**Viešbučio ekonomo modulinė profesinio mokymo programa, IV lygis**

**TEORINIŲ IR PRAKTINIŲ UŽDUOČIŲ MOKINIO SĄSIUVINIS**

Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinis parengtas įgyvendinant iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą „Lietuvos kvalifikacijų sistemos plėtra (I etapas)“ (projekto Nr. 09.4.1-ESFA-V-734-01-0001).

Teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinio (Viešbučio ekonomo modulinė profesinio mokymo programa, IV lygis) autoriai patvirtina, kad šiame teorinių ir praktinių užduočių mokinio sąsiuvinyje pateiktos užduotys nepažeis autorių, kurių kūriniai naudojami, teisių ir visa užduotims rengti ir iliustruoti naudota literatūra ir šaltiniai yra pateikti sąsiuvinio gale.

# Modulis „Įvadas į profesiją“

# *TESTAS ĮSIVERTINTI GEBĖJIMAMS PRIEŠ PRADEDANT MOKYTIS*

# Viešbučio ekonomo pareigos?

1. Saugoti savo ir kolegų sveikatą;
2. Organizuoti viešbučio patalpų priežiūrą;
3. Abu atsakymai teisingi.
4. Viešbučio ekonomui reikalingi bruožai:
5. Darbštumas, nuoširdumas, pavydumas, sąžiningumas;
6. Nuoširdumas, kuklumas, atvirumas, savanaudiškumas, mandagumas;
7. Mandagumas, konfidencialumas, paslaugumas, komunikabilumas, atsakingumas, sąžiningumas.

# Ekologiškai dirbama, jeigu:

1. Valymas rūpestingai atliekamas kiekvieną dieną;
2. Naudojama mažesnės koncentracijos valymo tirpalai;
3. Abu atsakymai teisingi.
4. Viešbutis, tai:
5. Įmonė, teikianti apgyvendinimo, maitinimo ir kt. paslaugas;
6. Įmonė, teikianti apgyvendinimo paslaugas;
7. Įmonė, teikianti apgyvendinimo ir kitas paslaugas.
8. Kokia pagrindinė kambarių ūkio tarnybos paskirtis?
9. Visų viešbučio bendrųjų ir aptarnavimo patalpų priežiūra;
10. Apgyvendinimo ir maitinimo patalpų priežiūra ir tvarka;
11. Apgyvendinimo, maitinimo ir pagalbinių patalpų tvarkymas ir priežiūra.

# Kokia viešbučių klasifikavimo sistema naudojama Lietuvoje?

1. Pagal žvaigždučių ir karūnų skaičių;
2. Pagal žvaigždučių skaičių;
3. Pagal raktų skaičių.
4. Koks pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis darbuotojų saugą ir sveikatą Lietuvoje?
5. Lietuvos Higienos norma;
6. Aplinkosaugos įstatymas;
7. Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas.
8. Saugias ir sveikas darbo sąlygas privalo sudaryti:
9. Valstybinė darbo inspekcija;
10. Darbdavys, įmonės vadovas;
11. Darbuotojų saugos ir sveikatos skyriaus darbuotojai.
12. Kokiu numeriu galima iškviesti greitąją pagalbą?
13. 03, 103, 033;
14. 112;
15. Abu variantai teisingi.
16. Svečių įspūdis apie viešnagę priklauso nuo:
17. Kambarių dydžio;
18. Darbuotojų skaičiaus;
19. Darbuotojų bendravimo.

# Modulis „Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ūkio poreikių užtikrinimas“

# *1 užduotis.* DARBUOTOJŲ ATRANKOS METODAI

Parenkant darbuotojus konkrečiai pareigybei, yra naudojami tam tikri **atrankos metodai**. Įrašykite į lentelę galimus atrankos taikymo metodus (trečia lentelės grafa), parenkant darbuotojus į viešbučio ekonomo ir kambarių tvarkytojo pareigybes. Motyvuokite, kodėl pasirinkote būtent savo pasirinktus metodus (1-a grafa - viešbučio ekonomui, 5-a grafa - kambarių tvarkytojui).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Metodo pasirinkimo motyvas (viešbučio ekonomui) | Viešbučio ekonomo pareigybė | **Atrankos metodai** | Kambarių tvarkytojo pareigybė | Metodo pasirinkimo motyvas(kambarių tvarkytojui) |
| 1 | 2 | **3** | 4 | 5 |
| *Profesinėms žinioms, asmenybės bruožams, gebėjimams įvertinti* | *Taip* | *Testavimas* | *Taip* | *Profesinėms žinioms, gebėjimams įvertinti* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*2 užduotis.* ĮMONĖS VIDINĖ IR IŠORINĖ APLINKA

Parinkite atsakymus: kiekvienai sąvokai I skiltyje parinkite apibrėžimą iš II skilties.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I skiltis | Vieta atsakymo raidei iš II skilties | II skiltis |
| 1. Mikroaplinka
 |  | 1. Aplinkos objektų bei įvykių fiksavimas ir interpretavimas.
 |
| 1. Makroaplinka
 |  | 1. Duomenų rinkimo instrumentas, kai respondentui pateikiamas klausimų rinkinys.
 |
| 1. Kontaktinė auditorija
 |  | 1. Galingos visuomeninės jėgos, tokios kaip demografinės, gamtinės, technologinės, politinės ir kultūrinės jėgos.
 |
| 1. Ekonominė aplinka
 |  | 1. Gyventojų segmentas, pasirinktas rinkos tyrimui atlikti.
 |
| 1. Politinė aplinka
 |  | 1. Įmonės viduje surinkta informacija rinkodaros veiklai, problemoms ir galimybėms įvertinti.
 |
| 1. Technologinė aplinka
 |  | 1. Individo veiksmai, susiję su prekės įsigijimu ir vartojimu.
 |
| 1. Įmonės vidaus informacija
 |  | 1. Įstatymai, valstybinės agentūros, darančios įtaką ir ribojančios įvairių organizacijų ir asmenų veiklą tam tikroje visuomenėje.
 |
| 1. Rinkodaros žvalgybos informacija
 |  | 1. Jėgos, kuriančios naujas technologijas, kurių dėka atsiranda nauji produktai ir naujos rinkos galimybės.
 |
| 1. Rinkodaros tyrimai
 |  | 1. Kasdienė informacija apie rinkodaros aplinkos pokyčius, kuri naudojama planams koreguoti.
 |
| 1. Stebėjimas
 |  | 1. Pirminių duomenų rinkimas, kai parenkamos panašios žmonių grupės ir panašių veiksmų įtakos sąlygomis joms pateikiamos skirtingos užduotys; po to palyginamos grupių reakcijos.
 |
| 1. Eksperimentinis tyrimas
 |  | 1. Pirminių duomenų rinkimas, stebint tam tikrus žmones, jų veiksmus ir situacijas.
 |
| 1. Imtis
 |  | 1. Rinkoje veikiančių įmonių veiklos analizė ir vertinimas, kurios tikslas – išsiaiškinti svarbiausių konkurentų elgseną.
 |
| 1. Anketa
 |  | 1. Rinkos dalis, į kurią įmonė orientuoja visas rinkodaros priemones.
 |
| 1. Vartotojo elgesys
 |  | 1. Rinkos skaidymas į dalis, kuriose vienodai ar panašiai reaguojama į rinkodaros veiksmus.
 |
| 1. Suvokimas
 |  | 1. Sukauptos ir savaip interpretuotos informacijos visuma, lemianti vartotojo elgseną.
 |
| 1. Patirtis
 |  | 1. Vartotojo patirties, jausmų, vertinimų, susijusių su tam tikru objektu, sąveikos rezultatas.
 |
| 1. Nuomonė
 |  | 1. Veiklos rūšis, kurios metu gauta informacija dažnai naudojama analizuoti organizacijos veiklą ir geriau suvokti patį rinkodaros procesą.
 |
| 1. Konkurentų tyrimas
 |  | 1. Veiksniai, turintys įtakos vartotojų gebėjimui įsigyti prekes ir išlaidų struktūrai.
 |
| 1. Tikslinė rinka
 |  | 1. Veiksniai, susiję su bendrove ir veikiantys jos gebėjimus aptarnauti klientus; jiems priklauso pati įmonė, vartotojai, konkurentai ir kt.
 |
| 1. Rinkos segmentavimas
 |  | 1. Žmonių grupė, kuri domisi įmonės veikla ir daro įtaką įmonės galimybėms pasiekti savo tikslus.
 |

*3 užduotis.* PREKIŲ IR PASLAUGŲ POREIKIS

# Pagal pateiktą Jums užduotį sudarykite vieno mėnesio viešbučio ūkio padalinio poreikiams reikalingų prekių ir paslaugų pirkimo (įsigijimo) sąrašą.

* Suformuoti užsakymą mini baro asortimentui pirkti.
* Suformuoti užsakymą svečių asmens higienos priemonėms pirkti.
* Suformuoti užsakymą ūkio padalinio veiklai reikalingoms prekėms pirkti.
* Suformuoti užsakymą spausdintinėms priemonėms pirkti.

*PAVYZDYS*

|  |  |
| --- | --- |
| *Prekės* | *Poreikis* |
| *MINI BARUI* |  |
| *Vanduo* |  |
|  |  |
| *SVEČIŲ ASMENS HIGIENOS PRIEMONĖMS* |  |
| *Muiliukai.* |  |
|  |  |
| *SPAUSDINTINĖMS PRIEMONĖMS PIRKTI* |  |
| *Rašikliai.* |  |
|  |  |

*4 užduotis.* PVM SĄSKAITA – FAKTŪRA

Užpildykite Sąskaitą-faktūrą apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės poreikiams kanceliarinėms prekėms įsigyti.

# [PVM Sąskaita-faktūra](http://www.rekvizitai.lt)

**Serija XXX Nr. 001
2018-01-01**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pardavėjas:** |  | **Pirkėjas:** |   |
| ***UAB „ “*** |  | ***UAB „ “*** |
| (pavadinimas) |   | (pavadinimas) |
| ***Gatvės g. 15, V*** |  | ***Alėjos al. 10, K***  |
| (adresas) |   | (adresas) |
| ***30001231231*** |  | ***30001548888*** |
| (pardavėjo kodas) |   | (pirkėjo kodas) |
| ***LT10000323632635*** |  | ***LT100001548888*** |
| (PVM mokėtojo kodas) |   | (PVM mokėtojo kodas) |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eil. Nr. | Pavadinimas | Mat. vnt. | Kiekis | Kaina (be PVM) Eur | Suma (be PVM) Eur | PVM tarifas (%) | PVM suma Eur | Suma Eur |
| ***1*** | ***Tušinukai XF001*** | ***Vnt.*** | ***10*** | ***1.00*** | ***10.00*** | ***21*** | ***2.10*** | ***12.10*** |
|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|
|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|
| Suma | 12.10 |

Suma žodžiais: Dvylika eurų 10 ct.

Sąskaitą išrašė: Vardas Pavardaitis

Šaltinis:[*https://rekvizitai.vz.lt/dokumentu-pavyzdziai/pvm-saskaita-faktura/*](https://rekvizitai.vz.lt/dokumentu-pavyzdziai/pvm-saskaita-faktura/)

*5 užduotis.* ILGALAIKIO TURTO NUSIDĖVĖJIMO APSKAIČIAVIMAS

2016 m. gruodžio 16 d. iš Estijos UAB „Y“ įsigytas kompiuteris CK 167. Techninė charakteristika 256MB RAM, 4GB, 200 Mhe. Įsigijimo vertė 2000 Eur. Likvidacinė vertė 1 euras, naudojimo laikas 3 metai. Kompiuterį pradėjo eksploatuoti nuo 2017 metų sausio 1 d. Perduotas naudoti į Kambarių priežiūros skyrių. Atsakingas asmuo – personalo skyriaus vadovas V. Pavardenis. Nusidėvėjimas skaičiuojamas kas mėnesį ir naudojamas tiesiog proporcingas nusidėvėjimo skaičiavimo metodas. Apskaičiuokite tiesiogiai proporcingą 3 metų nusidėvėjimą užpildydami lentelę:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Metai | Likutinė vertė metų pradžioje | Nusidėvėjimas tais metais | Likutinė vertė metų pabaigoje |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Modulis „Valymo ir tvarkymo darbų koordinavimas“**

*1 užduotis.* PASLAUGŲ ĮVAIROVĖ IR JŲ KOKYBĖ

Dirbant grupėse sumodeliuokite situaciją dėl apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimo:

1. apklauskite grupės narius ir įrašykite veiksnius, lemiančius apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimą;
2. nurodykite priežastis, kurios turėjo įtakos renkantis atitinkamą apgyvendinimo paslaugas teikiančią įmonę pirmą kartą;
3. įvardykite priežastis, kurios sąlygojo pakartotiną tos pačios apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pasirinkimą.

Įrašykite į lentelę gautus duomenis.

*GALIMI ATSAKYMAI*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | *Pasirinkimo priežastys* | *Įrašyti keli svečiai tai paminėjo* |
|  | *Patogi vieta* |  |
|  | *Kainos* |  |
|  | *Žinomumas* |  |
|  | *Paslaugų įvairovė* |  |
|  | *Rekomendacijos* |  |
|  | *Geras aptarnavimas* |  |
|  | *Maitinimas* |  |
|  | *Jaukumas* |  |
|  | *Pastato dizainas* |  |
|  | *Švara, tvarka* |  |
|  | *Kita*  |  |

*2 užduotis.* DARBO PRIEMONĖS IR INVENTORIUS: KAMBARIŲ TVARKYTOJO VEŽIMĖLIS

1. Kambarių tvarkytojo darbo vežimėlio komplektavimas ir keliami reikalavimai.
2. Išvardykite darbo priemones, kuriomis turite aprūpinti kambarių tvarkytojus kambarių tvarkymui ir valymui.

*3 užduotis.* KAMBARIO TVARKYMO KONTROLĖ

Viešbučio ekonomas privalo gebėti ne tik organizuoti ir koordinuoti pavaldžių darbuotojų darbą, taip pat kontroliuoti darbo atlikimo kokybę: sudarykite kambario tvarkymo kontrolės lapą.

*PAVYZDYS MOKYTOJUI*

*KAMBARIO TVARKYMO KONTROLĖS LAPAS*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Kambarys Nr.* |  |  |  *Tikrino:* |
| *Data* |  |  |  *Tvarkė:* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Atlikta / neatlikta | *Kita netvarka ir gedimai* |
| **1** | ***MIEGAMOJO DURYS IR RĖMAI (IŠORINIAI IR VIDINIAI)*** |  |  |
| **o** | *kambario numerio ženklas- purvinas/nešviečia* |  |  |
| **o** | *evakuacijos planas - dulkėtas/ sulamdytas* |  |  |
| **o** | *durų užraktas/ durų rankena-purvinas/ sugedęs* |  |  |
| **o** | *durys - išteptos/dulkėtos* |  |  |
| **2** | ***VONIOS GRINDYS/SIENOS/LUBOS*** |  |  |
| **o** | *plaukas*  |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/* |  |  |
| **o** | *purvas/pelėsis* |  |  |
| **o** | *voratinklis* |  |  |
| **3** | ***KRIAUKLĖ/VEIDRODIS/MAIŠYTUVAS*** |  |  |
| **o** | *plaukas*  |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *purvas/pelėsis* |  |  |
| **o** | *silikonas atsilupęs/nenukalkinta* |  |  |
| **4** | ***DUŠAS/VONIA/VONIOS UŽUOLAIDOS/DUŠO GALVUTĖ*** |  |  |
| **o** | *plaukas*  |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *purvas/pelėsis* |  |  |
| **o** | *silikonas atsilupęs/nenukalkinta* |  |  |
| **5** | ***UNITAZAS (VISOS DALYS-SĖDIMA VIETA,BAKELIS,DANGTIS***  |  |  |
| **o** | *plaukas yra/purvas/pelėsis/silikonas atsilupęs/nenukalkinta* |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *nemalonus kvapas* |  |  |
| **o** | *nėra papildomo tualetinio popieriaus ritinėlio* |  |  |
| **6** | ***RANKŠLUOSČIAI IR PATOGUMAI***  |  |  |
| **o** | *plaukas*  |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *purvas/pelėsis* |  |  |
| **o** | *silikonas atsilupęs/nenukalkinta* |  |  |
| **7** | ***KITA VONIOJE*** |  |  |
| **o** | *šiukšliadėžė- purvina/dulkėta/smirda* |  |  |
| **o** | *apšvietimas-purvina/dulkėta /neveikia* |  |  |
| **o** | *vonios durys-purvina/dulkina /subraižyta* |  |  |
| **o** | *durų rankena/užraktas//vyriai- purvini/dulkėti/girgžda* |  |  |
| **8** | ***KRIAUKLĖ/VEIDRODIS/MAIŠYTUVAS*** |  |  |
| **o** | *plaukas*  |  |  |
| **o** | *subraižyta/dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *purvas/pelėsis* |  |  |
| **o** | *silikonas atsilupęs/nenukalkinta* |  |  |
| **9** | ***SPINTA*** |  |  |
| **o** | *plaukas /dulkės/sulūžusi* |  |  |
| **o** | *lygintuvas, lenta, kelnių presas- purvina/dulkėta /neveikia* |  |  |
| **o** | *seifas-purvina/dulkėta /neveikia* |  |  |
| **o** | *pakabos- sulūžę/trūksta/purvinos/dulkėtos* |  |  |
| **10** | ***BALDAI*** |  |  |
| **o** | *plaukas yra/dulkės* |  |  |
| **o** | *purvina* |  |  |
| **o** | *subraižyti/sulūžę*  |  |  |
| **o** | *dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **11** | ***APŠVIETIMAS(ŠVIESTUVAI/BRA/TORŠERAI*** |  |  |
| **o** | *plaukas yra/dulkės* |  |  |
| **o** | *purvina* |  |  |
| **o** | *dėmėta/pirštų atspaudai* |  |  |
| **o** | *subraižyti/sulūžę*  |  |  |
| **12** | ***ČIUŽINYS/ANTČIUŽINIS/PATALYNĖ/SKALBINIAI*** |  |  |
| **o** | *plaukas /dulkėta* |  |  |
| **o** | *dėmėta/nublukę/suplėšyta* |  |  |
| **o** | *susiraukšlėję/lova netvarkingai paklota* |  |  |
| **o** | *čiužinys ir antčiužinis netvarkingai padėti*  |  |  |
| **13** | ***LANGAS/PALANGĖ/RĖMAI*** |  |  |
| **o** | *purvina/dulkėta* |  |  |
| **o** | *blogai atsidaro* |  |  |
| **o** | *rankena kliba* |  |  |
| **o** | *subraižyti/sulūžę*  |  |  |
| **14** | ***NAKTINĖS IR DIENINĖS UŽUOLAIDOS/ŽALIUZĖS/ROLETAI*** |  |  |
| **o** | *purvinos/dėmėtos* |  |  |
| **o** | *trūksta kabliukų* |  |  |
| **o** | *neslankioja/ nesidarinėja* |  |  |
| **o** | *skylėtos/išblukę* |  |  |
| **15** | ***STIKLINĖS/PUODELIAI/PADĖKLAS/ARBATINUKAS*** |  |  |
| **o** | *purvini/kalkių nuosėdos* |  |  |
| **o** | *įskilę/sudužę* |  |  |
| **o** | *ne vietoje pastatyti* |  |  |
| **o** | *neteisingas kiekis* |  |  |
| **16** | ***ĮRANGA/PRIETAISAI*** |  |  |
| **o** | *telefonas* |  |  |
| **o** | *televizorius* |  |  |
| **o** | *televizoriaus pultas* |  |  |
| **o** | *laikrodis* |  |  |
| **o** | *mini baras* |  |  |
| **o** | *šiukšliadėžė* |  |  |
| **o** | *indas ledui* |  |  |
| **o** | *plaukų džiovintuvas* |  |  |
| **o** | *peleninė* |  |  |
| **o** | *informacijos segtuvas* |  |  |
| **17** | ***KITA*** |  |  |
| **o** |  |  |  |
| **o** |  |  |  |
|  | *VERTINIMAS* |  |  |

*4 užduotis.* VONIOS KAMBARIO TVARKYMO KONTROLĖS LAPAS

Viešbučio ekonomas privalo gebėti ne tik organizuoti ir koordinuoti pavaldžių darbuotojų darbą, taip pat kontroliuoti darbo atlikimo kokybę: sudarykite vonios kambario tvarkymo kontrolės lapą.

*PAVYZDYS MOKYTOJUI*

*VONIOS KAMBARIO TVARKYMO KONTROLĖS LAPAS*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Sritis* | *Kriterijai* | *Atlikta* | *Neatlikta* |
| *Pasiruošimas darbui* | *Tvarkinga apranga, išvaizda* |  |  |
| *Dirba su guminėmis pirštinėmis* |  |  |
| *Pasiruošusi visas darbo priemones* |  |  |
| *Pasiruošusi švarius rankšluosčius*  |  |  |
| *Pasiruošusi asmenines higienos priemones svečiui* |  |  |
| *Dušas, vonia* | *Nuplautos, nusausintos, be kalkių nuosėdų sienos* |  |  |
| *Išplautos, nusausintos, be kalkių nuosėdų dušo kabinos sienelė* |  |  |
| *Dušo kabinos pade ar vonioje nėra vandens lašų, išvalytas, švarus, blizgantis paviršius* |  |  |
| *Nublizginti, be kalkių nuosėdų vandens maišytuvai* |  |  |
| *Vandens maišytuvų rankenos centrinėje pozicijoje* |  |  |
| *Dušo kabinos durys atidarytos, padėtas kilimėlis rankšluostis ant dušo kabinos pagrindo krašto* |  |  |
| *Prausyklė* | *Nuvalytas veidrodis* |  |  |
| *Švarios, be kalkių nuosėdų lentynėlė prie veidrodžio* |  |  |
| *Švarios, išblizgintos ar pakeistos stiklinės* |  |  |
| *Švarios, nusausintos sienos* |  |  |
| *Prausyklėje nėra vandens lašų, kalkių, riebalų ar dantų pastos nuosėdų* |  |  |
| *Nublizginti, be kalkių nuosėdų vandens maišytuvai* |  |  |
| *Kranų rankenos centrinėje pozicijoje* |  |  |
| *Muilinėje ar ant lentynėlės yra muilas, šampūnas, maudymosi kepuraitė ar kitos asmens higienos priemonės* |  |  |
| *Tualetas* | *Įėjus į vonios kambarį nuleistas vanduo klozete ir**užpilta stipraus veikimo tualetų valymo priemonė* |  |  |
| *Išplautas klozeto šepetys* |  |  |
| *Išplauta klozeto kriauklė, nusausinta* |  |  |
| *Nuleistas tualeto dangtis* |  |  |
| *Nėra dulkių ir nešvarumų ant tualeto bakelio*  |  |  |
| *Pakabintas tualetinis popieriaus, pirmas lapelis sulenktas voko forma*  |  |  |
| *Atsarginis popieriaus ritinėlis ant bakelio dangčio*  |  |  |
| *Nublizgintas tualetinio popieriaus laikiklis* |  |  |
| *Švarios sienos prie klozeto zonos* |  |  |
| *Švarus šiukšlių kibiras, pakeistas maišelis* |  |  |
| *Grindys* | *Išplautos grindys* |  |  |
| *Nėra judančių nešvarumų* |  |  |
| *Sausos grindys* |  |  |
| *Švarūs grindų kilimėliai* |  |  |
| *Vonios kambario bendras vaizdas* | *Švarios patalpos* |  |  |
| *Visos reikiamos asmens higienos priemonės* |  |  |
| *Nejaučiamas pašalinis kvapas* |  |  |
| *Veikia apšvietimas* |  |  |
| *Veikia plaukų džiovintuvas (jei yra)* |  |  |
| *Pakeisti rankšluosčiai, tvarkingai sulankstyti ir padėti ant lentynos* |  |  |
| *Darbų atlikimas* | *Darbai buvo atliekami eiliškumo tvarka* |  |  |
| *Cheminiai valikliai naudojami pagal paskirtį* |  |  |
| *Cheminiai valikliai naudojami taupiai* |  |  |
| *Dirba laikantis ergonomikos reikalavimų* |  |  |
| *Vertinimas* |  |  |  |

*5 užduotis.* SKALBYKLOS DARBUOTOJŲ DARBO TAISYKLĖS

Sukurkite skalbyklos darbuotojų darbo taisykles:

* Nr. 1 - darbo dienos pradžiai
* Nr. 2 - darbo taisyklės švarių skalbinių zonoje
* Nr. 3 - darbo taisyklės nešvarių skalbinių zonoje
* Nr. 4 - darbo dienos pabaigai

*6 užduotis.* SKALBIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS

Išnagrinėkite pateiktą skalbimo, lyginimo ir cheminio valymo paslaugos užsakymo lapą ir apibūdinkite kaip apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje organizuojama ši paslauga, kas atsakingas už šios paslaugos atlikimą kelyje iš svečio kambario paėmus nešvarius skalbinius iki sugrąžinimo švarių skalbinių į kambarį. Diskutuokite, kas yra atsakingas, jei skalbiniai sugadinami priežiūros metu.

**SKALBIMAS, LYGINIMAS IR CHEMINIS VALYMAS**

***LAUNDRY, PRESSING & DRY CLEANING LIST***

Pavardė / Name \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Kambarys / Room \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data / Date \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Daiktai | Garment list | SkalbimasLaundry | Cheminis valymasDry cleaning | LyginimasPressing | Iš viso |
| Vyriški | Men | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | Total |
| Marškiniai ant pakabos | *Shirt on hanger* | 9,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Marškiniai sulankstyti | *Shirt folded* | 11,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Šilkiniai, lininiai marškiniai ant pakabos | *Silk, linen shirt on hanger* | 10,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Šilkiniai, lininiai marškiniai sulankstyti | *Silk, linen shirt folded* | 12,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Apatinis trikotažas | *Underwear* | 5,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Puskojinės | *Socks* | 3,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sportiniai, Polo marškinėliai | *T Shirt, Polo Shirt* | 7,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pižama | *Pyjamas* | 7,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nosinė | *Handkerchief* | 2,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kelnės, džinsai | *Trousers, Jeans* | 13,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Sportinės kelnaitės | *Shorts* | 6,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Švarkas, striukė | *Jacket* | 25,00 |  |  | 30,00 |  |  |  |  |  |  |
| Kaklaraištis | *Tie* |  |  |  | 7,00 |  |  |  |  |  |  |
| 2 dalių kostiumas | *Suit (2 pieces)* |  |  |  | 40,00 |  |  |  |  |  |  |
| 3 dalių kostiumas | *Suit (3 pieces)* |  |  |  | 45,00 |  |  |  |  |  |  |
| Paltas, lietpaltis | *Overcoat* |  |  |  | 35,00 |  |  |  |  |  |  |
| Megztinis, nertinis | *Pullover, Cardigan* | 13,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Kepurė, šalikas | *Cap, Scarf* | 4,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kita | *Others* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Moteriški | *Ladies* | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | kaina Eurprice Eur | vnt.amount | viso Eurtotal Eur | Total |
| Palaidinė | *Blouse* | 10,00 |  |  | 15,00 |  |  |  |  |  |  |
| Palaidinė (šilkinė) | *Blouse (silk)* | 12,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Apatiniai marškinėliai | *Underwear* | 5,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Liemenėlė | *Bra* | 5,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kelnaitės | *Slips* | 5,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pižama, naktiniai marškiniai | *Pyjamas, Nightgown* | 7,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sijonas | *Skirt* | 10,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Suknelė | *Dress* | 20,00 |  |  | 25,00 |  |  |  |  |  |  |
| Vakarinė suknelė | *Evening dress* |  |  |  | 45,00 |  |  |  |  |  |  |
| 2 dalių kostiumas | *Suit (2 pieces* |  |  |  | 40,00 |  |  |  |  |  |  |
| Paltas, lietpaltis | *Overcoat* |  |  |  | 35,00 |  |  |  |  |  |  |
| Kelnės, džinsai | *Pants, Jeans* | 13,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Švarkas, striukė | *Jacket* | 25,00 |  |  | 30,00 |  |  |  |  |  |  |
| Megztinis, nertinis | *Sweater, Cardigan* | 13,00 |  |  | 20,00 |  |  |  |  |  |  |
| Pėdkelnės | *Stockings* | 3,00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kita | *Others* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*7 užduotis.* KONFLIKTAI TARP DARBUOTOJŲ, JŲ KILIMO PRIEŽASTYS IR PASEKMĖS, PREVENCIJA

1 situacija

Susirinkime Jus nepagrįstai kritikuoja pavaldinys. Kaip elgiatės?

1. Nors ir neturite argumentų, bet bandote įrodyti , kad kritika nepagrįsta.
2. Visai nekreipiate dėmesio.
3. Pažadate išsiaiškinti ir kitame susirinkime argumentuotai atsakyti.
4. Prisiminęs pavaldinio anksčiau padarytas klaidas, blogą elgesį, pradedate kritikuoti.

2 situacija

Jūs – 150 kambarių viešbučio ekonomas. Vadovaujate savo padalinio darbuotojų susirinkimui, kuris truks 1,5 valandos. Susirinkime dalyvauja 14 kambarinių. Viešbučio priėmimo tarnybos administratorė paskambina ir praneša, kad svečias, prieš išvykdamas, primygtinai reikalauja pasikalbėti su ekonomu. Ką Jūs darysite?

1. Atidedate susirinkimą ir einate kalbėtis su svečiu.
2. Pasiliekate posėdžių salėje ir paprašote viešbučio priėmimo tarnybos administratorės, kad ji atvestų svečią pasikalbėti.
3. Paskelbiate pertrauką ir nueinate paprašyti svečio, kad jis palauktų kol pasibaigs susirinkimas.
4. Pavedate vyr. kambarių tvarkytojai toliau tęsti susirinkimo metu vykstančią diskusiją, o Jūs einate kalbėtis su svečiu.

3 situacija

Jūs – 280 kambarių viešbučio ekonomas. Viešbutis įvykdė metinį biudžetą, todėl kiekvienas padalinys gavo premiją atitinkamai pagal darbuotojų skaičių. Visi 30 Jūsų padalinio darbuotojų dirbo gerai. Kaip paskirstysite gautą 3600 Eur premiją?

1. Sau, kaip vadovui, pasiliekate 600 Eur, o likusią sumą išdalijate visiems.
2. Po lygiai.
3. Skirstote atsižvelgdamas į išdirbtų žmogaus dienų skaičių.
4. Už tuos pinigus suorganizuojate ekskursiją.

4 situacija

Darbo metu, eidamas į susitikimą su atvykusiu į viešbutį tiekėju, Jūs matote prie skalbyklos patalpos durų besišnekučiuojančias skalbėjas. Grįžtate po 25 min. Vaizdas toks pat. Skalbėjos tebesišnekučiuoja. Kaip elgiatės?

1. Praeinate nesustodamas. Vėliau apie tai pranešate skalbyklos vedėjai.
2. Sustojate, subarate skalbėjas ir pasakote, kad siūlysite jas nubausti.
3. Sustojate, išsiaiškinate kas atsitiko ir imatės veiksmų, kad darbas sklandžiai vyktų toliau.
4. Paskambinate skalbyklos vedėjai, kuri serga ir turi nedarbingumo pažymą, ir įsakote nedelsiant išsiaiškinti kas vyksta.

5 situacija

Ar teisingai pasielgė viešbučio ekonomas, priimdamas dirbti kitą žmogų iš maitinimo padalinio jam pageidaujant į savo padalinį? Apie tai su maitinimo padalinio vadovu nebuvo suderinta. Ką Jūs manote?

1. Žmogaus perkėlimas iš vieno padalinio į kitą turėjo būti suderintas tarp padalinių vadovų.
2. Nereikėjo prašyti maitinimo padalinio vadovo.
3. Reikėjo viešbučio akcininkų leidimo.
4. Reikalingas visuotinio susirinkimo nutarimas.

*8 užduotis.* DARBUOTOJŲ PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖS

Perskaitykite tekstą ir atsakykite į klausimus:

* Kas kaltas dėl sugadinto kilimo?
* Kodėl taip įvyko?
* Kas padengs nuostolius?
* Ar liks Kamilė dirbti ar bus atleista?
* Ką daryti, kad nepasikartotų analogiška klaida?

Prabangus 5 žvaigždučių viešbutis „Geležinio vilko sapnas“ yra įkurtas kultūriškai ir architektūriškai turtingame [Vilniaus senamiestyje](https://www.kempinski.com/lt/vilnius/hotel-cathedral-square/viesbucio-vieta/), įtrauktame į UNESCO pasaulio kultūros paveldo sąrašą. Viešbutis – ideali vieta atrasti Vilniaus miestą: iš čia atsiveria puikūs vaizdai į Arkikatedrą, varpinės bokštą ir Gedimino pilį, nuo jo vos keli žingsniai iki Lietuvos Respublikos prezidentūros. Valstybinės institucijos, svarbūs istoriniai objektai ir pagrindinės gatvės apsipirkti – viskas lengvai pasiekiama pėsčiomis.

Viešbutyje yra 80 išskirtinių kambarių. Kadangi kambarių ūkio tarnybai įtakos turi sezoniškumas, todėl laikinam darbui yra įdarbinami nauji darbuotojai. Į viešbučio tvarkytojos pareigas priimama dirbti ir studentė Kamilė. Ji mokosi turizmo ir viešbučių verslo specialybės. Kamilė yra supažindinama su darbu ir ji tikrai puikiai, sąžiningai ir stropiai dirba. Kamilei tai gera patirtis nes ji ir savo tolesnę karjerą sieja su šiuo viešbučiu.

Vieną dieną jai paskiriamas tvarkyti gražiausias liukso klasės kambarys, kuriame yra brangus rankų darbo vilnonis kilimas. Kamilė, kaip ir visuomet, labai kruopščiai tvarko ir valo kambarį. Ji pastebi ant kilimo esančią dėmę, kurią ji stropiai bando išvalyti. Tačiau dėmė dar labiau padidėja ir pasidaro dar ryškesnė. Nuostolis – 1432 Eur.

**Modulis „Darbuotojų darbo organizavimas“**

*1 užduotis.* APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ IŠTEKLIAI

Bet kokios įmonės, tame tarpe ir teikiančios apgyvendinimo paslaugas, ištekliai yra skirstomi į tris grupes: materialūs, nematerialūs, žmogiškieji. Pateiktus žodžius įrašykite į lentelę, atsižvelgiant pagal jų priklausymą atitinkamai grupei:

1. motyvacija, 2) įvaizdis, 3) komunikacijos ir interaktyvumo gebėjimai, 4) žinios, 5) organizacijos kultūra, 6) kompetencija, 7) darbo įgūdžiai, 8) finansiniai, 9) prestižas, 10) fiziniai, 11) darbo santykiai, 12) reputacija, 13) technologijos, 14) patentai ir licencijos, 15) išsilavinimas.

Atsakymus įrašykite į lentelę:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Materialūs | Nematerialūs | Žmogiškieji |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*2 užduotis. DARBUOTOJŲ ATRANKA*

Įrašykite darbuotojo atrankos procesą eilės tvarka:

|  |  |
| --- | --- |
| Eil. Nr. | Pagrindinės atrankos proceso dalys |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

*3 užduotis.* DARBAS GRUPĖJE

Atlikite užduotį pagal pateiktą aprašą.

Iš grupės draugų reikia išrinkti 3 žmones į ekonomo, vyr. kambarių tvarkytojo ir kambarių tvarkytojo pareigybę.

Žaidimo dalyviai susėda už stalo kambario viduryje: vienoje pusėje – vadovai (1 -3) , kitoje – kandidatai ( likusieji grupės dalyviai). Jei yra galimybė, geriausia kiekvienam vadovui skirti atskirą stalą. Tokiu atveju stalus reikėtų sustatyti atokiau vieną nuo kito. Kiti žaidimo dalyviai galėtų susėsti aplinkui. Vienam iš dalyvių duokite laikrodį pokalbių trukmei sekti.

Vadovaujantysis paaiškina žaidimo esmę: kiekvienas vadovas iš „n“ kandidatų į laisvą vietą turi išrinkti vieną. Kiekvienam kandidatui duodama užpildyti darbuotojų anketą laisvai vietai užimti. Visi kandidatai gali pretenduoti į vieną laisvą vietą.

Kiekvienam vadovui kalbėti su vienu pretendentu skiriama 10 min Kandidatai, užpildę darbuotojų anketą, užima savo vietas ir prasideda pokalbis.

Kiti žaidimo dalyviai įdėmiai klausosi ir rašosi pastabas. Po 10 min. žmogus, sekęs laiką, prašo dalyvius pasikeisti vietomis. Pradedamas pašnekesys su kitu kandidatu.

Praėjus pusvalandžiui vadovai praneša, kurį kandidatą iš apklaustųjų nusprendė priimti į darbą. Savo nuomonę gali pareikšti ir kandidatai. Jie kalbėjosi su trimis vadovais, bet dirbti gali eiti tik vienam.

Įvertinamos ir aptariamos kiekvieno priimto ir nepriimto darbuotojo galimybės.

*GALIMI KLAUSIMAI DARBUOTOJŲ ATRANKOS PRAVEDIMUI*

Klausimai vadovams

1. Kokias buvote numatęs pareigas, siūlydamas darbą?
2. Kokios pagrindinės užimančiųjų šias pareigas teisės ir atsakomybė?
3. Kokios materialinės ir moralinės užimančiųjų pareigas paskatos?
4. Kokių savybių reikėtų žmogui, užimančiam šias pareigas? Išvardykite penkias svarbesniąsias.
5. Kurį pretendentą išsirinkote? Paaiškinkite kodėl?
6. Kokios, jūsų nuomone, yra gerosios ir blogosios jūsų išrinkto kandidato savybės?
7. Kokių savybių trūksta kitiems pretendentams į laisvą vietą?
8. Kodėl pretendentas nori keisti darbą?
9. Ar jis buvo patenkintas ankstesniu darbu? Jei ne, tai kodėl?
10. Ar priėmę į darbą kreipsite dėmesį į kandidato pageidavimus?
11. Kaip paprastai priimate žmones į darbą?
12. Ar turi reikšmės kandidato išvaizda ir apranga? Jei taip, tai kodėl?

Klausimai pretendentams

1. Kuriam vadovui norėtumėte dirbti? Kodėl?
2. Kokios yra gerosios ir blogosios jūsų pasirinkto vadovo savybės?
3. Kokių trūkumų, jūsų nuomone, turi kiti vadovai?
4. Koks kiekvieno iš trijų vadovų darbo būdas?
5. Koks valdymo stilius jums patinka? Kodėl?
6. Ar esate kandidatas į vadovo vietą? Jei taip, tai kodėl?
7. Kokie, jūsų nuomone, dabartinės įdarbinimo sistemos trūkumai? Išvardykite juos. Kaip šią sistemą pagerinti?
8. Už ką kandidatas buvo atsakingas buvusioje darbovietėje?
9. Kur dirbti jam sekėsi geriausiai?
10. Su kokiais sunkumais kandidatas susidūrė buvusiame darbe?
11. Ar jis patenkintas savo karjera?
12. Kodėl išėjo iš buvusios darbovietės?
13. Kokios buvo jo viršininko gerosios ir blogosios savybės?
14. Su kokiais žmonėmis, jo nuomone, dirbti lengviau, su kokiais sunkiau?
15. Kokių nusivylimų kandidatas nenorėtų patirti naujame darbe?
16. Kokios, kandidato nuomone, yra gerosios jo savybės ir kur jos galėtų praversti?
17. Kokie yra pagrindiniai žmonių tarpusavio pasitikėjimo principai?
18. Kokio dydžio užmokesčio jis tikisi arba kokį norėtų gauti?
19. Kokį didžiausią darbo užmokestį numato ateityje?
20. Kokia jo karjeros esmė ir tikslas?

*4 užduotis.* KONFLIKTAI

Gebėjimas laiku identifikuoti konfliktus ir juos tinkamai išspręsti – būtina kiekvieno viešbučio ekonomo darbo sąlyga.Konfliktų valdymo efektyvumas priklauso nuo specifinių konflikto sąlygų bei įgūdžių, naudojant vieną ar kitą konflikto valdymo strategiją. Kiekvienas iš mūsų galime naudoti visas konflikto valdymo strategijas, tačiau vienas gebame naudoti efektyviau ir lengviau nei kitas. Tai gali priklausyti nuo patirties, žmogaus temperamento ar situacijos, kurioje žmogus yra.

Apibūdinkite Thomas Kilmann tarpasmeninių konfliktų valdymo strategijų schemą:



*5 užduotis.* ANALIZUOKITE SITUACIJAS

1 situacija

Darbo pokalbiui dėl kambarių tarnybos darbuotojo vietos yra trys kandidatūros. Perskaitykite trumpus aprašymus ir nuspręskite, kurį darbuotoją pasirinksite į savo komandą. Motyvuokite savo pasirinkimą. Apibūdinkite, kodėl nepasirinkote kitų kandidatų.

VARIANTAI

1. Mandagus, korektiškas, gina savo nuomonę, sugeba įtinkite kitus darbuotojus susitelkti darbui, atsakingas, sąžiningas.
2. Formaliai atlieka visas pareigas darbe, laiku atvyksta į darbą, laiku stengiasi išeiti, niekada nesiprašo išeiti iš darbo dėl asmeninių priežasčių.
3. Darbus atlieka gerai, nepergyvena jei darbai atlikti ne pagal vadovo komandą ar nurodymus, nekreipia dėmesio į smulkmenas. Vėlavimo į darbą neskaito blogybe svarbiausiai, kad darbai atlikti.

2 situacija

Kaip palaikyti gerą darbingą nuotaiką kolektyve.

Apibūdinkite abu variantus. Kuris variantas, Jūsų nuomone, kolektyve tinkamiausias, kad būtų išlaikyti ir darbiniai ir draugiški santykiai. Motyvuokite savo pasirinkimą.

VARIANTAS Nr. 1.

„Darbuotojus nuolat giriu, negailiu gerų žodžių, komplimentų, pajuokauju, domiuosi šeimyniniu gyvenimu.“

VARIANTAS Nr. 2.

„Palaikau darbo drausmę, susikaupimą darbui, nes jie žino, kad dirba dėl pinigų ir stengiasi darbo metu atlikti kuo daugiau darbų, neleidžia laiko pajuokavimams, pašnekesiams, nes darbuotojai žino, kad nuo to nepadidės jų užmokestis.“

*6 užduotis.* ANALIZUOKITE DOKUMENTUS

1. LR Darbo kodekse raskite šiuos straipsnius ir įrašykite reikiamus žodžius ar žodžių junginius.

1. Darbo sutarties nutraukimas darbuotojo iniciatyva be svarbių priežasčių.

1. Neterminuota darbo sutartis ir terminuota darbo sutartis, sudaryta ilgesniam kaip vieno mėnesio laikotarpiui, gali būti nutraukta darbuotojo rašytiniu pareiškimu, apie tai įspėjus darbdavį ne vėliau kaip prieš
2. Darbuotojas turi teisę atšaukti pareiškimą nutraukti darbo sutartį ne vėliau kaip per nuo jo padavimo dienos. Vėliau jis gali atšaukti pareiškimą tik su darbdavio sutikimu.

2. Darbo laiko sąvoka

Į darbo laiką bet kuriuo atveju įtraukiami šie laikotarpiai:

1) ;

2) ;

3) ;

4) ;

5) ;

6) ;

7) ;

8) ;

9) .

3. Darbo laiko norma

1. Darbuotojo darbo laiko norma , nebent darbo teisės normos darbuotojui nustato sutrumpintą darbo laiko normą arba šalys susitaria dėl ne viso darbo laiko

2. Darbuotojas turi teisę susipažinti su ir reikalauti neatlygintinai gauti darbo laiko apskaitos išrašą.

4. Minimaliojo poilsio laiko reikalavimai

1. Per darbo dieną (pamainą) darbuotojui suteikiamos pertraukos pagal darbuotojo poreikį ir pertraukos, dirbant lauko sąlygomis (lauke arba nešildomose patalpose), profesinės rizikos sąlygomis, taip pat dirbant sunkų fizinį ar didelės protinės įtampos reikalaujantį darbą

2. Ne vėliau kaip darbo darbuotojams turi būti suteikta pertrauka, skirta pailsėti ir pavalgyti. Šios pertraukos trukmė negali būti trumpesnė negu ir ne ilgesnė kaip dvi valandos, nebent šalys susitaria dėl suskaidytos darbo dienos laiko režimo. Per pietų pertrauką darbuotojas darbovietę

5. Darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimas

Kiekvieno darbo vieta ir aplinka turi būti saugi ir nekenksminga sveikatai, įrengta pagal darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus.

6. Darbuotojų teisė dirbti saugiai

1. Darbuotojas turi teisę dirbti, jeigu yra pavojus jo saugai irsveikatai, taip pat dirbti tuos darbus, kuriuos saugiai atlikti , jeigu neįrengtos kolektyvinės priemonės ar pats neaprūpintas asmeninėmis apsaugos priemonėmis.

2. darbuotojo atsisakymas dirbti negali būti laikomas jo darbo pareigų

*7 užduotis.* DARBO LAIKO APSKAITA

Mokykitės pildyti darbo grafikus.

Atsisiųskite darbo grafiko šabloną ir pagal pateiktą užduotį savaitei ir mėnesiui sudarykite darbo grafiką 5 darbuotojams. Būtina laikytis LR Darbo kodekso reikalavimų dėl darbo ir poilsio valandų.

Šaltinis: [*https://rekvizitai.vz.lt/dokumentu-pavyzdziai/darbo-laiko-apskaitos-zurnalas/*](https://rekvizitai.vz.lt/dokumentu-pavyzdziai/darbo-laiko-apskaitos-zurnalas/)

*8 užduotis.* KLAUSIMYNAS ĮVERTINTI SAVE

Atsakykite į klausimus.

Įvertinkite save ir savo, kaip vadovo, poziciją apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje.

1. Ar nerimaujate, kad skyrius be Jūsų:

a) Neapsies nė dienos;

1. Gali kuo puikiausiai apsieiti;
2. Kurį laiką gali apsieiti.
3. Bendradarbiavimas ir ryšiai su kitais skyriais:
4. Patenkinami;
5. Vienkartiniai;
6. Nepatenkinami
7. Ar manote, kad reikia kai kuriuos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės skyrius:

a) Panaikinti;

1. Palikti;
2. Keisti, atsižvelgiant į darbuotojų skaičių ir sprendžiamų problemų skaičių.
3. Kokios esate nuomonės apie skyriaus vadovus:

a) Jie visiškai patenkinti savo darbu;

1. Daro viską, ką gali;
2. Dirba perspektyviai.
3. Ar manote, kad pavaldiniams reikia pateikti išsamią informaciją?

a) Tai būtina, kad skyrius našiai dirbtų;

1. Tai būdas juos apkrauti savo darbu;
2. Tai nereikalingas darbas.
3. Ką darote jei reikia materialiai paskatinti savo pavaldinius:

a) Nutariate savarankiškai;

1. Tariatės su viršininkais;
2. Tokios galimybės neturite.
3. Pasisekė gauti dar vieną kabinetą, kaip jį panaudosite:

a) Įkurdinsite savo bendradarbius;

b) Įsikursite sau kabinetą darbui ir poilsiui;

c) Įsitaisysite ištaigingą kabinetą.

1. Kaip statote savo rašomąjį stalą:

a) Kad šviesa kristų iš priekio;

1. Kad atrodytumėte kiek galima didingiau;
2. Kad šviesa kristų iš kairės.
3. Kaip reaguotumėte jei pasitarimo metu kas nors kramto kramtomąją gumą:

a) Draudžiate;

1. Darote pertraukas;
2. Toleruojate.
3. Ar reikia pavaldinius aprūpinti darbo priemonėmis:

a) Manote, kad tai antraeilis dalykas;

1. Manote, kad jie gali skolintis priemones vieni iš kitų;
2. Tam teikiate daug reikšmės.
3. Kokios esate nuomonės apie įmonės tiekėjus:

a) Nesvarbu, koks tiekėjas, svarbiausiai, kad tik laiku tiektų;

1. Esate pasirengęs tiekėjams tobulinti jų gaminius;
2. Tiriate, kokių rezultatų duoda produkcijos naudojimas.
3. Ar manote, kad gaminiai:

a) Ir taip gerai tinka;

1. Nereikia įdėti jokių pastangų dėl jų tinkamumo;
2. Turi būti reklamuojami.
3. Kaip vertinate profesinius mokymus:

a) Kaip galimybę užmegzti naujus ryšius;

1. Padeda sužinoti naujienas;
2. Laiko gaišinimas.
3. Kas, jūsų nuomone, svarbiausia gerai įmonės reputacijai:

a) Geri kolektyvo tarpusavio santykiai;

1. Geras reklamos, pardavimų skyriaus darbas;
2. Aukšta paslaugų kokybė.

Klausimynas parengtas pagal V. Obrazcovo praktinio vadovo knygą „Valdymo ir administravimo pagrindai“.

*9 užduotis.* MOKĖJIMAS UŽ DARBĄ

Mokėjimas už darbą poilsio ir švenčių dienomis, viršvalandinį darbą (įrašykite reikiamą apmokėjimo dydį):

1) Už darbą švenčių dieną mokamas ne mažesnis kaip darbuotojo darbo užmokestis.

2) Už darbą naktį mokamas ne mažesnis kaip darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.

3) Už viršvalandinį darbą mokamas ne mažesnis kaip darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.

4) Už viršvalandinį darbą švenčių dieną – ne mažesnis kaip darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.

**Modulis „Įvadas į darbo rinką“**

*TESTAS ĮSIVERTINTI GEBĖJIMAMS BAIGUS PROGRAMĄ*

* 1. Svetingumo pasireiškimo etapai:
1. Atvykimas, pirmos penkios minutės, viešnagė;
2. Pirmos penkios minutės, viešnagė, išvykimas;
3. Pirmosios minutės, registracija, viešnagė, išvykimas.
4. Viešbučio vadovas, tai:
5. Savininkas, samdomas direktorius;
6. Vyr. administratorius;
7. Visi.
8. Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės Lietuvoje yra grupuojamos į dvi pagrindines grupes:

a) Socialinės apgyvendinimo įmonės ir privačios apgyvendinimo įmonės;

b) Visuomeninės ir komercinės apgyvendinimo įmonės;

c) Kolektyvinio ir privataus apgyvendinimo paslaugų teikėjai.

1. Kuris apibūdinimas tiksliausiai apibūdina viešbutį, kaip įmonę?
2. Apgyvendinimo, maitinimo, laisvalaikio paslaugas ir turinti geras autotransporto privažiavimo sąlygas;
3. Apgyvendinimo, maitinimo, poilsio paslaugas, turinti reikalingas patalpas bei įrangą šioms paslaugoms teikti;
4. Apgyvendinimo, maitinimo, kelionių organizavimo, pervežimo paslaugas.
5. Kolektyvinio apgyvendinimo paslaugų teikėjai yra:

a) Gyvenamosios paskirties patalpos, turistinės stovyklos, sodybos;

b) Viešbučiai, moteliai, svečių namai, kempingai;

1. Kaimo turizmo sodybos, vasarnamiai, sanatorijos.
2. Kelintais metais prie HotelStars Union viešbučių klasifikavimo sistemos prisijungė Lietuva?

a) 2010;

b) 2011;

c) 1995.

1. Rinkos ekonomikoje sprendimus apie prekių ir paslaugų kūrimą bei paskirstymą daro:

a) Vyriausybės samdyti ekonomistai;

b) Žmonės, kurie užima politinius postus;

c) Gamintojai ir vartotojai, kurie mainosi prekėmis ir paslaugomis;

1. Ką parodo paklausos kreivė?

a) Kad vartotojai linkę pirkti daugiau prekių didesnėmis kainomis;

b) Kaip mažės prekių vartojimas mažėjant vartotojų pajamoms;

c) Kokį prekių kiekį vartotojai nori ir gali įsigyti esant įvairioms kainoms.

1. Nuo ko priklauso patalpų valymo efektyvumas?
2. Užterštumo lygis, personalo išsilavinimas, cheminių priemonių ženklas;
3. Viešbučio buvimo vieta, kambarių skaičiaus, personalo kiekis;
4. Laikas, cheminis poveikis, mechaninis poveikis, vandens temperatūra.

10. Viešbutis, tai:

1. Savarankiška, už užmokestį atliekama ekonominė veikla, kuria sudaromos sąlygos tenkinti nakvynės ir higienos poreikius;
2. Savarankiška, už užmokestį turistui teikiama apgyvendinimo paslauga, kai kartu su nakvyne teikiami ir pusryčiai;
3. Kolektyvinio apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė,kur teikiamos apgyvendinimo kambariuose (numeriuose) paslaugos, įskaitant kasdienę nuomojamų kambarių priežiūrą (valymą, tvarkymą, lovų klojimą) ir aptarnavimą kambariuose.

11. Kuris atsakymas yra arčiausiai tiesos?

1. Svečias visuomet teisus;
2. Svečias ir viešbutis visuomet draugai;
3. Svečias ne visuomet teisus, bet jis visuomet svečias.

# 12. Kokia greičiausiai gendanti „prekė“ viešbutyje?

a) Maistas;

1. Kambarys;
2. Maistas ir kambarys.

13. Kokie reikalavimai keliami viešbučio darbuotojo išvaizdai?

1. Būtina nešioti uniformą su ženkleliu, batai švarūs, papuošalai saikingi;
2. Rankos ir nagai sutvarkyti, uniforma švari, papuošalai kuklūs, makiažas saikingas;
3. Visi atsakymai teisingi.

14. Kaip dažnai tvarkomi kambariai, kuriuose gyvena svečiai, trijų žvaigždučių viešbučiuose?

a) Kas tris dienas;

1. Kasdien;
2. Svečiui išvykus.

15. Kokios zonos išskiriamos gyvenamąjame kambaryje ?

1. Poilsio, miego, sanitarinė/higieninė;
2. Vestibiulis, gyvenamoji, sanitarinė, darbo;
3. Miego, darbo, poilsio.

16. Kuo skiriasi liukso klasės numerių pavadinimai viešbutyje: *de luxe* ir *suite*?

a) *De luxe* klasės numeris aukštesnės kategorijos negu *suite* klasės;

1. *Suite* klasės numeryje turi būti ne mažiau dviejų kambarių, *de luxe* – gali būti ir vienas kambarys, suskirstytas į atskiras zonas;
2. *De luxe* klasės numeryje turi būti ne mažiau dviejų kambarių, *suite* – gali būti ir vienas kambarys, suskirstytas į atskiras zonas.

17. Kaip vadinasi aukštą pH turinti chemija?

1. Rūgštys;
2. Šarmai;
3. Neutrali.

18. Kambarių tvarkymo eiliškumas?

1. Tušti kambariai, iš kurių ką tik išvyko ir yra reikalingi, kuriuose gyvena svečiai;
2. Kuriuose gyvena svečiai, iš kurių ką tik išvyko ir yra reikalingi, tušti kambariai;
3. Kuriuose gyvena svečiai, tušti kambariai, iš kurių išvyko ir yra reikalingi.
4. Valdymo apskaita skirta:
5. Bankams, profesinėms sąjungoms ir kitiems išorės vartotojams;
6. Įmonės direktorių tarybai ir kitiems išorės vartotojams;
7. Valdymo personalui.

20. Įmonės įsigytos atsargos apskaitoje įkainojamos:

a) Rinkos kaina;

b) Pirkimo kaina;

c) Pardavimo kaina.

21. Kuris iš trumpalaikio turto apibrėžimų yra teisingas:

a) Tai turtas, kuris sunaudojamas per vieną ataskaitinį laikotarpį uždirbant pajamas;

b) Tai turtas, kuris įmonėje naudojamas ilgą laiką;

c) Tai turtas, kuris įmonėje naudojamas pagal patvirtintus normatyvus.

22. Kuris iš nematerialiojo ilgalaikio turto apibrėžimų yra teisingas?

1. Tai turtas, kuris sunaudojamas per vieną ataskaitinį laikotarpį uždirbant pajamas;
2. Tai objektai, neturintys materialių savybių, bet turintys vertę, nes teikia naudos ar išskirtinių privilegijų ir teisių įmonei;
3. Tai visa, kas naudojama įmonės ūkinėje veikloje.

23. Ilgalaikiam turtui priklauso:

a) Nematerialusis turtas ir materialusis turtas;

b) Finansinis turtas;

c) Nematerialusis turtas, materialusis turtas, finansinis turtas.

24. Turto sąskaitos likutis rašomas:

1. Sąskaitos kredite;
2. sąskaitos debete;
3. tiek debete, tiek kredite.

25. Kuris iš ilgalaikio turto apibrėžimų yra teisingas:

1. Turtas, kuris sunaudojamas per vieną ataskaitinį laikotarpį uždirbant pajamas;
2. Turtas, kuris naudojamas ilgiau nei vieną ataskaitinį laikotarpį uždirbant pajamas;
3. Turtas, kuris įmonėje naudojamas pagal patvirtintus normatyvus.

26. Koks turi būti personalo poreikio planavimo eiliškumas?

1. Situacijos analizė , ateities poreikio planavimas, poreikio patenkinimo šaltinių nustatymas ir personalo plano sudarymas;
2. Ateities poreikio planavimas, situacijos analizė, poreikio patenkinimo šaltinių nustatymas ir personalo plano sudarymas;
3. Situacijos analizė, personalo plano sudarymas , poreikio patenkinimo šaltinių nustatymas ir ateities poreikio planavimas.

27. Kuris atrankos metodas gali būti taikomas atrenkant darbuotojus į viešbučio ekonomo pareigybę?

* 1. Sąžiningumo;
	2. Balneoterapija;
	3. Peloidoterapija.

28. Kiek laiko trunka darbuotojo adaptacijos procesas įmonėje?

* 1. 1 m.;
	2. Skirtingai, bet ne ilgiau kaip pusę metų;
	3. Nėra teisingo atsakymo.

29. Kada dažniausiai vykdomas darbuotojų vertinimas?

1. Priimant į darbą ir perkeliant į kitas pareigas;
2. Nustatant darbuotojo tinkamumą tam tikroms pareigoms;
3. Visi atsakymai tinkami.

30. Kaip skirstomos viešbučio patalpos?

1. Gyvenamos, administracinės, pagalbinės, ūkinės;
2. Administracinės, aptarnavimo, pagalbinės;
3. Gyvenamos, administracinės, aptarnavimo, pagalbinės.
4. Pagal sudarymo vietą dokumentai būna:
5. Įeinantys ir išeinantys dokumentai;
6. Vidaus dokumentai ir išoriniai dokumentai;
7. Parengti institucijos ir gauti iš kitų institucijų.
8. Pagal įvykdymo laiką dokumentai būna, kuriuose:
9. Nurodomas atlikimo laikas;
10. Sudėtingi, paprasti, neturintys atlikimo laiko;
11. Paprasti, skubūs, labai skubūs.

33. Dokumentai pagal pateikimo būdą klasifikuojami:

a) Originalas, kopija, nuorašas, išrašas, dublikatas;

1. Originalas, antraštė, nuorašas, išrašas, dublikatas;
2. Patvirtintas vadovo parašu, kopija, nuorašas, išrašas, dublikatas.

34. Rekvizitai tai:

1. Dokumento sudedamoji dalis, kuri būtina norint tinkamai parengti dokumentą;
2. Dokumento turinio sudedamoji dalis ar su dokumentu susijusių procedūrų įforminimo elementai;
3. Dokumento turinio sudedamoji dalis, kuri padeda tinkamai parengti reikiamą dokumento rūšį.

35. Kokios būtinos darbo sutarties sąlygos?

1. Darbovietė, darbo funkcija, darbo apmokėjimas;
2. Darbovietė, darbdavys, išbandymo laikotarpis;
3. Darbovietė, papildomas darbas, darbo apmokėjimas.

36. Terminuota darbo sutartis, tai:

1. Sutartis sudaroma tam tikram laikui arba tam tikrų darbų atlikimo laikui;
2. Sutartis sudaroma neapibrėžtam laikui;
3. Sutartis sudaroma ne ilgesniam kaip 8 mėnesių laikotarpiui.

37. Kiek gali trukti išbandymo terminas?

1. Įstatymų nustatytais atvejais gali būti taikomi iki 6 mėn. Išbandymo terminai;
2. Išbandymo terminas negali būti ilgesnis kaip trys mėnesiai;
3. Išbandymo laikotarpis ne ilgesnis kaip 1 mėnuo.
4. Prieš kiek dienų per išbandymo terminą turi įspėti darbuotojas darbdavį apie darbo sutarties nutraukimą?
5. 1 darbo dieną;
6. 3 darbo dienas;
7. 5 darbo dienas.
8. Vidutinis darbo laikas, įskaitant viršvalandžius, tačiau neįskaitant darbo pagal susitarimą dėl papildomo darbo, per kiekvieną septynių dienų laikotarpį negali būti ilgesnis kaip:
9. 36 val;
10. 40 val;
11. 48 val.
12. Kokia minimali trukmė kasdienio nepertraukiamo poilsio tarp darbo dienų?
13. 11 val;
14. 12 val;
15. 14 val.

**Atsakymai**

# *TESTAS ĮSIVERTINTI GEBĖJIMAMS PRIEŠ PRADEDANT MOKYTIS*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| c | c | c | a | a | b | c | b | c | c |

# Modulis „Apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės ūkio poreikių užtikrinimas“

# *1 užduotis.* DARBUOTOJŲ ATRANKOS METODAI

*GALIMI ATSAKYMAI*

1. Testavimas (asmenybės bruožams, interesams, bendravimo gebėjimams, motyvacijai, profesinėms žinioms ir pan. įvertinti);
2. Diskusijos grupėse (požiūriui į būsimą darbą/įmonę atskleisti);
3. Darbo bandymas (darbo atlikimo kokybei įvertinti);
4. Biografijos tyrimas ir rekomendacijų tikrinimas (teisingumui patikrinti);
5. Sveikatos tikrinimas;
6. Atrankos pokalbis (interviu);
7. Kt. metodai (sąžiningumo, grafologija ir t.t.).

*2 užduotis.* ĮMONĖS VIDINĖ IR IŠORINĖ APLINKA

Parinkite atsakymus: kiekvienai sąvokai I skiltyje parinkite apibrėžimą iš II skilties.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I skiltis** |  | **II skiltis** |
| Mikroaplinka | S | A. Aplinkos objektų bei įvykių fiksavimas ir interpretavimas. |
| Makroaplinka | C | B. Duomenų rinkimo instrumentas, kai respondentui pateikiamas klausimų rinkinys. |
| Kontaktinė auditorija | T | C. Galingos visuomeninės jėgos, tokios kaip demografinės, gamtinės, technologinės, politinės ir kultūrinės jėgos.  |
| Ekonominė aplinka | R | D. Gyventojų segmentas, pasirinktas rinkos tyrimui atlikti. |
| Politinė aplinka | G | E. Įmonės viduje surinkta informacija rinkodaros veiklai, problemoms ir galimybėms įvertinti. |
| Technologinė aplinka | H | F.Individo veiksmai, susiję su prekės įsigijimu ir vartojimu. |
| Įmonės vidaus informacija | E | G.Įstatymai, valstybinės agentūros, darančios įtaką ir ribojančios įvairių organizacijų ir asmenų veiklą tam tikroje visuomenėje. |
| Rinkodaros žvalgybos informacija | I | H. Jėgos, kuriančios naujas technologijas, kurių dėka atsiranda nauji produktai ir naujos rinkos galimybės. |
| Rinkodaros tyrimai | Q | I.Kasdienė informacija apie rinkodaros aplinkos pokyčius, kuri naudojama planams koreguoti. |
| Stebėjimas | K | J.Pirminių duomenų rinkimas, kai parenkamos panašios žmonių grupės ir panašių veiksmų įtakos sąlygomis joms pateikiamos skirtingos užduotys; po to palyginamos grupių reakcijos. |
| Eksperimentinis tyrimas | J | K. Pirminių duomenų rinkimas, stebint tam tikrus žmones, jų veiksmus ir situacijas. |
| Imtis | D | L.Rinkoje veikiančių įmonių veiklos analizė ir vertinimas, kurios tikslas – išsiaiškinti svarbiausių konkurentų elgseną. |
| Anketa | B | M.Rinkos dalis, į kurią įmonė orientuoja visas rinkodaros priemones. |
| Vartotojo elgesys | F | N. Rinkos skaidymas į dalis, kuriose vienodai ar panašiai reaguojama į rinkodaros veiksmus.  |
| Suvokimas | A | O. Sukauptos ir savaip interpretuotos informacijos visuma, lemianti vartotojo elgseną. |
| Patirtis | O | P. Vartotojo patirties, jausmų, vertinimų, susijusių su tam tikru objektu, sąveikos rezultatas. |
| Nuomonė | P | Q. Veiklos rūšis, kurios metu gauta informacija dažnai naudojama analizuoti organizacijos veiklą ir geriau suvokti patį rinkodaros procesą. |
| Konkurentų tyrimas | L | R.Veiksniai, turintys įtakos vartotojų gebėjimui įsigyti prekes ir išlaidų struktūrai. |
| Tikslinė rinka | M | S. Veiksniai, susiję su bendrove ir veikiantys jos gebėjimus aptarnauti klientus; jiems priklauso pati įmonė, vartotojai, konkurentai ir kt.  |
| Rinkos segmentavimas | N | T. Žmonių grupė, kuri domisi įmonės veikla ir daro įtaką įmonės galimybėms pasiekti savo tikslus. |

**Modulis „Valymo ir tvarkymo darbų koordinavimas“**

*2 užduotis.* DARBO PRIEMONĖS IR INVENTORIUS: KAMBARIŲ TVARKYTOJO VEŽIMĖLIS

1. Išvardykite darbo priemones, kuriomis turite aprūpinti kambarių tvarkytojus kambarių tvarkymui ir valymui.

*GALIMI ATSAKYMAI*

*Kambarių tvarkytojo vežimėlis. Vežimėlio užpildymas darbo priemonėmis*

* *Kambarių tvarkytojo vežimėlis turi būti paruoštas iš vakaro.*
* *Jis turi būti švarus ir tvarkingas.*
* *Vežimėlis kiekvienos dienos vakare po darbo turi būti išvalomas drėgna šluoste ir kas 2 dienos dezinfekuojamas, naudojant tam tikrą skystį.*
* *Jame turi būti viskas, kas reikalinga ateinančios dienos darbui.*
* *Reikia sekti, kad medžiaginiai maišai nešvariai patalynei ir kitas inventorius visada būtų švarus.*
* *Valymo priemonių krepšelis kiekvienos dienos darbo pabaigoje turi būti išplaunamas, išvalomas, dezinfekuojamas. Jame turi būti sudėtos visos valymo priemonės ir valymo inventorius.*
* *Kambarių tvarkytojo vežimėlyje turi būti sudėtas reikalingas skaičius patalynės, rankšluosčių, kilimėlių, chalatų, asmens higienos priemonių ( tualetinis popierius, popierinės veido servetėlės, muiliukai, šampūnai/dušo želė, mineralinis vanduo). Kiekis priklauso nuo to kiek telpa vežimėlyje.*
* *Esant dideliems viešbučio užimtumams kambarių tvarkytojas bus priverstas kaskart pasibaigus darbo priemonėms eiti pasipildyti jų į savo aukšto tarnybines patalpas arba kreiptis į ekonomę.*
* *Valymo priemonės laikomos viršutinėje vežimėlio dalyje valymo krepšelyje.*

*5 užduotis.* SKALBYKLOS DARBUOTOJŲ DARBO TAISYKLĖS

Sukurkite skalbyklos darbuotojų darbo taisykles:

*GALIMAS ATSAKYMŲ VARIANTAS*

*SKALBYKLOS VIDAUS DARBO TAISYKLĖS*

*Skalbyklos darbo pradžia*

1. *Skalbėjos pradėdamos darbo dieną patikrina ar nepasibaigusios priemonės; kurios pasibaigę – papildo;*
2. *Patikrina ar visi įrenginiai veikia;*
3. *Nusivalo ir dezinfekuoja stelažus švarių skalbinių zonoje.*

*Skalbyklos zonos*

*Nešvarių skalbinių zona*

1. *Surinkti nešvarūs skalbiniai laikomi tik tam skirtoje vietoje, nešvariems skalbiniams laikyti zonoje, skirtuose stelažuose ir balkonuose.*
2. *Maišai su nešvariais skalbiniais laikomi ne ilgiau vieną parą.*
3. *Nešvarūs skalbiniai rūšiuojami pagal spalvą ir užterštumą.*
4. *Darbo drabužiai, rankšluosčiai, patalynė, užklotai, valymui skirtos šluostės skalbiami atskirai.*
5. *Priklausomai nuo užterštumo laipsnio ir audinių priežiūros reikalavimų parenkama skalbimo programos trukmė.*
6. *Skalbiniuose neturi būti pašalinių daiktų*
7. *Nešvarių skalbinių patalpa, talpyklos, stelažai valomi ir dezinfekuojami pagal valymo ir dezinfekcijos planą.*
8. *Nešvarių skalbinių zonoje draudžiama valgyti, gerti, rūkyti.*

*Švarių skalbinių zona*

1. *Švarioje skalbyklos dalyje būtina laikytis higienos reikalavimų, kad nebūtų vėl užteršti skalbiniai.*
2. *Švarių skalbinių džiovinimas, lyginimas ir kiti skalbinių tvarkymo procesai turi vykti greitai, kad skalbiniai kuo mažiau liestųsi su paviršiais, darbuotojų rankomis.*
3. *Išskalbti sausi skalbiniai rūšiuojami, lyginami ir laikomi švariems skalbiniams laikyti skirtose patalpose, stelažuose.*
4. *Švarūs išskalbti drabužiai, patalynė, užklotai laikomi atskirai nuo valymui skirtų pašluosčių ir skudurų.*
5. *Švarių skalbinių talpos, lentynos, spintos turi būti valomos dezinfekuojamos pagal valymo dezinfekcijos planą, kuris pakabintas skalbyklos patalpose.*
6. *Švarių skalbinių patalpoje draudžiama valyti, gerti, rūkyti.*

*Darbo pabaiga*

1. *Pasibaigus darbui nepalikti šlapių neišdžiovintų skalbinių.*
2. *Draudžiama palikti skalbinius džiovyklėje, juos būtina išimti.*
3. *Baigus darbą išjungti visus įrenginius (skalbimo mašinas, džiovykles, lyginimo volą ir kt).*
4. *Išvalyti ir dezinfekuoti skalbyklos patalpas ir stelažus.*

*6 užduotis.* SKALBIMO PASLAUGŲ TEIKIMAS

***Darbo laikas:***

*skalbiame pirmadieniais-penktadieniais nuo 8.00 iki 22.00 val.*

*Šeštadieniais, sekmadieniais ir valstybinių švenčių dienomis nuo 8.00 iki 14.00 val.*

*\* skalbinius atidavus iki 10.00 val. - gražiname tą pačią dieną.*

*\* skalbinius atidavus po 10.00 val. - gražiname tą pačią arba kitą dieną iki 12.00 val.*

***Skubios paslaugos:***

*\* išskalbiame per 4 val.*

*\* išlyginame per 1 val.*

*\* skubios paslaugos atliekamos 50 % brangiau.*

***Cheminis valymas*** *atliekamas darbo dienomis nuo 8.00 iki 18.00 val.*

*Daiktai grąžinami kitą darbo dieną iki 18.00 val.*

*Lyginimas: 50 % nuolaida nuo skalbimo kainos.*

*Vaikams iki 3 metų taikoma 50 % nuolaida.*

*Į kainas įskaičiuotas PVM mokestis.*

***Užsakymas:***

*prašome pažymėti atiduotų daiktų kiekį (arba tai padarys viešbučio darbuotojai) ir norimą paslaugą. Įdėkite šį sąrašą į skalbinių maišelį. Norėdami skubios paslaugos, skambinkite administratoriui.*

***Pastaba:***

*viešbutis neatsako už skalbinių susitraukimą, sagų, užtrauktukų sulūžimą ar spalvos pakitimą ir už daiktus, paliktus drabužių kišenėse, todėl nepamirškite jų išimti. Jei viešbutis prarastų skalbiamus daiktus, jums būtų sumokėta pinigų suma, kuri maksimaliai gali būti 5 kartus didesnė už skalbinių skalbimo ir cheminio valymo sumą.*

*7 užduotis.* KONFLIKTAI TARP DARBUOTOJŲ, JŲ KILIMO PRIEŽASTYS IR PASEKMĖS, PREVENCIJA

*Teisingiausi valdymo situacijų sprendimai*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1 situacija* | *2 situacija* | *3 situacija* | *4 situacija* | *5 situacija* |
| *C* | *D* | *C* | *C* | *A* |

**Modulis „Darbuotojų darbo organizavimas“**

*1 užduotis.* APGYVENDINIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ĮMONIŲ IŠTEKLIAI

*GALIMI ATSAKYMAI*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Materialūs* | *Nematerialūs* | *Žmogiškieji* |
| *Fiziniai* | *organizacijos kultūra* | *žinios* |
| *finansiniai* | *reputacija* | *komunikacijos ir interaktyvumo gebėjimai* |
|  | *technologijos* | *motyvacija*  |
|  | *patentai ir licencijos* | *išsilavinimas* |
|  | *prestižas* | *darbo santykiai* |
|  | *įvaizdis* | *darbo įgūdžiai* |
|  |  | *kompetencija* |

*2 užduotis. DARBUOTOJŲ ATRANKA*

Įrašykite darbuotojo atrankos procesą eilės tvarka:

*GALIMI ATSAKYMAI*

|  |  |
| --- | --- |
| *Eil. Nr.* | *Pagrindinės atrankos proceso dalys* |
|  | *Dokumentų užpildymas.* |
|  | *Dokumentų peržiūrėjimas.* |
|  | *Tinkamų kandidatų sąrašo sudarymas.* |
|  | *Kandidatų pakvietimas pokalbiui.* |
|  | *Pirminis kandidatų atrinkimas.* |
|  | *Antrinis kandidatų atrinkimas.* |
|  | *Kandidato išrinkimas.* |
|  | *Pasiūlymo dirbti pateikimas ir jo patvirtinimas.* |
|  | *Pranešimas kandidatams, kuriems nepasisekė.* |

*6 užduotis.* ANALIZUOKITE DOKUMENTUS

1. LR Darbo kodekse raskite šiuos straipsnius ir įrašykite reikiamus žodžius ar žodžių junginius.

1. *Neterminuota darbo sutartis ir terminuota darbo sutartis, sudaryta ilgesniam kaip vieno mėnesio laikotarpiui, gali būti nutraukta darbuotojo rašytiniu pareiškimu, apie tai įspėjus darbdavį ne vėliau kaip prieš dvidešimt kalendorinių dienų.*
2. *Darbuotojas turi teisę atšaukti pareiškimą nutraukti darbo sutartį ne vėliau kaip per tris darbo dienas nuo jo padavimo dienos. Vėliau jis gali atšaukti pareiškimą tik su darbdavio sutikimu*.

2. Darbo laiko sąvoka

*Į darbo laiką bet kuriuo atveju įtraukiami šie laikotarpiai:*

*1) pasirengimas darbui darbo vietoje;*

*2) fiziologinės pertraukos ir specialios pertraukos;*

*3) kelionės iš darbovietės į darbdavio nurodytą darbo funkcijos laikino atlikimo vietą laikas;*

*4) budėjimo laikas šio kodekso nustatyta tvarka;*

*5) kvalifikacijos tobulinimo darbdavio pavedimu laikas;*

*6) privalomų darbuotojų sveikatos patikrinimų**laikas;*

*7) prastovos laikas;*

*8) nušalinimo nuo darbo laikas, jeigu nušalintas darbuotojas privalo laikytis nustatytos darbovietėje tvarkos;*

*9) kiti darbo teisės normų nustatyti laikotarpiai*.

3. Darbo laiko norma

*1. Darbuotojo darbo laiko norma yra keturiasdešimt valandų per savaitę, nebent darbo teisės normos darbuotojui nustato sutrumpintą darbo laiko normą arba šalys susitaria dėl ne viso darbo laiko*

*2. Darbuotojas turi teisę susipažinti su savo darbo laiko apskaita ir reikalauti neatlygintinai gauti darbo laiko apskaitos žiniaraščio išrašą.*

4. Minimaliojo poilsio laiko reikalavimai

1. *Per darbo dieną (pamainą) darbuotojui suteikiamos fiziologinės pertraukos pagal darbuotojo poreikį ir specialios pertraukos, dirbant lauko sąlygomis (lauke arba nešildomose patalpose), profesinės rizikos sąlygomis, taip pat dirbant sunkų fizinį ar didelės protinės įtampos reikalaujantį darbą*
2. *Ne vėliau kaip po penkių valandų darbo darbuotojams turi būti suteikta pietų pertrauka, skirta pailsėti ir pavalgyti. Šios pertraukos trukmė negali būti trumpesnė negu trisdešimt minučių ir ne ilgesnė kaip dvi valandos, nebent šalys susitaria dėl suskaidytos darbo dienos laiko režimo. Per pietų pertrauką darbuotojas gali palikti darbovietę*

5. Darbuotojų saugos ir sveikatos organizavimas

*Kiekvieno darbuotojo darbo vieta ir aplinka turi būti saugi ir nekenksminga sveikatai, įrengta pagal darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus.*

6. Darbuotojų teisė dirbti saugiai

1*. Darbuotojas turi teisę atsisakyti dirbti, jeigu yra pavojus jo saugai ir**sveikatai, taip pat dirbti tuos darbus, kuriuos saugiai atlikti nėra apmokytas, jeigu neįrengtos kolektyvinės apsaugos priemonės ar pats neaprūpintas reikiamomis asmeninėmis apsaugos priemonėmis.*

*2. Pagrįstas darbuotojo* atsisakymas dirbti negali būti laikomas jo darbo pareigų pažeidimu.

*8 užduotis.* KLAUSIMYNAS ĮVERTINTI SAVE

Naudodamiesi pateikta lentele susumuokite taškus ir sužinosite, kuriai iš kategorijų priklauso Jūsų įmonė ir ar teisingai ją vertinate.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Taškai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 3 | C | A | B | B | A | A | C | C | A | C | B | B | A | C |
| 2 | A | B | C | C | B | B | B | A | B | B | C | A | B | B |
| 1 | B | C | A | A | C | C | A | B | C | A | A | C | C | A |

Rezultatų atsakymai

*Mažiau, kaip 20 taškų*

Neturite kuo pasigirti. Jūsų įmonės padėtis prasta. Būtina iš esmės keisti valdymo koncepciją.

*21 – 28 taškai*

Įmonės veikla nuolat šlubuoja. Laikas veikia ne jūsų naudai. Reikia nedelsiant išanalizuoti susiklosčiusią padėtį ir parengti naują valdymo sistemos bei įmonės plėtros koncepciją.

*29 – 37 taškai*

Dirbate geroje įmonėje. Tačiau nepamirškite, kad stabiliai sėkmei reikalingas nuolatinis vadovavimo metodų ir pavaldinių veiklos tobulinimas. Ant laurų ilsėtis pavojinga – tai gali pabloginti jūsų santykius, o kartu ir visos įmonės padėtį.

*38 ir daugiau taškų*

Galite didžiuotis savo darboviete. Jūsų įmonė visa laiką valdoma gerai ir darniai, bet tai nereiškia, kad nėra ką tobulinti. Retkarčiais reikia konsultuotis su valdymo konsultantais.

*9 užduotis.* MOKĖJIMAS UŽ DARBĄ

*1) Už darbą švenčių dieną mokamas ne mažesnis kaip dvigubas darbuotojo darbo užmokestis.*

*2) Už darbą naktį mokamas ne mažesnis kaip pusantro darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.*

*3) Už viršvalandinį darbą mokamas ne mažesnis kaip pusantro darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.*

*4) Už viršvalandinį darbą švenčių dieną – ne mažesnis kaip du su puse darbuotojo darbo užmokesčio dydžio užmokestis.*

***TESTAS ĮSIVERTINTI GEBĖJIMAMS BAIGUS PROGRAMĄ***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| b | c | c | b | b | b | c | c | c | c |
| *11* | *12* | *13* | *14* | *15* | *16* | *17* | *18* | *19* | *20* |
| c | b | c | b | c | b | b | a | c | b |
| *21* | *22* | *23* | *24* | *25* | *26* | *27* | *28* | *29* | *30* |
| a | b | c | b | b | a | a | c | c | c |
| *31* | *32* | *33* | *34* | *35* | *36* | *37* | *38* | *39* | *40* |
| b | c | a | b | a | a | b | b | c | a |

#

**Literatūros sąrašas**

1. Adaškevičius R., Vegys A. ir kt. (2011). *Žmogaus sauga*. Kaunas: Technologija.
2. Baležentis A., Žuromskaitė B. (2012). *Turizmo vadyba.* Vilnius*.*
3. Jonikienė M., Mikulskienė A. (2007). *Viešbučių verslo pagrindai*. Vilnius: Homo Liber.
4. Foster D. (2004). *Europos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė.
5. Foster D. (2004). *Azijos šalių etiketas*. Vilnius: Algarvė.
6. Kondratienė I. (2007). *Apskaita ir kalkuliacija*. Vilnius: Lodvila.
7. Liesmanienė J., Žemaitienė R. (2015). *Viešbučio kambarių priežiūra*. Maganecy Ukmergė.
8. Lydeka A. (2009). *Protokolas. Elgesio taisyklės*. Vilnius: Eugrimas.
9. Markevičiūtė B., Norvaišienė P. (2015). *Paslaugų teikimas viešbutyje.* Maganecy Ukmergė.
10. Miknius R. (2017). *Viešbučio valdymas*. Vilnius: Versus Aureus.
11. Rudenko-Navickienė A. (2010).*Viešbučių darbo organizavimo pagrindai*. Vilnius.
12. Obrazcovas V. (2006). *Valdymo ir administravimo pagrindai.* Baltos lankos.
13. Svetikienė I. (2002). *Turizmo marketingas*. Vilnius: Vilniaus kolegija.
14. Sveikauskaitė A. (2004). *Buitinė chemija. Valymas ir valikliai*. Vilnius.
15. Šiaučiūnienė S. Zabulionienė L. (2015). *Viešbučio patalpos ir valymas*. Maganecy Ukmergė.
16. Veinhardt J. (2012). *Viešbučių darbo organizavimas*. Šiaulių valstybinė kolegija.
17. Barberis P., Bruno E. (1999). *Deutch im Hotel. M*ax Hueber Verlag. Ismaning.
18. Virginia Evans, Jeny Dooley, Veronica Garza. (2011). *Hotels and Catering* Express Publishing.
19. Zemme H.V. Baronas fon Knigė. (2009). *Elgesio ir bendravimo klaidos*. Kaunas: Jotema.
20. *E-LEARNING. Unity in Diversity.* Prieiga per internetą: <http://esolams.eu/unity/> login:user password: user.
21. Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. (2015). <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.52605/xRKdeUJVZR>.
22. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas „Dėl Lietuvos higienos normos HN 118:2011“„Apgyvendinimo paslaugų saugos sveikatai reikalavimai“ (2011). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.392158>.
23. Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai. Patvirtinta Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus. 2015-07-18 Nr. V-138. Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/6c6dfbb0317511e598499e1e1ba6e454.
24. LVRA. Prieiga per internetą: [www.lvra.lt](http://www.lvra.lt).