

**NEFORMALIOJO PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

**1. PROGRAMOS APIBŪDINIMAS**

1.1. Programos pavadinimas lietuvių kalba

|  |
| --- |
| Svečių aptarnavimo apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įstaigoje neformaliojo profesinio mokymo programa |

1.2. Programos valstybinis kodas *(suteikiamas įregistravus programą)*

|  |
| --- |
| N43101305 |

1.3. Švietimo sritis

|  |
| --- |
| Paslaugos asmenims |

1.4. Švietimo posritis / posričiai

|  |
| --- |
| Viešbučių ir maitinimo paslaugos |

1.5. Programos apimtis mokymosi kreditais

|  |
| --- |
| 10 kreditų |

1.6. Programos apimtis akademinėmis valandomis kontaktiniam darbui, jų pasiskirstymas teoriniam ir praktiniam mokymui

|  |
| --- |
| 180 akademinių valandų kontaktiniam darbui, iš kurių, 54 akademinių valandų skiriama teoriniam mokymui, 126 akademinių valandų – praktiniam mokymui. |

1.7. Minimalūs reikalavimai, norint mokytis pagal programą (jeigu nustatyta)

|  |
| --- |
| Vidurinis išsilavinimas |

1.8. Programoje įgyjamos ar tobulinamos kompetencijos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kompetencijos pavadinimas | Kvalifikacijos pavadinimas, lygis pagal Lietuvos kvalifikacijų sandarą, jos valstybinis kodas | Profesinio standarto pavadinimas, jo valstybinis kodas |
| Priimti svečius | Viešbučio darbuotojas LTKS IV | Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų sektoriaus profesinis standartas, PSI01 |
| Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje | Viešbučio darbuotojas, LTKS IV | Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų sektoriaus profesinis standartas, PSI01 |

1.9. Papildomi reikalavimai mokymą pagal programą užsakančios ir (ar) mokymą finansuojančios institucijos

|  |
| --- |
| * Jei asmens mokymas yra finansuojamas iš Užimtumo tarnybos lėšų, asmeniui, baigusiam programą yra būtinas įgytų kompetencijų vertinimas.
 |

**2. PROGRAMOS TURINYS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modulio pavadinimas (valstybinis kodas[[1]](#footnote-1))** | **Modulio LTKS lygis** | **Kompetencija(-os)** | **Kompetencijos(-jų) pasiekimą nurodantys mokymosi rezultatai** | **Modulio apimtis mokymosi kreditais** | **Akademinės valandos kontaktiniam darbui** |
| **Teoriniam mokymui** | **Praktiniam mokymui** | **Iš viso** |
| Svečių priėmimas | IV | Priimti svečius. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus.Išmanyti svetingumo principus.Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius.Sutikti svečius ir juos apgyvendinti.Teikti pagalbą svečiams, turintiems negalią.Rasti reikiamą informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. | 10 | 54 | 126 | 180 |
| Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje. | Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas.Apibūdinti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas.Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas. |

**3. MODULIŲ APRAŠAI**

**Modulio pavadinimas – „Svečių priėmimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas[[2]](#footnote-2) |  |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Netaikoma* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti | Akademinės valandos kontaktiniam darbui |
| Teoriniam mokymui | Praktiniam mokymui | Iš viso |
| 1. Priimti svečius. | 1.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimus. | **Tema.** ***Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimai**** Lietuvoje galiojantys klasifikavimo reikalavimai, keliami visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms
 | 3 | 6 | 9 |
| **Tema.** ***Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių turto nuosavybės ir valdymo formos**** Tarptautinių tinklų valdymo formos
* Tarptautinių tinklų valdymo formų privalumai ir trūkumai
 | 3 | 6 | 9 |
| 1.2. Išmanyti svetingumo principus. | **Tema. *Svečių aptarnavimo etapai**** Pagrindiniai svečių aptarnavimo etapai
* Svečių poreikiai ir darbuotojų veiksmai atskirais svečių aptarnavimo etapais: per pirmąsias penkias minutes, viešnagės, išvykstant
 | 2 | 6 | 8 |
| **Tema.** ***Probleminės ir kitos netipinės situacijos aptarnaujant svečius**** Išanalizuoti galimus svečių nusiskundimus ir jų priežastis
* Generuoti problemų sprendimus
 | 2 | 6 | 8 |
| 1.3. Išmanyti svečių tipus ir jų poreikius. | **Tema.** ***Svečių tipai ir jų poreikiai**** Paslaugų vartotojų segmentas
* Svečių tipai ir skirtingų svečių tipų poreikiai
 | 2 | 6 | 8 |
| **Tema.** ***Svečiams teikiamų paslaugų kokybė**** Skirtingas apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės pagal svečių apgyvendinimo poreikių ypatumus
 | 2 | 6 | 8 |
| 1.4. Sutikti svečius ir juos apgyvendinti. | **Tema.** ***Svečių sutikimas ir apgyvendinimas**** Profesinės etikos reikalavimai
* Darbuotojų apranga, higiena
* Socialiniai ir psichologiniai bendravimo su svečiais aspektai
* Svečių registracijos tarnybos darbo pobūdis registracijos kortelės, registracija ar rezervacija kompiuteryje
* Išduoti svečiui raktus, palydėti į kambarius, pasirūpinti bagažo pristatymu
 | 10 | 24 | 34 |
| 1.5. Teikti pagalbą svečiams, turintiems negalią. | **Tema. *Svečiai, turintys negalią**** Paslaugos, reikalingos norint patenkinti minimalius negalią turinčių svečių poreikius
* Patalpų įrengimas ir įranga svečiams, turintiems klausos, regėjimo ar judėjimo negalią
 | 4 | 6 | 10 |
| 1.6. Rasti reikiamą informaciją, naudojantis informacinėmis technologijomis. | **Tema. *Kompiuterinės apgyvendinimo įmonių valdymo programos**** Kompiuterinės apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistemos ar programos
* Atlikti svečių apgyvendinimo procedūras (neatvykimų apdorojimas, apgyvendinimo anuliavimas, svečių apgyvendinimas, kambarių užimtumo planavimas), naudojantis apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo sistema ar programa
 | 5 | 11 | 16 |
| 2. Teikti informaciją svečiui apie galimas papildomas paslaugas įmonėje. | 2.1. Išmanyti apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamas paslaugas.  | **Tema. *Apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse teikiamos paslaugos**** Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių paslaugų struktūra
* Apgyvendinimo įmonių teikiamos paslaugos pagal jų grupavimą, darbo organizavimą
* Paslaugų kokybės gerinimas apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje
 | 3 | 4 | 7 |
| **Tema. *Profesinė kalba aptarnaujant svečius**** Teikti informaciją svečiams lietuvių kalba apie paslaugas, teikiamas apgyvendinimo įmonėje
* Teikti informaciją svečiams užsienio kalba apie paslaugas, teikiamas apgyvendinimo įmonėje
 | 5 | 13 | 18 |
| 2.2. Apibūdinti miesto lankytinas vietas ir krašto tradicijas. | **Tema. *Lankytini objektai**** Lietuvos turizmo ištekliai
* Lankytini objektai, istorinės, kultūrinės bei architektūrinės vertybės
* Maršrutai žinomiausiems objektams aplankyti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės aplinkoje
 | 5 | 13 | 18 |
| 2.3. Teikti informaciją svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas. | **Tema.** ***Pagrindinė paslauga – apgyvendinimas**** Dokumentai, reglamentuojantys reikalavimus visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių apgyvendinimo patalpoms ir kambarių įrangai
* Gyvenamosios patalpos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje kambarių tipai, jų ypatumai
* Kambariai svečiams, turintiems negalią
* Gyvenamųjų kambarių stilius
 | 6 | 13 | 19 |
| **Tema.** ***Maitinimo paslaugos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje ir jų organizavimo ypatumai**** Apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamų maitinimo paslaugų formos ir jų organizavimo ypatumai
* Pusryčių tipai įvairiose apgyvendinimo paslaugas teikiančiose įmonėse
* Pusryčių asortimentas, sudarymo principai
 | 2 | 6 | 8 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Svečiai sutikti laikantis svetingumo reikalavimų, jiems pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją. Užpildyta svečio registracijos kortelė apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių programoje ir registracijos kortelėje. Išsamiai, sklandžiai, savarankiškai naudojant papildomą medžiagą, nedarant klaidų suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje teikiamas paslaugas. Sudarytas maršrutas pagal pateiktą temą, apibūdinant lankytinus objektus. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimai
* LR Turizmo įstatymas
* Kelionių gidai, lankstinukai, žemėlapiai
* Vadovėliai, susiję su apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių darbo organizavimu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymu, turizmo paslaugų rinkodara, svetingumo verslu, krašto kultūros papročiais ir tradicijomis

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriu, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių valdymo programa, įrengta svečių priėmimo sutikimo vieta (registracijos stalas). |
| Kvalifikaciniai ir kompetencijų reikalavimai mokytojams (dėstytojams) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) turintis svečių aptarnavimo darbuotojo ar viešbučio darbuotojo arba lygiavertę kvalifikaciją (išsilavinimą), arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Programa parengta įgyvendinant Projektą „Suaugusiųjų švietimo sistemos plėtra suteikiant besimokantiems asmenims bendrąsias ir pagrindines kompetencijas“

Nr. 09.4.2-ESFA-V-715-01-0002

1. Pildoma, jei į programą įtraukiamas formaliojo profesinio mokymo modulinės programos modulis. [↑](#footnote-ref-1)
2. Pildoma, jei į programą įtraukiamas formaliojo profesinio mokymo modulinės programos modulis. [↑](#footnote-ref-2)