

LIETUVOS RESPUBLIKOS  
ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA  
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

## **VIEŠBUČIŲ VADYBININKO RENGIMO STANDARTAS**

Profesinio išsilavinimo lygis – penktasis

Vilnius, 2008



Parengta Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos lėšomis,  
įgyvendinant projektą Nr. BPD2004-ESF-2.4.0-01-04/0156  
„Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra“

## PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo  
ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės  
apsaugos ir darbo ministro 2007 m. spalio 8 d.  
įsakymu Nr. ISAK-1970/A1-279

# VIEŠBUČIŲ VADYBININKO RENGIMO STANDARTAS

## I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – penktasis.
2. Valstybinis kodas – S581101.
3. Suteikiama kvalifikacija – vadybininkas.
4. Bazinis išsilavinimas – vidurinis.

## II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

5.1. Viešbučių vadybininko rengimo standartas (toliau – Standartas) parengtas atsižvelgiant į darbo rinkos pokyčius, Standarto rengimo darbo grupės atliktus kvalifikacijų tyrimo rezultatus ir remiantis kitų šalių patirtimi. Šis Standartas – pagrindas penktojo profesinio išsilavinimo lygio studijų programai rengti.

5.2. Standartas apibrėžia minimalius viešbučių vadybininko rengimo reikalavimus darbui šiose pagrindinėse veiklos srityse: viešbučio veiklos planavimas; viešbučio padalinių veiklos organizavimas (administravimas); viešbučių rinkos tyrimas; viešbučio paslaugų rinkinio kūrimas ir pardavimas; viešbučio verslo būklės kontrolė.

5.3. Aukštojo neuniversitetinio išsilavinimo viešbučių vadybininkas galės dirbti įvairios kategorijos viešbučiuose ir kitose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse administratoriumi, vadybininku, padalinių vadybininku ar vadovu.

5.4. Įgijęs šį išsilavinimą viešbučių vadybininkas planuos viešbučio padalinių išteklių poreikius, parengs viešbučio padalinių veiklos planus, vertins viešbučio padalinių veiklos pokyčius, organizuos nenutrūkstamą personalo darbą atskiruose viešbučio padaliniuose, viešbučio aprūpinimą ištekliais, viešbučio personalo motyvavimą ir ugdymą. Jis analizuos verslo aplinką, tirs klientų srautus, poreikius, viešbučio konkurencingumą, prognozuos padalinių veiklos rodiklius ir vykdys veiksmingą informacijos apie viešbutį sklaidą, analizuos paslaugų paklausą ir pasiūlą, diegs individualias klientų aptarnavimo sistemas, taikys svetingumo standartus kuriant ir parduodant paslaugas, atliks viešbučio padalinių veiklos priežiūrą, kontroliuos techninę ir funkcinę veiklos kokybę, analizuos ir vertins padalinių veiklos rodiklius.

5.5. Sėkmingą viešbučių vadybininko darbą lems tokios asmeninės savybės: komunikabilumas, aktyvumas, kūrybiškumas, savarankiškumas, iniciatyvumas, tolerancija.

6. Viešbučių vadybininko tikslas – organizuoti viešbučio padalinių veiklą ir jai vadovauti.

7. Viešbučių vadybininko veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.

8. Viešbučių vadybininko kompetencijų ribos, studijų tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Viešbučių vadybininkui reikalingi šie bendrieji gebėjimai:

- 9.1. kompiuterinis raštingumas;
- 9.2. bendravimas ir bendradarbiavimas;
- 9.3. užsienio kalbų mokėjimas;
- 9.4. verslumas;

9.5. komandinis darbas;

9.6. racionalus ir loginis mąstymas.

10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Viešbučių vadybininko kvalifikacija suteikiama studentui, baigusiam visą studijų programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą.

10.2. Vadovaujantis Standarte įvardytais kompetencijų vertinimo kriterijais, tikrinamos ir įvertinamos:

10.2.1. studijų procese – visos Standarte apibrėžtos kompetencijos;

10.2.2. baigiamojo kvalifikacijos vertinimo metu – pasirinktos kompetencijos.

10.3. Baigiamojo kvalifikacijos vertinimo organizavimą ir vykdymą, dokumentų išdavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.

---

## VIEŠBUČIŲ VADYBININKO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

<b>Veiklos sritys</b>	<b>Kompetencijos</b>
1. Viešbučio veiklos planavimas	1.1. Planuoti viešbučio padalinių išteklių poreikius 1.2. Parengti viešbučio padalinių veiklos planus 1.3. Vertinti viešbučio padalinių veiklos pokyčius
2. Viešbučio padalinių veiklos organizavimas (administravimas)	2.1. Organizuoti nenutrūkstamą personalo darbą atskiruose viešbučio padaliniuose 2.2. Organizuoti viešbučio aprūpinimą ištekliais 2.3. Organizuoti viešbučio personalo motyvavimą ir ugdymą
3. Viešbučių rinkos tyrimas	3.1. Analizuoti verslo aplinką 3.2. Tirti klientų srautus ir poreikius 3.3. Tirti viešbučio konkurencingumą 3.4. Prognozuoti viešbučio padalinių veiklos rodiklius 3.5. Vykdyti veiksmingą informacijos apie viešbutį sklaidą
4. Viešbučio paslaugų rinkinio kūrimas ir pardavimas	4.1. Analizuoti paslaugų paklausą ir pasiūlą 4.2. Diegti individualias klientų aptarnavimo sistemas 4.3. Taikyti svetingumo standartus kuriant ir parduodant paslaugas
5. Viešbučio verslo būklės kontrolė	5.1. Atlikti viešbučio padalinių veiklos priežiūrą 5.2. Kontroliuoti techninę ir funkcinę veiklos kokybę 5.3. Analizuoti ir vertinti viešbučio padalinių veiklos rodiklius

Viešbučių vadybininko rengimo standarto  
2 priedas

**VIEŠBUČIŲ VADYBININKO KOMPETENCIJŲ RIBOS, STUDIJŲ TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS**

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Studijų tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
1. Viešbučio veiklos planavimas	1.1. Planuoti viešbučio padalinių išteklių poreikius	Materialieji ištekliai, žmonių ištekliai. Ilgalaikiai ir trumpalaikiai planai, taktiniai ir operatyviniai planai.	1.1.1. Išmanyti viešbučio infrastruktūrą	Suvokta viešbučio infrastruktūra. Parengti padalinių materialinių išteklių poreikio ir jų taupymo planai. Įvertinti žmonių išteklių paieškos ir samdos būdai.
			1.1.2. Apžvelgti ir įvertinti viešbučio padalinių išteklius ir jų poreikius	
			1.1.3. Parengti viešbučio padalinių išteklių poreikio planus	
			1.1.4. Parengti padalinių materialinių išteklių taupymo planus	
1.2. Parengti viešbučio padalinių veiklos planus		Trumpalaikiai ir ilgalaikiai padalinių veiklos planai, veiklos rodikliai	1.2.1. Išmanyti reikalavimus viešbučio padalinių veiklos planams rengti, jų sudarymo tvarką ir formą	Parengti viešbučio padalinių veiklos planai. Numatyta planų įgyvendinimo ir kontrolės sistema.
			1.2.2. Pagrįsti rengiamus viešbučio padalinių veiklos planus ekonominiais skaičiavimais, veiklos rodikliais	
			1.2.3. Numatyti planų įgyvendinimo kontrolės sistemą	
1.3. Vertinti viešbučio padalinių veiklos pokyčius		Veiklos planų tikslai, uždaviniai, atsakomybių pasiskirstymas, terminai, sprendiniai	1.3.1. Suvokti planavimo svarbą viešbučiui	Įvertinti planavimo tikslai, terminai ir pokyčiai. Parengti atsakomybių pasiskirstymo aprašai.
			1.3.2. Išanalizuoti padalinių veiklos planų tikslus, uždavinius ir atsakomybių pasiskirstymą	
			1.3.3. Įvertinti planų terminus, pokyčius ir priimti tinkamus sprendimus	
2. Viešbučio	2.1. Organizuoti	Padalinių darbo grafikai,	2.1.1. Laikytis darbo saugos, higienos	Įvertinti ryšiai tarp

padalinių veiklos organizavimas (administravimas)	nenutrūkstamą personalo darbą atskiruose viešbučio padaliniuose	<p>profesinės etikos normos. Darbo sauga, higienos reikalavimai. Rezervavimo sistemos, svečio viešėjimo ciklas ir su juo susijusios procedūros. Viešbučio apsaugos sistemos. Renginių tipai, įranga. Rinkodaros planai, priemonės, klientų kategorijos, ryšiai su visuomene, užimtumo rodikliai.</p>	<p>reikalavimų 2.1.2. Sudaryti padalinių darbo grafikus 2.1.3. Įsisavinti viešbučio padalinių valdymo ir administravimo ypatumus</p>	<p>padalinių ir suderinti darbo grafikai. Įsisavinta bent viena iš viešbučių administravimo programų. Parengta viešbučio patalpų priežiūros sistema. Organizuotas maisto paruošimas ir pateikimas laikantis higienos ir aptarnavimo standartų reikalavimų. Parengtos ir įgyvendintos renginių programos. Parengtas viešbučio rinkodaros planas, įmonės įvaizdžio kūrimo strategija.</p>
	2.2. Organizuoti viešbučio aprūpinimą ištekliais	Materialieji ir nematerialieji ištekliai. Išteklių poreikių nustatymas, tiekėjai.	<p>2.2.1. Nustatyti išteklių poreikius 2.2.2. Bendrauti ir bendradarbiauti su tiekėjais 2.2.3. Aprūpinti skyrius reikiama materialiniais ištekliais</p>	<p>Numatytas padalinių materialinių išteklių poreikis. Parengtos sutartys su tiekėjais.</p>
	2.3. Organizuoti viešbučio personalo motyvavimą ir ugdymą	Personalo darbo vertinimas, karjeros planai, kvalifikacijos kėlimo būdai, motyvavimo sistemos ir priemonės	<p>2.3.1. Suvokti personalo motyvavimo svarbą 2.3.2. Parengti kvalifikacijos kėlimo planus numatant tinkamiausius būdus ir priemones 2.3.3. Organizuoti personalo</p>	<p>Sudaryti personalo motyvavimo ir ugdymo (mokymo, kvalifikacijos tobulinimo) planai. Nustatyti personalo</p>

3. Viešbučių rinkos tyrimas	3.1. Analizuoti verslo aplinką	Teisės aktai, išorinė ir vidinė aplinka (paklausa, pasiūla, konkurentai)	mokymus ir darbo virtinimą		vertinimo kriterijai. Sukurta darbuotojų motyvavimo sistema.
			2.3.4. Sukurti ar taikyti motyvavimo sistema		
3. Viešbučių rinkos tyrimas	3.1. Analizuoti verslo aplinką	Teisės aktai, išorinė ir vidinė aplinka (paklausa, pasiūla, konkurentai)	3.1.1. Analizuoti verslo aplinkos veiksnius	Išanalizuota verslo aplinka ir įvertinta viešbučio būklė. Pateikiama esama rinkos konjunkтура.	
			3.1.2. Nagrinėti rinkos konjunkтурą		
			3.1.3. Analizuoti viešbučių ūkio ekonomiką ir veiklos rodiklius		
			3.1.4. Įvertinti viešbučio išorinę ir vidinę verslo būklę		
	3.2. Tirti klientų srautus ir poreikius	Klientai: tipai, kategorijos, poreikiai. Tyrimo būdai, metodai ir procesas.	3.2.1. Nustatyti klientų tipus, kategorijas ir poreikius	Nustatyti klientų tipai ir jų poreikiai. Parengta poreikių ir nuomonių tyrimo metodika.	
			3.2.2. Parengti poreikių ir nuomonių tyrimo metodiką		
	3.3. Tirti viešbučio konkurencingumą	Konkurencingumo jėgos, veiksniai ir modeliai	3.3.1. Nustatyti ir įvertinti konkurencingumo jėgas	Nustatytas viešbučio konkurencingumas	
			3.3.2. Atsirinkti konkurencingumo veiksnius ir sukurti modelius		
	3.4. Prognozuoti viešbučio padalinių veiklos rodiklius	Prognozių tipai, padalinių rodikliai	3.4.1. Parinkti veiklos rodiklių prognozavimo metodus ir tipus	Parengti viešbučio padalinių veiklų prognozių planai pasirenkant atitinkamus metodus ir tipus. Atlikta rodiklių analizė ir palyginamumas.	
			3.4.2. Pateikti prognostinių ir esamų rodiklių atitiktį		
	3.5. Vykdyti veiksmingą informacijos apie viešbutį sklaidą	Ryšių su visuomene priemonės, informacijos rūšys, tikslinės auditorijos	3.5.1. Kaupiti, sisteminti ir apibendrinti informaciją	Sukurta komunikacinė sistema. Vykdoma veiksminga informacijos sklaida.	
			3.5.2. Išmanyti pagrindinius ryšių su visuomene modelius ir komunikacijos formas		
3.5.3. Kurti ir palaikyti veiksmingą					



			komunikacinę sistemą viešbutyje	Įvertintos tikslinės auditorijos.
			3.5.4 Analizuoti ir vertinti tikslines auditorijas	
4. Viešbučio paslaugų rinkinio kūrimas ir pardavimas	4.1. Analizuoti paslaugų paklausą ir pasiūlą	Paslaugos ir jų tipai: pagrindinės ir papildomos, mokamos ir nemokamos, paslaugų rinkinių formavimo principai. Pardavimo metodai, priemonės ir principai.	4.1.1. Išmanyti paslaugų savybes	Įvertintas papildomų paslaugų poreikis. Sukurti viešbučio paslaugų rinkiniai. Parinkti optimaliausi paslaugų pardavimo metodai, priemonės ir strategijos.
			4.1.2. Išmanyti paslaugų rinkinio esmę, elementus, kūrimo ir pardavimo principus bei metodus	
			4.1.3. Sukurti ir parduoti viešbučio paslaugų rinkinį	
	4.2. Diegti individualias klientų aptarnavimo sistemas	Klientų tipai ir jų poreikiai. Taisyklės, nuostatai, instrukcijos.	4.2.1. Žinoti svetingumo standartus ir juos taikyti 4.2.2. Parengti viešbučio vidaus darbo tvarkos taisyklės, padalinių veiklos nuostatus, instrukcijas	Parengta svetingumo programa. Sukurtos individualios klientų aptarnavimo sistemos remiantis vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, padalinių veiklos nuostatais, instrukcijomis.
5. Viešbučio verslo būklės kontrolė	4.3. Taikyti svetingumo standartus kuriant ir parduodant paslaugas	Paslaugų tipai, kokybės standartai, apgyvendinimo įstaigų klasifikavimo ir veiklos reikalavimai	4.3.1. Žinoti paslaugų tipologiją viešbutyje	Įvertinti viešbučių veiklos klasifikavimo reikalavimai ir paslaugų kokybės standartai
			4.3.2. Išmanyti paslaugų kokybės standartus	
			4.3.3. Vadovautis viešbučių klasifikavimo reikalavimais teikiant paslaugas	
	5.1. Atlikti viešbučio padalinių veiklos priežiūrą	Priežiūros vertinimas, rezultatai, terminai	5.1.1. Suvokti priežiūros ir stebėsenos esmę 5.1.2. Parinkti tinkamiausius viešbučio padalinių veiklos priežiūros metodus 5.1.3. Atlikti viešbučio padalinių	Atlikta ir įvertinta viešbučio padalinių veiklos priežiūra ir stebėseną. Pateiktas priežiūros modelis.

	<p>5.2. Kontroliuoti techninę ir funkcinę veiklos kokybę</p>	<p>Kokybės kriterijai, vertinimo, kontrolės priemonės ir metodai. Kokybės modeliai, sistemos ir standartai.</p>	<p>veiklos priežiūros vertinimą atsižvelgiant į tipus ir terminus</p> <p>5.2.1. Suvokti paslaugų kokybės esmę ir jos matavimus</p> <p>5.2.2. Susipažinti su kokybės aspektais, modeliais, sistemomis ir standartais viešbučių versle</p> <p>5.2.3. Parinkti tinkamus kokybės kriterijus, vertinimo priemones ir metodus kontroliuojant techninę ir funkcinę veiklos kokybę</p>	<p>Sukurti padalinių veiklos kokybės modeliai, sistemos ir vertinimo kriterijai</p>
<p>5.3. Analizuoti ir vertinti viešbučio padalinių veiklos rodiklius</p>	<p>Veiklos rodiklių tipai: finansiniai (pelningumo, pajamų, išlaidų, investicijų gražos), statistiniai (užimtumo), augimo (veiklos veiksmingumo, masto), santykiniai. Vertinimo kriterijai: augimas, smukimas, procentinės rodiklių išraiškos.</p>	<p>5.3.1. Parinkti optimaliausius viešbučio padalinių veiklos rodiklius ir jų vertinimo kriterijus</p> <p>5.3.2. Sisteminti, analizuoti ir vertinti gautus viešbučio padalinių veiklos rodiklius</p> <p>5.3.3. Atsižvelgiant į vertinimus, priimti sprendimus, gerinančius viešbučio padalinių veiklos rodiklius</p>	<p>Apžvelgti ir įvertinti viešbučio padalinių veiklos rodikliai. Pateikti sprendimai, kaip pagerinti viešbučių padalinių veiklos rodiklius.</p>	