē un vadībā, veicinot spēju analizēt viesnīcu struktūru, pakalpojumu piedāvājumu, nozares attīstību, normatīvo regulējumu un kvalitatīvu darba procesu organizēšanu atbilstoši mūsdienu viesmīlības prasībām. Studiju kursa uzdevumi: Attīstīt izpratni par viesnīcu būtību, veidiem un to pakalpojumu dažādību, lai veicinātu spēju pielāgot vadības pieeju dažādu kategoriju un konceptu viesnīcās. Pilnveidot kompetenci analizēt viesnīcu nozares attīstības tendences pasaulē un Latvijā, izprotot tirgus dinamiku un inovāciju ietekmi uz pakalpojumu kvalitāti. Apgūt viesnīcu klasifikācijas, standartizācijas un kvalitātes prasību principus, attīstot spēju piemērot šos standartus viesnīcu darbības organizācijā un pakalpojumu nodrošināšanā. Stiprināt prasmi plānot un vadīt viesnīcu darbības procesus, tai skaitā darba sadali, resursu izmantošanu un pakalpojumu sniegšanas nodrošinājumu ikdienas darbā. Veicināt spēju veikt viesnīcu darba procesu uzraudzību un kontroli, novērtēt to efektivitāti un izstrādāt priekšlikumus kvalitātes uzlabošanai viesmīlības nozarē.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Prezentāciju sagatavošana par teorētiskiem jautājumiem un praktiskiem uzdevumiem. Viesnīcu pakalpojumu noteikšana atbilstoši viesnīcas kategorijai un mērķauditorijai Viesnīcas plāna izstrāde un prezentēšana Gatavošanās testiem Gatavošanās eksāmenam
Literatūra	Obligātā/Obligatory: 1.Prakapiene D., Valukoniene G. Hospitality Business Organization.- Utena, Leidykla Spaustuve, 2015. 2.Fonseca D. Hotel Management and Operations. Scitus Academics LLC, 2017. ISBN-13: 9781681175454 3.Chibili M.N. (ed.) Modern Hotel Operations Management.-Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands, 2016. Pieejams:https://www.boeken.com/file/ebooksample/9789001878917_h1.pdf Papildu/Additional: 1.Bagdan P.J. Guest Service in the Hospitality Industry: John Wiley & Sons Inc, 2012 2.Fosket D., Paskins P. The theory of hospitality & Catering.-Hodder Education, 2011 3.Kainthola V.P. Principles of hotel management.- Global Media, 2009. Pieejams: http://linkis.com/en.bookfi.net/9Qyff 4.Hotel accommodation management / edited by Roy C. Wood. London; New York : Routledge, Taylor & Francis Group, 2018. xix, 209 lpp Citi informācijas avoti/Other sources of information: 1.Hotel Management Network http://www.hotelmanagement-network.com/ 2.Hospitality Net http://www.hospitalitynet.org 3.World Tourism Organization UNWTO http://www.unwto.org 4.International Hotel & Restaurant Association http://www.ih-ra.com/ 5.EBSCO Publishing database http://www.epnet.com/database.html
Nepieciešamās priekšzināšanas	Personālvadība, Ievads uzņēmējdarbībā, Tūrisma uzņēmējdarbības vadība

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienē studijas		Nepilna laika neklātienē studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Tūrisma attīstības vēsture. Tūrisma attīstības tendences pasaulē. Viesmīlības un viesnīcu nozares attīstība pasaulē un Latvijā. Viesmīlības industrijas klasifikācija. Viesmīlības produkts, tā sastāvdaļas. Viesmīlības produkta raksturojums.	4	4	2	8
Izmitināšanas mītņu attīstības tendences un inovācijas tūrisma nozares kontekstā. Viesnīcas jēdziens. Viesnīcas produkts, pakalpojumu specifika. Likumdošana. Viesnīcu klasifikācija, standartizācija. Viesnīcu veidi. Viesnīcu klasifikācija pēc dažādiem parametriem.	6	8	2	10

Viesnīcu darba organizēšana un vadība. Viesnīcu struktūra un stratēģijas. Viesnīcu pakalpojumi. Viesnīcas materiālie un nemateriālie pakalpojumi	4	6	2	10
Viesnīcas viesi. Pakalpojuma veidošana īpašām mērķa grupām. Viesnīcas izvēles nosacījumi, viesu struktūra.	4	6	2	12
Viesnīcu dienesti, to vadība. Viesu uzņemšanas dienesta darbība. Dienesta struktūra un pienākumu sadale. Ēdināšanas dienesta darba organizācija. Konferences un semināri. Drošības dienests.	8	14	2	20
Tradicionālais viesu cikls viesnīcā. Cikla posmu analīze, viesu un personāla mijiedarbība viesu cikla posmos.	6	10	2	14
Globālās rezervēšanas sistēmas. Rezervācijas procesa posmi	6	8	2	12
Uzņemšanas nodaļas darbība. Viesu uzņemšanas nodaļas darbības plānošana un novērtēšana. Reģistrācija. Svarīgu viesu uzņemšana, viesu informācija. Rēķinu kontrole.	6	10	2	14
Saimnieciskais dienests. Saimniecības dienesta struktūra, apakšnodaļas, darbinieku pienākumu sadale. Viesu istabu uzkopšana. Atslēgu veidi un to kontrole. Veļa un uniformas.	8	10	2	12
Viesu rēķini. Viesu izrakstīšanās pamata procedūras.	6	10	1	12
Viesnīcas vadības process.	4	8	1	12
Kopā:	62	94	20	136

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
1. Spēj parādīt uzņēmuma vadītāja profesijai raksturīgās pamata un specializētas zināšanas un šo zināšanu kritisku izpratni, tajā skaitā daļai zināšanu iesniedzoties uzņēmuma vadītāja profesijas augstākajā sasniegumu līmenī/ Plānot, prognozēt, organizēt viesnīcu aktivitātes atbilstoši izvirzītajiem mērķiem, ekonomiskajai videi un situācijai darba tirgū.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens
2. Spēj parādīt uzņēmējdarbības jomas svarīgāko jēdzienu un likumsakarību izpratni/Izprast viesmīlības industrijas mērķi un specifiku, viesnīcu daudzveidību un struktūru. Izprast viesnīcas būtību, veidus, klasifikāciju, standartizāciju un kvalitātes prasības.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens
3. Patstāvīgi strukturēt savu mācīšanos, virzīt savu un padoto tālāku mācīšanos un profesionālo pilnveidi, parādīt zinātnisku pieeju problēmu risināšanā, uzņemties atbildību un iniciatīvu, veicot darbu individuāli, komandā vai vadot citu cilvēku darbu/ Izprast viesnīcu nozares attīstību Latvijā un pasaulē, spēj analizēt ekonomiskajā un starptautiskajā vidē notiekošos procesus un pieņemt lēmumus atbilstoši izmaiņām.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens
4. Izmantojot apgūtos uzņēmējdarbības teorētiskos pamatus un prasmes, veikt profesionālu darbību uzņēmuma vadītāja profesionālās kompetences ietvaros/ Pārzina viesnīcas dienestu darbību.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens
5. Pieņem lēmumus un rast radošus risinājumus mainīgos vai neskaidros apstākļos/ Pārzina viesnīcas resursus un spēj noteikt vajadzības to efektīvā izmantošanā.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens
6. Patstāvīgi iegūt, atlasīt un analizēt informāciju un to izmantot, pieņemt lēmumus un risināt problēmas uzņēmējdarbības nozarē/ Analizēt, sistematizēt, sintezēt un integrēt viesnīcu darbībai nepieciešamo informāciju.	Praktiskās nodarbības, patstāvīgais darbs, kontroldarbs eksāmens

Studiju rezultātu vērtēšanas kritēriji

Kritērijs	% no kopējā vērtējuma
aktīva dalība praktiskajās nodarbībās un vērtējums par praktisko darbu izpildi	10
vērtējums par viesnīcas plānu	20
patstāvīgā darba novērtējums	10
vērtējums par kontroldarbu	10
eksāmena novērtējums	50
Kopā:	100

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	6.0	31.0	31.0	0.0		*	