

# **SVETINGUMO PASLAUGŲ ADMINISTRATORIAUS MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

---

*(Programos pavadinimas)*

Programos valstybinis kodas ir apimtis mokymosi kreditais:

T54101302 – programa, skirta tęstiniam profesiniam mokymui, 50 mokymosi kreditų

Kvalifikacijos pavadinimas – svetingumo paslaugų administratorius

Kvalifikacijos lygis pagal Lietuvos kvalifikacijų sandarą (LTKS) – V

Minimalus reikalaujamas išsilavinimas kvalifikacijai įgyti – vidurinis išsilavinimas

Reikalavimai profesinei patirčiai (jei taikomi) ir stojančiajam – LTKS IV lygio apgyvendinimo paslaugų posektoriaus kvalifikacija arba ne trumpesnė kaip 3 metų profesinė patirtis, atitinkanti kvalifikaciją

# 1. PROGRAMOS APIBŪDINIMAS

**Programos paskirtis.** Svetingumo paslaugų administratoriaus modulinė profesinio mokymo programa skirta kvalifikuotam darbuotojui parengti, kuris gebėtų savarankiškai valdyti smulkios ir vidutinės svetingumo paslaugų įmonės rinkodarą, savarankiškai organizuoti svetingumo paslaugų teikimą: maitinimo paslaugas, apgyvendinimo paslaugas, kultūrinius, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinius renginius, savarankiškai organizuoti darbuotojų atrankas, darbą ir mokymus.

**Būsimo darbo specifika.** Asmuo, įgijęs svetingumo paslaugų administratoriaus kvalifikaciją, galės dirbti smulkiose ir vidutinėse svetingumo paslaugų įmonėse (nedideliuose viešbučiuose, svečių namuose, užieigose, pensionuose, nakvynės namuose, kaimo turizmo sodybose, stovyklavietėse ir pan.), teikiančiose individualaus apgyvendinimo, maitinimo, renginių organizavimo ir kt. paslaugas.

Svetingumo paslaugų administratoriaus darbo priemonės: kompiuteris, programinė įranga, speciali programinė įranga apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės procesams valdyti, buhalterinės apskaitos dokumentai ir programinė įranga, įvairūs veiklos dokumentai, kasos aparatas, ryšio priemonės, užsakymų registravimo knygos ir kt. Dirbama patalpoje, būdingas individualus ir komandinis darbas.

Svetingumo paslaugų administratoriaus savo veikloje vadovaujasi darbuotojų saugos ir sveikatos, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos bei kitais veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais, apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimais.

## 2. PROGRAMOS PARAMETRAI

Valstybinis kodas	Modulio pavadinimas	LTKS lygis	Apimtis mokymosi kreditais	Kompetencijos	Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai
<b>Įvadinis modulis*</b>					
<b>Bendrieji moduliai*</b>					
<b>Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)</b>					
Privalomieji (iš viso 45 mokymosi kreditai)					
510131321	Smulkios ir vidutinės svetingumo paslaugų įmonės rinkodara	V	10	Analizuoti ir vertinti svetingumo paslaugų poreikį.	Apibūdinti svetingumo paslaugų rinkos dalyvių bendravimo būdus ir stilius. Vykdyti svečių apklausas, naudojant pasirengtus klausimynus. Nustatyti svetingumo paslaugų poreikį, bendraujant su svečiais ir potencialiais klientais.
				Pristatyti ir siūlyti svetingumo paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims.	Apibūdinti svetingumo įmonės teikiamas paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims. Rekomenduoti svetingumo paslaugų pasiūlymus svečiams ir suinteresuotiesiems asmenims, bendraujant lietuvių ir užsienio kalbomis tiesioginio pokalbio metu, telefonu, elektroniniu paštu. Pritaikyti bendravimo būdus ir stilius, atsižvelgiant į skirtingas svečių ir suinteresuotų asmenų grupes. Koordinuoti derybų vedimo procesą, siūlant svetingumo paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims. Paaikinti svetingumo paslaugų kainodarą svečiams ir suinteresuotiems asmenims.
				Rengti svetingumo paslaugų reklamą.	Apibūdinti svetingumo paslaugų reklamos tikslus, funkcijas, principus. Kurti svetingumo paslaugų reklamos projektą, parengiant lankstinuką, internetinės svetainės ir vizualinės reklamos priemonių koncepciją. Organizuoti svetingumo paslaugų reklamos gamintojų paiešką, atranką, reklamos užsakymą. Sudaryti svetingumo paslaugų reklamos sutartis.

					Publikuoti svetingumo paslaugų reklamą, dirbant įvairiomis informacijos priemonėmis.
510131322	Svetingumo paslaugų teikimo organizavimas	V	10	Parengti svetingumo paslaugų teikimo verslo planą.	Apibūdinti svetingumo paslaugų verslo plano paskirtį. Atlikti svetingumo paslaugų rinkos bei vidinių ir išorinių aplinkos veiksnių analizę, nustatant tikslines svetingumo klientų grupes. Parengti svetingumo paslaugų įmonei verslo planą pagal įmonės veiklos sritį.
				Prižiūrėti svetingumo paslaugų teikimo kokybę.	Paašškinti svetingumo paslaugos kokybės sampratą. Vykdyti svečių apklausas apie suteiktas paslaugas raštu ir bendraujant žodžiu. Analizuoti svečių atsiliepimus ir skundus, juos perduodant atsakingiems darbuotojams. Vykdyti paslaugų teikimo kokybės kontrolę pagal įmonės vidaus tvarką.
				Vykdyti atsiskaitymus už suteiktas paslaugas.	Apibūdinti paslaugos pardavimo - pirkimo sutartį. Tvarkyti atsiskaitymus už suteiktas svetingumo paslaugas įvairiais mokėjimo būdais. Išrašyti sąskaitą faktūrą už suteiktas paslaugas.
510131323	Maitinimo paslaugų organizavimas	V	5	Organizuoti svečių kasdienį maitinimą.	Apibūdinti maitinimo paslaugų apgyvendinimo sektoriuje maitinimo tipus. Apibūdinti patiekalų maistingumą, alergenus, maisto produktų netoliaravimą, žaliavalgystę. Apibūdinti virtuvės patalpų zonų paskirtį, darbo vietos reikalavimus pagal geros higienos praktikos taisykles. Rengti maitinimo paslaugų teikimo planą pagal mitybos ypatumus ir amžiaus grupes. Ruošti virtuvės patalpas maisto produktams laikymui ir maisto gaminimui pagal geros higienos praktikos taisykles bei darbo vietos reikalavimus. Sudaryti valgiaraštį atsižvelgiant į mitybos ypatumus ir amžiaus grupes.
				Organizuoti svečių maitinimą pobūviuose ir šventiniuose renginiuose.	Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų naudojimo normas patiekalų gamybai. Rengti pobūvių ir šventinių renginių meniu derinant su

					<p>užsakovais.</p> <p>Užsakyti reikalingas žaliavas maisto patiekalų gamybai pagal paskaičiuotą poreikį.</p> <p>Kontroliuoti patiekalų gamybos procesą pagal geros higienos praktikos taisykles.</p> <p>Vertinti patiekalų laikymo sąlygas ir kokybę.</p>
510131324	Apgyvendinimo paslaugų organizavimas	V	5	Administruoti kambarių rezervavimą ir apgyvendinimo užsakymus.	<p>Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių rūšis, klasifikaciją bei reikalavimus apgyvendinimo patalpoms.</p> <p>Priimti išankstinius užsakymus, sudarant sutartis apgyvendinimo įmonių rezervacijos sistema.</p> <p>Parengti apgyvendinimo grafikus, svečių atvykimo ir išvykimo planus.</p>
				Priimti svečius ir padėti jiems įsikurti.	<p>Suteikti informaciją svečiams apie svetingumo paslaugas, apgyvendinimo patalpas, apgyvendinimo taisykles.</p> <p>Organizuoti svečių priėmimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje svetingumo įmonėje.</p>
510131325	Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių organizavimas	V	10	Priimti svečių užsakymus dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių.	<p>Apibūdinti bendravimo su svečiu ypatumus, priimant kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių užsakymą.</p> <p>Pateikti pasiūlymus svečiams dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių, parengiant informacinę medžiagą apie renginius.</p> <p>Parengti sutartį dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių vykdymo ir užsakymo.</p>
				Rengti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių scenarijus.	<p>Apibūdinti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių tipus, pagrindinius režisūrinius ir kompozicinius principus.</p> <p>Sukurti kultūrinio, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinio renginio planą ir scenarijų, atsižvelgiant į svečių poreikius, biudžetą, vietines kultūrinės tradicijas, aplinką.</p> <p>Nustatyti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių scenarijuje numatytų veiklų kainas ir žmogiškuosius išteklius.</p>
				Organizuoti ir vesti kultūrinius,	Paašškinti darbo ypatumus su aktyvių veiklų

				mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinius renginius.	<p>organizavimui reikalinga įranga bei priemonėmis. Paruošti aplinką, patalpas, inventorių, kitas reikalingas priemonės kultūriniam, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventiniam renginiui.</p> <p>Koordinuoti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių paslaugų teikėjų veiklą.</p> <p>Projektuoti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių scenarijuje numatytas veiklas.</p> <p>Vesti kultūrinius, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinius renginius, dirbant su įvairaus amžiaus, interesų grupių renginių dalyviais.</p>
510131326	Darbuotojų atrankos, darbo ir mokymo organizavimas	V	5	Vykdyti darbuotojų atranką.	<p>Išmanyti darbo pokalbiui ir darbo vietai keliamus reikalavimus.</p> <p>Vykdyti kandidatų paiešką atsižvelgiant į keliamus reikalavimus darbo vietai ir darbuotojui.</p> <p>Vykdyti darbuotojų atranką, vadovaujantis informacijos apie kandidatus analize ir darbo pokalbio rezultatais.</p> <p>Darbo sutarties įforminimas bei jos nutraukimas pagal teisės aktus.</p>
				Organizuoti pavaldžių darbuotojų darbą.	<p>Paaikinti darbo laiko apskaitą, pagal Lietuvoje galiojančius teisinius dokumentus.</p> <p>Sudaryti pavaldžių darbuotojų darbo grafikus atskiriems ūkio padaliniam atsižvelgiant į darbų apimtį.</p> <p>Tvarkyti pavaldžių darbuotojų darbo laiko apskaitą dirbant su specialia programine įranga apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės procesams valdyti.</p> <p>Koordinuoti pavaldžių darbuotojų veiklą, įvertinant jų atliktus darbus.</p>
				Mokyti naujus darbuotojus.	<p>Išmanyti naujų darbuotojų adaptacijos įmonėje procesus.</p> <p>Organizuoti mokymus, atsižvelgiant į darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikį.</p>
<b>Pasirenkamieji moduliai*</b>					
<b>Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)</b>					
500000001	Įvadas į darbo rinką	V	5	Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje.	Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.

					Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes.
--	--	--	--	--	--

\* Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

### 3. REKOMENDUOJAMA MODULIŲ SEKA

Valstybinis kodas	Modulio pavadinimas	LTKS lygis	Apimtis mokymosi kreditais	Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai
<b>Įvadinis modulis*</b>				
<b>Bendrieji moduliai*</b>				
<b>Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)</b>				
<i>Privalomieji (iš viso 45 mokymosi kreditai)</i>				
510131321	Smulkios ir vidutinės svetingumo paslaugų įmonės rinkodara	V	10	<i>Netaikoma</i>
510131322	Svetingumo paslaugų teikimo organizavimas	V	10	<i>Netaikoma</i>
510131323	Maitinimo paslaugų organizavimas	V	5	<i>Netaikoma</i>
510131324	Apgyvendinimo paslaugų organizavimas	V	5	<i>Netaikoma</i>
510131325	Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių organizavimas	V	10	<i>Netaikoma</i>
510131326	Darbuotojų atrankos, darbo ir mokymo organizavimas	V	5	<i>Netaikoma</i>
<b>Pasirenkamieji moduliai*</b>				
<b>Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)</b>				
500000001	Įvadas į darbo rinką	V	5	<i>Baigti visi svetingumo paslaugų administratoriaus kvalifikaciją sudarantys privalomieji moduliai</i>

\* Šie moduliai vykdant tęstinį profesinį mokymą neįgyvendinami, o darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

#### 4. REKOMENDACIJOS DĖL PROFESINEI VEIKLAI REIKALINGŲ BENDRŪJŲ KOMPETENCIJŲ UGDYMO

Bendrosios kompetencijos	Bendrujų kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai
Raštingumo kompetencija	<p>Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką.</p> <p>Parengti darbo planą.</p> <p>Ieškoti informacijos, ją rinkti, apdoroti, vertinti ir dirbti su ja.</p> <p>Taisyklingai vartoti profesinius terminus.</p> <p>Bendrauti laikantis dalykinės komunikacijos ir kalbos kultūros principų.</p>
Daugiakalbystės kompetencija	<p>Bendrauti profesine užsienio kalba darbinėje aplinkoje, vartojant profesinę terminiją.</p> <p>Bendrauti su klientu užsienio kalba.</p> <p>Įvardyti įrenginius, inventorių, priemonės užsienio kalba.</p> <p>Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką užsienio kalba.</p>
Matematinė kompetencija ir gamtos mokslų, technologijų ir inžinerijos kompetencija	<p>Išmanyti kiekio matavimo vienetus.</p> <p>Apskaičiuoti turimų ir reikiamų priemonių kiekį.</p> <p>Naudotis įvairiomis komunikacijos priemonėmis bendraujant su klientais, tiekėjais, darbuotojais.</p> <p>Perduoti su darbu susijusią informaciją pavaldiems darbuotojams IT priemonėmis.</p> <p>Domėtis naujovėmis, taikyti pažangius technologinius procesus atliekant darbinis procesus.</p> <p>Išmanyti finansinį raštingumą.</p> <p>Laikytis etikos, tvarumo ir darnumo siekių.</p>
Skaitmeninė kompetencija	<p>Atlikti informacijos paiešką internete.</p> <p>Rinkti, apdoroti ir saugoti reikalingą darbui informaciją.</p> <p>Dokumentuoti darbų aplankus.</p> <p>Naudoti kompiuterinę skaičiuoklę, atliekant turimų priemonių skaičiavimus.</p> <p>Naudoti apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės valdymo programą.</p> <p>Rengti paslaugos ir (arba) darbo pristatymą kompiuterinėmis programomis, naudoti vaizdų grafinio apdorojimo programą.</p> <p>Pildyti dokumentaciją.</p>
Asmeninė, socialinė ir mokymosi mokyti kompetencija	<p>Įsivertinti turimas žinias ir gebėjimus.</p> <p>Kritiškai mąstyti ir priimti sprendimus.</p> <p>Organizuoti mokymus pavaldiems darbuotojams ir mokytis pačiam.</p> <p>Tobulinti savo profesines ir bendrąsias kompetencijas.</p> <p>Pritaikyti turimas žinias ir gebėjimus dirbant individualiai ir kolektyve.</p> <p>Parengti profesinio tobulinimo planą.</p>
Pilietiško kompetencija	<p>Bendrauti su įvairiais klientais ir darbuotojais.</p> <p>Organizuoti asmenų grupių darbą, vadovauti pavaldžių asmenų grupėms ir vertinti jų veiklos rezultatus.</p> <p>Dirbti komandoje.</p> <p>Valdyti savo psichologines būsenas, pojūčius ir savybes.</p>

	<p>Spręsti psichologines krizines ir konfliktines situacijas.  Darbe taikyti darbo etikos reikalavimus.  Pagarbiai elgtis su klientu.  Gerbti save, kitus, savo šalį ir jos tradicijas.</p>
Verslumo kompetencija	<p>Suprasti įmonės veiklos koncepciją, verslo aplinką  Domėtis politine, socialine ir ekonomine raida.  Išmanyti verslo kūrimo galimybes.  Suprasti socialiai atsakingo verslo kūrimo principus.  Atpažinti naujas (rinkos) galimybes, pasitelkiant intuiciją, kūrybiškumą ir analitinius gebėjimus.  Dirbti savarankiškai, planuoti savo laiką.  Valdyti ir motyvuoti pavaldų personalą.</p>
Kultūrinio sąmoningumo ir raiškos kompetencija	<p>Išmanyti savo šalies kultūrą, tradicijas.  Suprasti kintantį pasaulį, priimti kitų tautų kultūrų įvairovę.  Pažinti įvairių šalies regionų švenčių tradicijas ir papročius, tautinį paveldą.  Lavinti estetinį skonį pasitelkiant kultūros ir meno formas tiek asmeniškai tiek kolektyviai.  Lavinti estetinį požiūrį į aplinką.  Išmanyti etiketą.</p>

## 5. PROGRAMOS STRUKTŪRA, VYKDANT PIRMINĮ IR TĘSTINĮ PROFESINĮ MOKYMĄ

<b>Kvalifikacija – svetingumo paslaugų administratorius, LTKS lygis V</b>	
<b>Programos, skirtos pirminiam profesiniam mokymui, struktūra</b>	<b>Programos, skirtos tęstiniam profesiniam mokymui, struktūra</b>
<i>Įvadinis modulis (iš viso 0 mokymosi kreditų)</i> –	<i>Įvadinis modulis (0 mokymosi kreditų)</i> –
<i>Bendrieji moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)</i> –	<i>Bendrieji moduliai (0 mokymosi kreditų)</i> –
<i>Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)</i> –	<i>Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 45 mokymosi kreditai)</i> Smulkios ir vidutinės svetingumo paslaugų įmonės rinkodara, 10 mokymosi kreditų Svetingumo paslaugų teikimo organizavimas, 10 mokymosi kreditų Maitinimo paslaugų organizavimas, 5 mokymosi kreditai Apgyvendinimo paslaugų organizavimas, 5 mokymosi kreditai Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių organizavimas, 10 mokymosi kreditų Darbuotojų atrankos, darbo ir mokymo organizavimas, 5 mokymosi kreditai
<i>Pasirenkamieji moduliai (iš viso 0 mokymosi kreditų)</i> –	<i>Pasirenkamieji moduliai (0 mokymosi kreditų)</i> –
<i>Baigiamasis modulis (iš viso 0 mokymosi kreditai)</i> –	<i>Baigiamasis modulis (iš viso 5 mokymosi kreditai)</i> Įvadas į darbo rinką, 5 mokymosi kreditai

### **Pastabos**

- Vykdamas tęstinį profesinį mokymą asmens ankstesnio mokymosi pasiekimai įskaitomi švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.
- Tęstinio profesinio mokymo programos modulius gali vesti mokytojai, įgiję andragogikos žinių ir turintys tai pagrindžiantį dokumentą arba turintys neformaliojo suaugusiųjų švietimo patirties.
- Saugaus elgesio ekstremaliose situacijose modulį vedantis mokytojas turi būti baigęs civilinės saugos mokymus pagal Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento direktoriaus patvirtintą mokymo programą ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
- Tęstinio profesinio mokymo programose darbuotojų saugos ir sveikatos mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokoma pagal Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2005 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. ISAK-1953 „Dėl Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašo patvirtinimo“. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokymą vedantis mokytojas turi būti baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
- Tęstinio profesinio mokymo programose saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas pagal poreikį į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

## 6. PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI

### 6.1. ĮVADINIS MODULIS

Nėra

### 6.2. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI

#### 6.2.1. Privalomieji moduliai

##### Modulio pavadinimas „Smulkios ir vidutinės svetingumo paslaugų įmonės rinkodara“

Valstybinis kodas	510131321	
Modulio LTKS lygis	V	
Apimtis mokymosi kreditais	10	
Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Analizuoti ir vertinti svetingumo paslaugų poreikį.	1.1. Apibūdinti svetingumo paslaugų rinkos dalyvių bendravimo būdus ir stilius.	<b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų rinka</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų rinkos samprata</li> <li>• Svetingumo paslaugų tikslinė rinka</li> <li>• Svetingumo paslaugų rinkos segmentacija</li> </ul> <b>Tema. <i>Bendravimo stiliai ir būdai</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbalinė komunikacija</li> <li>• Neverbalinė komunikacija</li> <li>• Tarpkultūrinė komunikacija</li> <li>• E. komunikacija</li> </ul>
	1.2. Vykdyti svečių apklausas, naudojant pasirengtus klausimynus.	<b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų poreikio tyrimų būdai</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų rinkos tyrimų samprata</li> <li>• Svetingumo paslaugų vartotojų tyrimo procesas</li> <li>• Svetingumo paslaugų konkurentų tyrimo procesas</li> <li>• Svetingumo paslaugų produkto tyrimo procesas</li> </ul> <b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų poreikio nustatymas</i></b>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijos rinkimo metodai (kiekybiniai ir kokybiniai)</li> <li>• Kiekybinės apklausos sudarymas</li> <li>• Kokybinės apklausos sudarymas</li> <li>• Įvairių apklausų vykdymo procedūros</li> </ul> <p><b>Tema. Svingumo paslaugų poreikio tyrimų rezultatų interpretavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiekybinio tyrimo rezultatų analizės būdai</li> <li>• Kokybinio tyrimo rezultatų analizės būdai</li> <li>• Svingumo paslaugų poreikio tyrimų rezultatų pristatymas</li> </ul>
	1.3. Nustatyti svetingumo paslaugų poreikį, bendraujant su svečiais ir potencialiais klientais.	<p><b>Tema. Svingumo paslaugų vartotojų elgsena</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svingumo paslaugų vartotojų poreikiai</li> <li>• Svingumo paslaugų vartotojų motyvai</li> <li>• Svingumo paslaugų vartotojų apsisprendimo pirkti procesas</li> </ul> <p><b>Tema. Komunikacija su svečiais ir potencialiais klientais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacijos samprata ir procesas</li> <li>• Komunikacijos kanalai</li> <li>• Komunikacijos proceso dalyviai ir jų funkcijos</li> <li>• Komunikacijos funkcijos ir formos</li> <li>• Komunikacijos barjerai ir kliūtys</li> </ul> <p><b>Tema. Pokalbio su svečiais ir potencialiais klientais metodika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagrindinės pokalbio su svečiais ir potencialiais klientais dalys</li> <li>• Pokalbio su svečiais ir potencialiais klientais etiketo reikalavimai</li> <li>• Svečių ir potencialių klientų apklausa pokalbio metu</li> </ul>
2. Pristatyti ir siūlyti svetingumo paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims.	2.1. Apibūdinti svetingumo įmonės teikiamas paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims.	<p><b>Tema. Svingumo paslaugos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svingumo paslaugų samprata ir rūšys</li> <li>• Apyvadinimo paslaugų pagrindiniai bruožai ir organizavimo ypatumai</li> <li>• Maitinimo paslaugų pagrindiniai bruožai ir organizavimo ypatumai</li> <li>• Logistikos paslaugų pagrindiniai bruožai ir organizavimo ypatumai</li> <li>• Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių paslaugų pagrindiniai bruožai ir organizavimo ypatumai</li> </ul> <p><b>Tema. Svingumo paslaugų parinkimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svingumo paslaugų ypatumai, esminės savybės, kurios svarbios svečiui</li> <li>• Svingumo paslaugų vertės pasiūlymo svečiui kūrimas</li> </ul>
	2.2. Rekomenduoti svetingumo paslaugų pasiūlymus svečiams ir	<p><b>Tema. Svingumo paslaugų siūlymas tiesioginio pokalbio metu lietuvių ir užsienio kalbomis</b></p>

	<p>suinteresuotiesiems asmenims, bendraujant lietuvių ir užsienio kalbomis tiesioginio pokalbio metu, telefonu, elektroniniu paštu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pokalbio pradžios ir pasisveikinimo taisyklės</li> <li>• Svečio poreikių išsiaiškinimas</li> <li>• Informacijos apie svetingumo paslaugas teikimas, konsultavimas</li> <li>• Papildomos aktualios informacijos apie svetingumo paslaugas pateikimas</li> <li>• Pokalbio pabaigos taisyklės</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų siūlymas el. paštu lietuvių ir užsienio kalbomis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bendravimo el. paštu pagrindinės taisyklės</li> <li>• Svečio poreikių išsiaiškinimas</li> <li>• Informacijos apie svetingumo paslaugas teikimas, konsultavimas</li> <li>• Papildomos aktualios informacijos apie svetingumo paslaugas pateikimas</li> <li>• Bendravimo el. paštu svečių aptarnavimo standarto kūrimas</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų siūlymas telefonu lietuvių ir užsienio kalbomis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bendravimo telefonu pagrindinės taisyklės</li> <li>• Svečio poreikių išsiaiškinimas</li> <li>• Informacijos apie svetingumo paslaugas teikimas, konsultavimas</li> <li>• Papildomos aktualios informacijos apie svetingumo paslaugas pateikimas</li> <li>• Bendravimo telefonu svečių aptarnavimo standarto kūrimas</li> </ul>
	<p>2.3. Pritaikyti bendravimo būdus ir stilius, atsižvelgiant į skirtingas svečių ir suinteresuotų asmenų grupes.</p>	<p><b>Tema. Darbuotojų bendravimo būdai ir stiliai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalus bendravimas</li> <li>• Neformalus bendravimas</li> <li>• Empatini bendravimo stiliai</li> <li>• Konflikto valdymo bendravimas</li> <li>• Tarpkultūrinis bendravimas</li> </ul> <p><b>Tema. Bendravimas su skirtingomis klientų grupėmis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientų poreikių, vertybių ir tikslų supratimas</li> <li>• Kalbos tono, komunikacijos kanalų pritaikymas</li> <li>• Asmeninės patirties suteikimas klientui</li> </ul>
	<p>2.4. Koordinuoti derybų vedimo procesą, siūlant svetingumo paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims.</p>	<p><b>Tema. Derybų su svečiu vedimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derybų vedimo reikšmė ir svarba</li> <li>• Pagrindiniai derybų etapai</li> </ul> <p><b>Tema. Sudėtingų svečių aptarnavimo situacijų valdymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktinių situacijų valdymas</li> <li>• Piktų svečių aptarnavimas</li> <li>• Svečio prieštaravimų valdymas</li> </ul>

	2.5. Paaiškinti svetingumo paslaugų kainodarą svečiams ir suinteresuotiems asmenims.	<p><b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų kainų politika</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų kainų politikos esmė, tikslai, metodai</li> <li>• Svetingumo paslaugų veiksniai turintys įtakos kainai</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų kainos nustatymas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų kainų nustatymas, atsižvelgiant į paslaugos savybes ir charakteristikas</li> <li>• Svetingumo paslaugų kainos nustatymas, atsižvelgiant į svečių poreikius</li> </ul>
3. Rengti svetingumo paslaugų reklamą.	3.1. Apibūdinti svetingumo paslaugų reklamos tikslus, funkcijas, principus.	<p><b>Tema. <i>Reklamos funkcijos ir principai</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos sąvoka</li> <li>• Reklamos formos</li> <li>• Reklamos įtaka visuomenei ir kultūrai</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Reklamos veikimo mechanizmas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos poveikio stadijos ir paveikumo užtikrinimas</li> <li>• Vartotojų poreikiai ir motyvacija pirkti</li> <li>• Sprendimo pirkti priėmimo modeliai</li> <li>• Reklaminės žinutės turinys</li> <li>• Apeliavimas į vartotoją per emocijas ir logiką</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Reklamos skleidimo priemonės</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos skleidimo priemonių klasifikacija</li> <li>• Reklamos skleidimo priemonių pasirinkimas</li> <li>• Internetinis marketingas</li> <li>• Tradiciniai reklamos kanalai</li> </ul>
	3.2. Kurti svetingumo paslaugų reklamos projektą, parengiant lankstinuką, internetinės svetainės ir vizualinės reklamos priemonių koncepciją.	<p><b>Tema. <i>Vizualinės reklamos priemonių koncepcijos rengimas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vizualinės reklamos priemonių rūšys ir jų savybės</li> <li>• Vizualinės reklamos laiko ir konteksto parinkimas</li> <li>• Vizualinės reklamos įvertinimo principai</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Svetingumo paslaugų įmonės internetinės svetainės koncepcijos parengimas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetinių svetainių tipai</li> <li>• Internetinės svetainės koncepcijos planavimas</li> <li>• Internetinės svetainės dizaino kūrimas</li> <li>• Internetinės svetainės lankytojų tipai</li> <li>• Internetinės svetainės funkcionalumas</li> <li>• Internetinės svetainės struktūra</li> <li>• Internetinių svetainių kūrimo priemonės</li> </ul>

		<p><b>Tema. Teikiamų svetingumo paslaugų lankstinuko parengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagrindiniai reikalavimai lankstinuko parengimui</li> <li>• Lankstinuko dizaino kūrimas</li> <li>• Lankstinukų platinimo kanalai</li> </ul>
	3.3. Organizuoti svetingumo paslaugų reklamos gamintojų paiešką, atranką, reklamos užsakymą.	<p><b>Tema. Reklamos gamintojo pasirinkimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos gamintojų paieškos ir atrankos kriterijai</li> <li>• Reklamos gamintojų skirstymas pagal darbo pobūdį</li> <li>• Reklamos gamintojų palyginimas</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugos reklamos gamybos užsakymo parengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos gamybos užsakymo būdai</li> <li>• Reklamos gamybos užsakymo formavimas</li> </ul>
	3.4. Sudaryti svetingumo paslaugų reklamos sutartis.	<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų reklamos sutarčių struktūra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų reklamos sutarčių rūšys</li> <li>• Svetingumo paslaugų reklamos sutarčių elementai</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų reklamos sutarčių parengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos užsakymo sutarčių formavimas</li> <li>• Reklamos užsakymo sutarčių pildymas</li> </ul>
	3.5. Publikuoti svetingumo paslaugų reklamą, dirbant įvairiomis informacijos priemonėmis.	<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų reklamos skleidimo informacijos priemonės</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos skleidimo informacijos priemonių klasifikacija</li> <li>• Internetinis marketingas</li> <li>• Tradiciniai reklamos kanalai</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų reklamos informacijos priemonių parinkimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamos skleidimo priemonių pasirinkimas, atsižvelgiant į reklamos turinį</li> <li>• Reklamos skleidimo priemonių pasirinkimas, atsižvelgiant į vartotoją</li> <li>• Reklamos skleidimo priemonių pasirinkimas, atsižvelgiant į konkurentus</li> </ul>
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	<p>Apibūdinti svetingumo paslaugų rinkos dalyvių bendravimo būdai ir stiliai. Vykdytos svečių apklausos, naudojant pasirengtus klausimynus. Nustatytas svetingumo paslaugų poreikis, bendraujant su svečiais ir potencialiais klientais. Apibūdintos svetingumo įmonės teikiamos paslaugos svečiams ir suinteresuotiems asmenims. Rekomenduotas svetingumo paslaugų pasiūlymas svečiams ir suinteresuotiems asmenims, bendraujant lietuvių ir užsienio kalbomis tiesioginio pokalbio metu, telefonu, elektroniniu paštu. Pritaikyti bendravimo būdai ir stiliai, atsisžvelgiant į skirtingas svečių ir suinteresuotų asmenų grupes. Pademonstruotas derybų vedimo procesas, siūlant svetingumo paslaugas svečiams ir suinteresuotiems asmenims. Paašškinta svetingumo paslaugų kainodara svečiams ir suinteresuotiems asmenims. Apibūdinti svetingumo paslaugų reklamos tikslai, funkcijos, principai. Sukurtas svetingumo paslaugų reklamos projektas, parengus lankstinuką, internetinės svetainės ir vizualinės reklamos priemonių koncepcijas. Organizuota svetingumo paslaugų reklamos gamintojų paieška, atranka, reklamos užsakymas. Sudarytos svetingumo</p>	

	<p>paslaugų reklamos sutartys. Publikuota svetingumo paslaugų reklama, dirbant įvairiomis informacijos priemonėmis. Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus darbo priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos.</p>
Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<p><i>Mokymo(si) medžiaga:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams vertinti</li> <li>• Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus reglamentuojantys teisės aktai</li> <li>• Teisės aktai reglamentuojantys valstybinės kalbos vartojimą</li> <li>• Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas</li> <li>• Norminiai teisės aktai, reglamentuojantys turizmo ir viešbučių verslą</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacinės ir komunikacinės technologijos</li> <li>• Skaitmeninės ugdymo(-si) platformos</li> <li>• Specializuota programinė įranga, skirta klausimynų sudarymui ir analizei, reklamos kūrimui</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> <li>• Ugdymo priemonės, įranga</li> </ul>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	<p>Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymui(si) iliustruoti ir praktinėms užduotims atlikti: stalai, kėdės, rašomoji lenta, kompiuteriai, multimedija projektorius mokymo(si) medžiagai pateikti. Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuterine/specializuota programine įranga.</p>
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	<p>Modulį gali vesti mokytojas, turintis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;</li> <li>2) verslo ar vadybos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.</li> </ol>

#### Modulio pavadinimas – „Svetingumo paslaugų teikimo organizavimas“

Valstybinis kodas	510131322
Modulio LTKS lygis	V
Apimtis mokymosi kreditais	10

Asmens pasirengimo mokyti modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Parengti svetingumo paslaugų teikimo verslo planą.	1.1. Apibūdinti svetingumo paslaugų verslo plano paskirtį.	<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų verslo plano teorinis apibrėžimas, tikslai, reikalavimai, struktūra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslo plano teorinis apibrėžimas, tikslai</li> <li>• Verslo plano sudarymo žingsniai</li> <li>• Verslo plano struktūra</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų verslo plano struktūrinių dalių rengimo reikalavimai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktūrinės dalies “Santrauka” rengimo reikalavimai</li> <li>• Struktūrinės dalies “Verslo aprašymas” rengimo reikalavimai</li> <li>• Struktūrinės dalies “Rinkodara” rengimo reikalavimai</li> <li>• Struktūrinės dalies “Gamyba” rengimo reikalavimai</li> <li>• Struktūrinės dalies “Vadyba” rengimo reikalavimai</li> <li>• Struktūrinės dalies “Finansai” rengimo reikalavimai</li> </ul>
	1.2. Atlikti svetingumo paslaugų rinkos bei vidinių ir išorinių aplinkos veiksnių analizę, nustatant tikslines svetingumo klientų grupes.	<p><b>Tema. Tikslinių svetingumo paslaugų klientų grupių nustatymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tikslinių svetingumo paslaugų grupių aprašo parengimas, nurodant jų ypatumus svetingumo paslaugų kontekste</li> <li>• Kriterijai, pagal kuriuos galima nustatyti konkrečios svetingumo paslaugų įmonės tikslines paslaugų grupes</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų įmonės vidinių ir išorinių aplinkos veiksnių vertinimo svarba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų aplinkos veiksnių analizės tikslai</li> <li>• Svetingumo paslaugų aplinkos veiksnių vertinimo problematika</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų įmonės vidinių ir išorinių aplinkos veiksnių analizė</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės vidinės aplinkos įtaka įmonės veiklai</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės išorinės aplinkos įtaka įmonės veiklai</li> </ul> <p><b>Tema. Konkurencinės aplinkos ir tikslinės rinkos charakteristikų analizė</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų įmonių konkurencinė aplinka</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonių tikslinės rinkos charakteristikos</li> </ul> <p><b>Tema. SSGG analizė</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analizės tikslas</li> <li>• Stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analizės matrica</li> </ul>

		<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų įmonės strateginių tikslų ir uždavinių siekimo priemonių plano parengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strateginio planavimo esmė, tikslai ir uždaviniai</li> <li>• Strateginio planavimo modeliai</li> <li>• Strateginio planavimo procesas</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės strateginių tikslų ir uždavinių siekimo priemonių planas</li> </ul>
	1.3. Parengti svetingumo paslaugų įmonei verslo planą pagal įmonės veiklos sritį.	<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų koncepcija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Įmonės svetingumo paslaugų koncepcijos samprata</li> <li>• Įmonės svetingumo paslaugų koncepcijos tikslas</li> <li>• Įmonės svetingumo paslaugų koncepcijos sudedamosios dalys</li> <li>• Įmonės svetingumo paslaugų koncepcijos modelis</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų įmonės verslo plano rengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parengti verslo planą pasirinktai svetingumo paslaugų įmonei</li> <li>• Pristatyti verslo planą pasirinktai svetingumo paslaugų įmonei</li> </ul>
2. Prižiūrėti svetingumo paslaugų teikimo kokybę.	2.1. Paašškinti svetingumo paslaugos kokybės sampratą.	<p><b>Tema. Paslaugos kokybė ir įmonės vidinės aplinkos faktoriai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugos kokybės samprata</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės vidinės aplinkos faktoriai, darantys įtaką jos veiklos kokybei</li> </ul> <p><b>Tema. Įmonės kokybės politika ir kokybės tikslai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės kokybės politika</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės kokybės tikslai</li> <li>• Svetingumo paslaugų įmonės kokybės tikslų formulavimas</li> </ul>
	2.2. Vykdyti svečių apklausas apie suteiktas paslaugas raštu ir bendraujant žodžiu.	<p><b>Tema. Pokalbio su svečiu metodika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagrindinės pokalbio su svečiu dalys</li> <li>• Pokalbio su svečiu etiketo reikalavimai</li> </ul> <p><b>Tema. Pasiruošimas svečių apklausai pokalbio metu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klausimynas svečių atsiliepimų apie suteiktas paslaugas surinkimui bendraujant žodžiu</li> <li>• Anketos paruošimas svečių atsiliepimams apie suteiktas paslaugas raštu</li> <li>• Paruoštos anketos analizė ir įvertinimas</li> </ul>
	2.3. Analizuoti svečių atsiliepimus ir skundus, juos perduodant atsakingiems darbuotojams.	<p><b>Tema. Svečių atsiliepimų apie suteiktas paslaugas duomenų apdorojimas ir analizė</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gautų apklausos duomenų apdorojimas</li> <li>• Gautų apklausos duomenų rezultatų analizė</li> <li>• Analizės rezultatų naudojimas teikiamų paslaugų pagerinimui</li> </ul> <p><b>Tema: Apgyvendinimo paslaugų versle pasitaikantys skundai</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniniai skundai</li> <li>• Etikos skundai</li> <li>• Aptarnavimo skundai</li> <li>• Kiti skundai</li> </ul> <p><b>Tema. Darbo su svečių pateiktais skundais tvarka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svečio skundo priėmimas</li> <li>• Svečio skundo fakto patvirtinimas</li> <li>• Svečio skundo sprendimo technika</li> <li>• Administracinės procedūros atlikimas ir sprendimo priėmimas</li> <li>• Sprendimo įteikimas (išsiuntimas) svečiui</li> <li>• Sprendimo analizė ir įvertinimas</li> </ul>
	2.4. Vykdyti paslaugų teikimo kokybės kontrolę pagal įmonės vidaus tvarką.	<p><b>Tema. Kokybės kontrolė ir jos rūšys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokybės kontrolės samprata</li> <li>• Kokybės kontrolės tikslas</li> <li>• Kokybės kontrolės procedūros etapai</li> <li>• Kokybės kontrolės rūšys</li> <li>• Kokybės kontrolės standartų nustatymas</li> </ul> <p><b>Tema. Kokybės kontrolės procesas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokybės kontrolės proceso žingsniai</li> <li>• Svingumo įmonės paslaugų teikimo kokybės kontrolės plano rengimas</li> <li>• Kokybės kontrolės plano analizė ir įvertinimas</li> <li>• Viešbučio administratoriaus atsakomybė užtikrinant pavaldžių darbuotojų darbų kokybę</li> </ul>
3. Vykdyti atsiskaitymus už suteiktas paslaugas.	3.1. Apibūdinti paslaugos pardavimo - pirkimo sutartį.	<p><b>Tema. Paslaugos pardavimo-pirkimo sutarties samprata ir forma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paslaugos pardavimo-pirkimo sutarties sampratą</li> <li>• Pagrindines paslaugos pardavimo-pirkimo sutarties dalys</li> <li>• Paslaugos pardavimo-pirkimo sutarties forma</li> <li>• Paslaugos pardavimo-pirkimo sutartis tarp svetingumo paslaugų įmonės ir kliento</li> </ul> <p><b>Tema. Pirkimo-pardavimo sutarties šalių pareigos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pardavėjo teisės pareigos</li> <li>• Pirkėjo teisės ir pareigos</li> <li>• Teisių gynimo būdai pažeidus šalims pareigas</li> </ul>
	3.2. Tvarkyti atsiskaitymus už suteiktas svetingumo paslaugas įvairiais mokėjimo būdais.	<p><b>Tema. Atsiskaitymo būdai už suteiktas svetingumo paslaugas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiskaitymai grynaisiais pinigais</li> <li>• Atsiskaitymai bankiniu pavedimu</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsiskaitymai debeto / kredito kortelėmis</li> <li>• Kiti atsiskaitymo būdai</li> </ul> <p><b>Tema. Grynujų pinigų apskaita kasos aparatu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasos darbo organizavimo ir kasos operacijų atlikimo taisyklės</li> <li>• Kasos operacijų žurnalas</li> <li>• Darbo dienos pradžios ataskaitos</li> <li>• Pardavimo operacijų registravimas kasos aparatu</li> <li>• Darbo dienos pabaigos ataskaitos</li> <li>• Mėnesio ataskaitos</li> </ul>
	3.3. Išrašyti sąskaitą faktūrą už suteiktas paslaugas.	<p><b>Tema. Sąskaitų faktūrų išrašymo tvarka, rekvizitai ir prievolės</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sąskaitų faktūrų išrašymo tvarka,</li> <li>• Sąskaitų faktūrų išrašymo terminai,</li> <li>• Sąskaitos faktūros rekvizitai</li> </ul> <p><b>Tema. Sąskaitų faktūrų už suteiktas svetingumo paslaugas išrašymas ir jų tvarkymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rašytinės formos sąskaitos faktūros išrašymas</li> <li>• Elektroninėmis priemonėmis sąskaitos faktūros išrašymas</li> <li>• Sąskaitų faktūrų pildymas kompiuterinėje sistemoje</li> <li>• Išrašytų sąskaitų faktūrų saugojimas</li> </ul>
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	<p>Paašškinta verslo plano paskirtis, tikslai. Paašškinta verslo plano rengimo eiga, reikalavimai, struktūra. Sukurta teikiamų svetingumo paslaugų įmonės koncepcija. Nustatytos tikslines svetingumo paslaugų įmonės teikimo klientų grupės. Atlikta svetingumo paslaugų vidinių ir išorinių aplinkos veiksnių analizė. Apibūdinta svetingumo paslaugų įmonių konkurencinė aplinka. Paašškinta įmonės strateginių tikslų ir uždavinių samprata ir sudarytas svetingumo paslaugų įmonės siekimo priemonių planas. Parengtas ir pristatytas verslo planas pagal įmonės veiklos sritį. Vykdyta svečių apklausa apie suteiktas paslaugas raštu ir bendraujant žodžiu. Parengtos anketos ir pravesta apklausa. Atlikta analizė svečių atsiliepimų apie suteiktas paslaugas ir priimtas sprendimas. Apibūdinta paslaugos kokybės samprata. Paašškinta svetingumo paslaugų įmonės kokybės politika ir jos reikšmė įmonės veiklai. Suformuluoti galimi skirtingų svetingumo paslaugų įmonių kokybės tikslai. Vykdyta svečių apklausa apie suteiktas paslaugas raštu ir bendraujant žodžiu. Atlikta analizė svečių atsiliepimų ar skundų apie suteiktas paslaugas. Parengtas svetingumo paslaugų teikimo kokybės kontrolės planas. Paašškinta bendroji sutarties samprata, išvardintos pagrindinės sutarties dalys. Parengta svetingumo paslaugos pardavimo-pirkimo sutartis tarp pasirinktos svetingumo paslaugų įmonės ir kliento. Pademonstruotas atsiskaitymo priėmimas už svetingumo paslaugas grynaisiais pinigais ir kasos aparatu. Apibūdintos elektroninės mokėjimo priemonės, nurodant jų privalumus ir trūkumus. Paašškinti atsiskaitymo banko kortelėmis principai, kredito ir debeto kortelių skirtumai. Pademonstruotas atsiskaitymo priėmimas banko mokėjimo kortelėmis. Išvardinti sąskaitų faktūrų išrašymo reikalavimai ir privalomi rekvizitai. Išrašyta sąskaita faktūra už pasirinktas svetingumo paslaugas.</p>	

	Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus darbo priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos.
Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<p><i>Mokymo(si) medžiaga</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams vertinti</li> <li>• Lietuvos Respublikos finansinės apskaitos įstatymas</li> <li>• Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl kasos aparatų diegimo ir naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“</li> <li>• Verslo apskaitos standartai (VAS)</li> <li>• Tarptautiniai apskaitos standartai (TAS)</li> <li>• Tarptautiniai finansinės atskaitomybės standartai (TFAS)</li> <li>• Pirminių apskaitos dokumentų pavyzdžiai: PVM sąskaita faktūra, mokėjimo nurodymas, kasos pajamų orderiai, kasos išlaidų orderiai, grynųjų pinigų priėmimo kvitai</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacinės ir komunikacinės technologijos</li> <li>• Skaitmeninės ugdymo(-si) platformos</li> <li>• Specializuota programinė įranga</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> <li>• Ugdymo priemonės, įranga</li> </ul>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymui(si) iliustruoti ir praktinėms užduotims atlikti: stalai, kėdės, rašomoji lenta, kompiuteriai, multimedija projektorius mokymo(si) medžiagai pateikti. Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta specializuota kompiuterine/programine įranga. Kasos aparatas, ar kita atsiskaitymui naudojama įranga
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	Modulį gali vesti mokytojas, turintis: 1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją; 2) turizmo ir poilsio studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.

**Modulio pavadinimas – „Maitinimo paslaugų organizavimas“**

Valstybinis kodas	510131323	
Modulio LTKS lygis	V	
Apimtis mokymosi kreditais	5	
Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Organizuoti svečių kasdienį maitinimą.	1.1. Apibūdinti maitinimo paslaugų apgyvendinimo sektoriuje maitinimo tipus.	<b>Tema. <i>Apgyvendinimo sektoriaus maitinimo tipai</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilnas maitinimas, jo ypatumai</li> <li>• Dalinis maitinimas, jo ypatumai</li> </ul> <b>Tema. <i>Maitinimo organizavimo tipai, patiekimo reikalavimai</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitinimo organizavimas buffet principu, ypatumai</li> <li>• Maitinimo organizavimas la carte (porcijomis) principu, ypatumai</li> </ul>
	1.2. Apibūdinti patiekalų maistingumą, alergenų, maisto produktų netoliaravimą, žaliavalgystę.	<b>Tema. <i>Patiekalų maistinė vertė, kaloringumas</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patiekalų maistinė vertė</li> <li>• Patiekalų kaloringumas</li> <li>• Maisto energinės vertės poreikis įvairioms amžiaus grupėms</li> <li>• Patiekalų energinės vertės apskaičiavimas</li> </ul> <b>Tema. <i>Maisto alergenai, maisto produktų netoliaravimas</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dažniausiai pagamintuose patiekaluose pasitaikantys alergenai</li> <li>• Žmonių netoliaruojančių baltymo gliuteno mitybos ypatumai</li> <li>• Žmonių netoliaruojančių pieno cukraus (laktozės) mitybos ypatumai</li> <li>• Nacionalinio maisto ir mitybos ypatumai</li> </ul> <b>Tema. <i>Žaliavalgių, veganų, vegetarų mitybos ypatumai</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žaliavalgių, veganų, vegetarų mitybos panašumai</li> <li>• Žaliavalgių, veganų, vegetarų mitybos skirtumai</li> </ul>
	1.3. Apibūdinti virtuvės patalpų zonų paskirtį, darbo vietos reikalavimus pagal geros higienos praktikos taisykles.	<b>Tema. <i>Virtuvės patalpų zonos, darbo vietos</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtuvės patalpų zonų paskirtis</li> <li>• Virtuvės darbo vietoms taikomi geros higienos praktikos taisyklių reikalavimai</li> </ul> <b>Tema. <i>Maisto produktų ir žaliavų laikymo sąlygos</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinkamos sąlygos maisto produktams ir žaliavoms laikyti</li> <li>• Maisto produktų bei žaliavų šviežumo ir gedimo požymiai</li> </ul>
	1.4. Rengti maitinimo paslaugų	<b>Tema. <i>Maitinimo paslaugų plano rengimas</i></b>

	teikimo planą pagal mitybos ypatumus ir amžiaus grupes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitinimo paslaugų planavimas pagal amžiaus grupes</li> <li>• Maitinimo paslaugų planavimas pagal mitybos ypatumus</li> </ul> <p><b>Tema. Maitinimo paslaugų plano įgyvendinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitinimo paslaugų plano valdymas</li> <li>• Maitinimo paslaugų teikėjų komandos formavimas</li> </ul>
	1.5. Ruošti virtuvės patalpas maisto produktams laikymui ir maisto gaminimui pagal geros higienos praktikos taisykles bei darbo vietos reikalavimus.	<p><b>Tema. Darbo vietos paruošimas virtuvės patalpų paruošiamajame skyriuje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo vietos, skirtos mėsos, žuvies, daržovių, miltinių gaminių pirminiam paruošimui, parengimas darbui pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> <li>• Darbo vietos, skirtos (mėsos, žuvies, daržovių, miltinių patiekalų) pusgaminiams gaminti, paruošimas pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> </ul> <p><b>Tema. Darbo vietos paruošimas virtuvės patalpų baigiamajame skyriuje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo vietos, skirtos karštiesiems patiekalams gaminti, paruošimas pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> <li>• Darbo vietos, skirtos šaltiems patiekalams gaminti, paruošimas pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> </ul> <p><b>Tema. Darbo vietos paruošimas virtuvės patalpų išdavimo ir pagalbinėse patalpose</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo vietos, kurioje išduodami patiekalai, paruošimas pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> <li>• Pagalbinės darbo vietos paruošimas pagal darbuotojų saugos ir sveikatos, geros higienos praktikos taisyklių reikalavimus</li> </ul> <p><b>Tema. Prekybinės salės paruošimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prekybinės salės priežiūra</li> <li>• Indų paruošimas</li> <li>• Stalo serviravimas</li> </ul>
	1.6. Sudaryti valgiaraštį atsižvelgiant į mitybos ypatumus ir amžiaus grupes.	<p><b>Tema. Valgiaraščiai, jų rūšys ir ypatumai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valgiaraščių rūšys</li> <li>• Valgiaraščių sudarymo principai</li> <li>• Kadieninio, šventinio ir konferencijų valgiaraščių ypatumai ir sudarymo principai</li> </ul> <p><b>Tema. Valgiaraščio sudarymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasdieninio valgiaraščio sudarymas</li> <li>• Šventinio valgiaraščio sudarymas</li> <li>• Konferencijų valgiaraščio sudarymas</li> </ul>

2. Organizuoti svečių maitinimą pobūviuose ir šventiniuose renginiuose.	2.1. Apibūdinti maisto produktų ir žaliavų naudojimo normas patiekalų gamybai.	<p><b>Tema. <i>Maisto produktų ir žaliavų naudojimo normos</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisto produktų ir žaliavų naudojimo normos</li> <li>• Maistinių atliekų normos</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Maisto atliekų panaudojimas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tvaraus maisto gamyba</li> <li>• Maisto gamyba be atliekų koncepsija</li> </ul>
	2.2. Rengti pobūvių ir šventinių renginių meniu derinant su užsakovais.	<p><b>Tema. <i>Maitinimo paslaugų planavimas pobūvių ir šventinių renginių meniu derinant su užsakovais</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitinimo paslaugų plano idėja pagal užsakovus</li> <li>• Maitinimo paslaugų plano idėjos derinimas su užsakovais</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Maitinimo paslaugų plano rengimas pobūvių ir šventinių renginių meniu derinant su užsakovais</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitinimo paslaugų plano įgyvendinimo planavimas</li> <li>• Maitinimo paslaugų plano valdymas</li> </ul>
	2.3. Užsakyti reikalingas žaliavas maisto patiekalų gamybai pagal paskaičiuotą poreikį.	<p><b>Tema. <i>Maisto produktų ir žaliavų kiekio, reikiamo patiekalams gaminti, apskaičiavimas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reikiamo maisto produktų ir žaliavų kiekio patiekalams gaminti apskaičiavimas</li> <li>• Produktų kiekio skaičiavimas, kai receptūros išeiga 1000 gramų, o patiekalas dalinamas porcijomis</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Kompiuterinės maisto produktų ir žaliavų apskaitos programos</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisto produktų ir žaliavų apskaita kompiuterine apskaitos programa</li> <li>• Maisto produktų ir žaliavų apskaitos tvarkymas</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Maisto produktų ir žaliavų nurašymas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisto produktų ir žaliavų nurašymo eiga</li> <li>• Maisto produktų ir žaliavų nurašymo dokumentų pildymas</li> </ul>
	2.4. Kontroliuoti patiekalų gamybos procesą pagal geros higienos praktikos taisykles.	<p><b>Tema. <i>Maisto produktų ir žaliavų inventorizacija</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisto produktų ir žaliavų inventorizacijos vykdymas</li> <li>• Maisto produktų ir žaliavų natūralūs nuostoliai</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Patiekalų gamybos technologinis procesas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technologinių procesų gaminant pusgaminius kontrolė</li> <li>• Technologinių procesų gaminant patiekalus kontrolė</li> </ul> <p><b>Tema. <i>Patiekalų kokybės nustatymas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patiekalų kokybės nustatymas jusliniu būdu</li> <li>• Patiekalų kokybės vertinimas</li> <li>• Patiekalų trūkumų ir ydų atpažinimas</li> </ul>

	2.5. Vertinti patiekalų laikymo sąlygas ir kokybę.	<p><b>Tema. Patiekalų kokybės reikalavimai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sriubų kokybės rodikliai</li> <li>• Šaltųjų patiekalų ir užkandžių kokybės rodikliai</li> <li>• Karštųjų patiekalų ir užkandžių kokybės rodikliai</li> <li>• Saldžiųjų patiekalų kokybės rodikliai</li> </ul> <p><b>Tema. Laikymo sąlygų įtaka patiekalų kokybei</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patiekalų laikymo sąlygos pagal geros higienos praktikos taisykles</li> <li>• Laikymo sąlygų įtaka patiekalų kokybei</li> </ul> <p><b>Tema. Patiekalų realizavimo terminai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patiekalų realizavimo terminai pagal geros higienos praktikos taisykles</li> <li>• Realizavimo terminų įtaka patiekalų kokybei</li> </ul>
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	<p>Apibūdinti maitinimo paslaugų apgyvendinimo sektoriuje maitinimo tipai. Apibūdintas patiekalų maistingumas, alergenai, maisto produktų netoliaravimas, žaliavalgystė. Apibūdintos virtuvės patalpų zonos, pagal darbo vietos reikalavimus ir geros higienos praktikos taisykles. Paruoštos virtuvės patalpos maisto produktams laikyti ir maistui gaminti pagal geros higienos praktikos taisykles ir darbo vietos reikalavimus. Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, naudotasi asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus įrankiai, medžiagos, priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos. Sudarytas kasdienis, šventinis ir konferencijų valgiaraštis atsižvelgiant į mitybos ypatumus ir amžiaus grupes bei derinant su užsakovais. Apskaičiuoti maisto produktų ir žaliavų kiekiai patiekalų gamybai pagal paskaičiuotą poreikį. Užsakyti reikalingi maisto produktai patiekalų gamybai. Atlikta patiekalų gamybos proceso kontrolė. Įvertinta patiekalų laikymo sąlygos ir kokybė</p>	
Reikalavimai mokymui skiriami metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<p><i>Mokymo(si) medžiaga:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams vertinti</li> <li>• Pateiktys pagal temas</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> <li>• Geros higienos praktikos taisyklės</li> <li>• Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus</li> <li>• Norminiai teisės aktai, reglamentuojantys turizmo ir viešbučių verslą</li> <li>• Virtuvės įrenginių eksploatavimo reikalavimai, naudojimo instrukcijos</li> <li>• Švaros priemonių naudojimo instrukcijos</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žaliavos ir maisto produktai patiekalams gaminti</li> <li>• Plovimo ir dezinfekavimo medžiagos bei priemonės maisto saugai ir higienai palaikyti</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptūrų rinkiniai, kalkuliacijos ir technologinės kortelės</li> <li>• Specializuota programinė įranga</li> <li>• Vaizdo medžiaga pagal temas</li> </ul>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	<p>Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa, lenta, stalai, kėdės bei kurioje būtų techninės priemonės (kompiuteris su kompiuterine/programine įranga, vaizdo projektorius), skirtos mokymo(si) medžiagai pateikti ir kompiuteriai, skirti mokinių darbui.</p> <p>Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta darbo stalais, virtuvės technologine įranga ir inventoriumi.</p>
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	<p>Modulį gali vesti mokytojas, turintis:</p> <p>1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;</p> <p>2) viešojo maitinimo studijų krypties ar lygiavertę išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus / maitinimo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos viešojo maitinimo sektoriuje patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.</p>

### Modulio pavadinimas – „Apgyvendinimo paslaugų organizavimas“

Valstybinis kodas	510131324	
Modulio LTKS lygis	V	
Apimtis mokymosi kreditais	5	
Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Administruoti kambarių rezervavimą ir apgyvendinimo užsakymus.	1.1. Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių rūšis, klasifikaciją bei reikalavimus apgyvendinimo patalpoms.	<p><b>Tema. Apgyvendinimo paslaugų teikimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teisės aktai reglamentuojantys reikalavimus visų kategorijų įmonėms teikiančioms apgyvendinimo paslaugas</li> <li>• Apgyvendinimo paslaugų teikimo sąlygos</li> <li>• Apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių rūšys</li> </ul> <p><b>Tema. Apgyvendinimo paslaugų teikiančių įmonių klasifikavimo reikalavimai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apgyvendinimo paslaugų įmonių klasifikavimas pagal Pasaulio Turizmo organizacijos (PTO) reikalavimus</li> <li>• Lietuvoje galiojantys klasifikavimo reikalavimai, keliami visų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apgyvandinimo paslaugas teikiančių įmonių klasifikavimas kitose šalyse</li> <li>• Reikalavimai kambarių įrangai ir priemonėms skirtingų kategorijų apgyvendinimo paslaugas teikiančioms įmonėms</li> </ul>
	1.2. Priimti išankstinius užsakymus, sudarant sutartis apgyvendinimo įmonių rezervacijos sistema.	<p><b>Tema. Svečių apgyvendinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbas apgyvendinimo įmonių rezervacijos sistemomis</li> <li>• Rezervacijos pateikimo ir patvirtinimo tvarka</li> <li>• Rezervacijos atšaukimo tvarka ir pinigų gražinimo sąlygos</li> </ul> <p><b>Tema. Apgyvandinimo paslaugų sutartys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reikalavimai apgyvendinimo sutarčių sudarymui</li> <li>• Apgyvandinimo paslaugų sutarties parengimas pagal reikalavimus</li> </ul>
	1.3. Parengti apgyvendinimo grafikus, svečių atvykimo ir išvykimo planus.	<p><b>Tema. Apgyvandinimo grafikai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo grafikų planavimas</li> <li>• Darbo grafikų sudarymo sąlygos</li> <li>• Integruoto, grafinio savaitės arba mėnesio apgyvendinimo grafiko sudarymas</li> </ul> <p><b>Tema. Svečių atvykimo ir išvykimo planai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svečių pasirenkami kambariai, maitinimo būdas ir apsisojimo trukmė</li> <li>• Viešbučių užsakymo svetainės</li> <li>• Svečių atvykimo ir išvykimo planų parengimas</li> </ul>
2. Priimti svečius ir padėti jiems įsikurti.	2.1. Apibūdinti apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių rūšis, klasifikaciją ir papildomas paslaugas.	<p><b>Tema. Svetingumo paslaugų samprata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svetingumo paslaugų savybės</li> <li>• Apgyvandinimo paslaugos</li> </ul> <p><b>Tema. Svetingumo paslaugų įmonių kambarių tipai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kambarių tipai ir skirtingų kategorijų kambarių ypatumai</li> <li>• Kambarių įrengimo reikalavimai svečiams su specialiaisiais poreikiais</li> <li>• Pasiūlymų rengimas svečiams atsižvelgiant į jų poreikius (verslininkui, turistui, šeimai su vaikais, grupei ir t. t.)</li> </ul> <p><b>Tema. Papildomos paslaugos apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papildomos paslaugos ir jų plėtojimo kryptys: paslaugų modifikavimas, naujų paslaugų kūrimas ir kt.</li> <li>• Paslaugos teikiamos kambariuose</li> <li>• Papildomos buitinės, skalbimo ir lyginimo paslaugos</li> <li>• Kitos papildomos paslaugos (paslaugos svečių laisvalaikiui, pramogoms ir pan.)</li> <li>• Svečių, turinčių skirtingų poreikių ir tikslų, informavimas apie teikiamas papildomas paslaugas</li> </ul>

	2.2. Organizuoti svečių priėmimą apgyvendinimo paslaugas teikiančioje svetingumo įmonėje.	<p><b>Tema. Svečių apgyvendinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svečių apgyvendinimo dokumentų pildymas</li> <li>• Raktų išdavimas</li> <li>• Bagažo pristatymas</li> </ul> <p><b>Tema. Svečių su specialiaisiais poreikiais priėmimas ir apgyvendinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negalią turinčių svečių minimalius poreikius tenkinančios paslaugos</li> <li>• Patalpų įrengimas ir įranga skirta negalią turintiems svečiams</li> <li>• Pagalba svečiams su specialiaisiais poreikiais</li> </ul>
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	Apibūdintos apgyvendinimo paslaugas teikiančių įmonių rūšys, klasifikacija ir papildomos paslaugos. Suteikta informacija svečiui apie apgyvendinimo paslaugas teikiančioje įmonėje. Svečiams pasiūlytos ir suteiktos paslaugos pagal apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės tipą, kategoriją. Suteikta reikalinga pagalba svečiams su specialiaisiais poreikiais. Parengti apgyvendinimo grafikai. Sudarytas svečių atvykimo ir išvykimo planas. Sudarytos sutartys, dirbant su rezervacijos sistemomis. Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, naudotasi asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos.	
Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<p><i>Mokymo(si) medžiaga</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams vertinti</li> <li>• Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus</li> <li>• Teisės aktai, reglamentuojantys turizmo ir viešbučių verslą</li> <li>• Geros higienos praktikos taisyklės</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> <li>• Švaros priemonių naudojimo instrukcijos</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaizdo medžiaga pagal temas</li> <li>• Viešbučių rezervacijos sistemos</li> </ul>	
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymui(si) iliustruoti ir praktinėms užduotims atlikti: stalai, kėdės, rašomoji lenta, kompiuteriai, multimedija projektorius mokymo(si) medžiagai pateikti. Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuterine/programine įranga.	
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	Modulį gali vesti mokytojas, turintis: 1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;	

	2) turizmo ir poilsio studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.
--	--

### Modulio pavadinimas – „Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių organizavimas“

Valstybinis kodas	510131325	
Modulio LTKS lygis	V	
Apimtis mokymosi kreditais	10	
Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Priimti svečių užsakymus dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių.	1.1. Apibūdinti bendravimo su svečiu ypatumus, priimant kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių užsakymą.	<p><b>Tema. Bendravimo su svečiu etika ir etiketas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elgesio ir etiketo taisyklės</li> <li>• Bendrosios aptarnavimo taisyklės</li> <li>• Asmens įvaizdžio formavimas</li> </ul> <p><b>Tema. Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių vartotojai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vartotojų segmentavimas</li> <li>• Svečių pageidavimai ir lūkesčiai renginių paslaugoms</li> <li>• Specialūs svečių pageidavimai ir lūkesčiai</li> <li>• Svečių poreikių nustatymas</li> </ul> <p><b>Tema. Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių pristatymo būdai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginių pristatymas viešoje erdveje ir medijose</li> <li>• Renginių pristatymas tikslinei auditorijai</li> <li>• Renginių pristatymas bendraujant su svečiu tiesiogiai</li> <li>• Socialinių tinklų naudojimas renginiams viešinti</li> <li>• Tradicinių reklamos kanalų naudojimas renginiams viešinti</li> </ul>
	1.2. Pateikti pasiūlymus svečiams dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių, parengiant informacinę medžiagą apie renginius.	

		<p><b>Tema. Informacinės medžiagos apie renginius rengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siūlomo renginių paketo aktualumas ir poreikis</li> <li>• Pasiūlymų teikimas dėl renginio vietos, pobūdžio, scenarijaus ir kitų svečiui svarbių aspektų</li> <li>• Elektroninis kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių paketas pagal klientų pageidavimus</li> <li>• Renginio brošiūros gamyba</li> </ul>
	<p>1.3. Parengti sutartį dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių vykdymo ir užsakymo.</p>	<p><b>Tema. Renginių organizavimo sutartys su paslaugų teikėjais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginių organizavimo sutarčių sudarymo, vykdymo, keitimo, nutraukimo tvarka ir sąlygos</li> <li>• Renginių teikimo sutarčių projektų ruošimas, derinimas su klientais</li> <li>• Renginių organizavimo sutarčių projektų ruošimas ir derinimas su paslaugų teikėjais</li> <li>• Renginių organizavimo sutarčių su paslaugų teikėjais sudarymas</li> <li>• Darbų perdavimo–priėmimo akto parengimas</li> </ul> <p><b>Tema. Sutarties pasirašymo su svečiu organizavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginių teikimo sutarties standartinės sąlygos</li> <li>• Renginių teikimo sutarčių su klientais sudarymas</li> </ul>
<p>2. Rengti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių scenarijus.</p>	<p>2.1. Apibūdinti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių tipus, pagrindinius režisūrinius ir kompozicinius principus.</p>	<p><b>Tema. Renginių klasifikacija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginių klasifikacija pagal laisvalaikio lygius</li> <li>• Renginių klasifikacija pagal pobūdį</li> <li>• Renginių klasifikacija pagal dalyvių skaičių ir amžių</li> <li>• Renginių klasifikacija pagal vietą ir laiką</li> </ul> <p><b>Tema. Renginių organizavimo ypatumai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizavimo metodika ir vadyba</li> <li>• Renginio įgyvendinimo etapai</li> <li>• Renginio pobūdis ir tipas</li> <li>• Renginio vieta ir techninės galimybės</li> <li>• Renginio sėkmę lemiantys veiksniai ir rizikos</li> </ul>
	<p>2.2. Sukurti kultūrinio, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinio renginio planą ir scenarijų, atsižvelgiant į svečių poreikius, biudžetą, vietines kultūrinės tradicijas, aplinką.</p>	<p><b>Tema. Renginio plano parengimas atsižvelgiant į svečių poreikius</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio idėja, tema, tikslai, auditorija, trukmė ir formatas</li> <li>• Veiklos vykdymo kalendorius</li> <li>• Atsakingi asmenys ir detalus atsakomybių paskirstymas</li> <li>• Finansų išskirstymas/sąmata</li> <li>• Rizikų planas</li> </ul>

		<p><b>Tema. Renginio scenarijaus parengimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reikalavimai kultūrinio renginio scenarijui</li> <li>• Reikalavimai mėgėjiško sporto renginio scenarijui</li> <li>• Reikalavimai laisvalaikio renginio scenarijui</li> <li>• Reikalavimai šventinio renginio scenarijui</li> <li>• Išplėstinis scenarijaus planas</li> <li>• Renginio scenarijaus kūrimas ir sudarymas</li> </ul> <p><b>Tema. Renginių scenarijaus adaptavimas pagal svečių poreikius</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio programos ir scenarijaus pritaikymas užsakovo poreikiams</li> <li>• Renginio biudžeto įvertinimas</li> <li>• Vietinių ir kultūrinių tradicijų įvertinimas</li> </ul>
	2.3. Nustatyti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių scenarijuje numatytų veiklų kainas ir žmogiškuosius išteklius.	<p><b>Tema. Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių kainų nustatymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kainos nustatymas pagal renginio pobūdį</li> <li>• Renginių atskirų segmentų ir rinkinių kainų nustatymas</li> <li>• Renginių per tarpininkus kainų nustatymas</li> </ul> <p><b>Tema. Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių žmogiškųjų išteklių nustatymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio tiekėjai</li> <li>• Renginio partneriai</li> <li>• Komunikacija su renginio organizatorių komanda, atsakomybių pasiskirstymas</li> </ul>
3. Organizuoti ir vesti kultūrinius, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinius renginius.	3.1. Paaiškinti darbo ypatumus su aktyvių veiklų organizavimui reikalinga įranga bei priemonėmis.	<p><b>Tema. Aktyvių veiklų organizavimui reikalingos priemonės ir įranga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktyvių veiklų organizavimui reikalingų priemonių ir įrangos rūšys bei paskirtis</li> <li>• Veiklos pobūdžio įtaka aktyvių veiklų organizavimui reikalingoms priemonėms ir įrangai</li> </ul> <p><b>Tema. Aktyvių veiklų organizavimui reikalingų priemonių ir įrangos techniniai aspektai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktyvių veiklų organizavimui reikalingų priemonių ir įrangos saugos reikalavimai</li> <li>• Aktyvių veiklų organizavimui reikalingų priemonių ir įrangos priežiūra ir techninis aptarnavimas</li> </ul>
	3.2. Paruošti aplinką, patalpas, inventorių, kitas reikalingas priemones kultūriniam, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventiniam renginiui.	<p><b>Tema. Patalpų, priemonių ir inventoriaus parengimas pagal renginio tipą</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplinkos paruošimo ypatumai pagal renginio tipą</li> <li>• Patalpų parinkimo ypatumai pagal renginio tipą</li> <li>• Reikalingų priemonių paruošimas pagal renginio tipą</li> <li>• Reikalingo inventoriaus parengimas pagal renginio tipą</li> </ul> <p><b>Tema. Patalpų, priemonių ir inventoriaus parengimas pagal svečių poreikius</b></p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplinkos paruošimo ypatumai pagal svečių poreikius</li> <li>• Patalpų parinkimo ypatumai pagal svečių poreikius</li> <li>• Reikalingų priemonių paruošimas pagal svečių poreikius</li> <li>• Reikalingo inventoriaus parengimas pagal svečių poreikius</li> </ul>
	3.3. Koordinuoti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių paslaugų teikėjų veiklą.	<p><b>Tema. Renginių teikėjų paieška ir atranka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teikėjų poreikio nustatymas</li> <li>• Teikėjų paieškos būdai ir principai</li> <li>• Teikėjų atrankos būdai, principai ir kriterijai</li> <li>• Teikėjų pagal pasirinktus kriterijus atranka</li> </ul> <p><b>Tema. Paslaugų teikėjų veiklos koordinavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio teikėjų darbo grafiko sudarymas</li> <li>• Žmogiškieji ir materialieji ištekliai renginio veikloms</li> </ul>
	3.4. Projektuoti kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių scenarijuje numatytas veiklas.	<p><b>Tema. Renginių scenarijaus organizavimo ypatumai pagal renginio tipą</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kultūrinių renginių veiklos ir jų organizavimas</li> <li>• Mėgėjiško sporto renginių veiklos ir jų organizavimas</li> <li>• Laisvalaikio renginių veiklos ir jų organizavimas</li> <li>• Šventinių renginių veiklos ir jų organizavimas</li> </ul> <p><b>Tema. Kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių plane numatytų veiklų organizavimo etapai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svečių poreikių tyrimai</li> <li>• Veiklų ir atsakomybių pasiskirstymas</li> <li>• Paslaugų, teikiamų konkrečiam renginiui įvertinimas</li> <li>• Kvietimų tipai, formos, platinimo kanalai</li> </ul>
	3.5. Vesti kultūrinius, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinius renginius, dirbant su įvairaus amžiaus, interesų grupių renginių dalyviais.	<p><b>Tema. Renginio programos vedimo metodika</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio programos vedimas įvairaus amžiaus grupėms</li> <li>• Renginio programos vedimas įvairių interesų grupių dalyviams</li> <li>• Renginio veiklų organizavimui ir vedimui reikalinga įranga bei priemonės</li> </ul> <p><b>Tema. Renginio vedėjo meistriškumas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renginio vedėjo etiketas ir scenos etika</li> <li>• Renginių vedėjo pagrindinės asmens savybės</li> <li>• Renginių vedėjo kalba</li> <li>• Renginio vedėjas–personažas</li> <li>• Renginių vedėjo kostiumas</li> </ul> <p><b>Tema. Elgesys renginių metu</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkurentai</li> <li>• Nekviesti lankytojai</li> <li>• Bendradarbiavimo su svečiais procedūros</li> <li>• Etikos normos</li> </ul>
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	<p>Apibūdinti bendravimo su svečiu ypatumai, priimant kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių užsakymą. Pateiktas pasiūlymas svečiams dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių, parengiant informacinę medžiagą apie renginius. Parengta sutartis dėl kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių vykdymo ir užsakymo. Apibūdintas kultūrinio, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinio renginio tipas, pagrindiniai režisūriniai ir kompoziciniai principai. Sukurtas kultūrinio, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinio renginio planas ir scenarijus, atsižvelgus į svečių poreikius, biudžetą, vietines kultūrinės tradicijas, aplinką. Nustatytos kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio ir šventinių renginių scenarijuose numatytų veiklų kainos ir žmogiškieji ištekliai. Paaiškinti darbo ypatumai su aktyvių veiklų organizavimui reikalinga įranga bei priemonėmis. Paruošta aplinka, patalpos, inventorių, kitos reikalingos priemonės kultūriniam, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventiniam renginiui. Sukoordinuota kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių paslaugų teikėjų veikla. Suprojektuotos kultūrinių, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinių renginių scenarijuje numatytos veiklos. Vestas kultūrinis, mėgėjiško sporto, laisvalaikio, šventinis renginys, įvairaus amžiaus ir interesų grupių renginių dalyviams. Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, naudotasi asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus įrankiai, medžiagos, priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos.</p>
Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<p><i>Mokymo(si) medžiaga:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga</li> <li>• Pateiktys pagal temas</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams vertinti</li> <li>• Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus reglamentuojantys teisės aktai</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacinės ir komunikacinės technologijos</li> <li>• Dokumentų formos ir pavyzdžiai</li> <li>• Renginių organizavimo priemonės, inventorių</li> </ul>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	<p>Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymui(si) iliustruoti ir praktinėms užduotims atlikti: stalai, kėdės, rašomoji lenta, kompiuteriai, multimedija projektorius mokymo(si) medžiagai pateikti. Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuterine/programine įranga, renginių vedimo ir organizavimo inventorių.</p>
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	<p>Modulį gali vesti mokytojas, turintis:</p> <p>1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;</p>

	2) turizmo ir poilsio studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus / renginių vadybininko lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo ar renginių organizavimo patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.
--	---

### Modulio pavadinimas – „Darbuotojų atrankos, darbo ir mokymo organizavimas“

Valstybinis kodas	510131326	
Modulio LTKS lygis	V	
Apimtis mokymosi kreditais	5	
Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)	<i>Netaikoma</i>	
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai	Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti
1. Vykdyti darbuotojų atranką.	1.1. Išmanyti darbo pokalbiui ir darbo vietai keliamus reikalavimus.	<p><b>Tema. Darbo santykius reglamentuojantys teisės aktai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lietuvos Respublikos darbo kodekso nuostatos</li> <li>• Valstybės tarnybos įstatymo nuostatos</li> <li>• Pareigybių aprašymai ir pareiginiai nuostatai</li> <li>• Darbo sutarčių rūšys ir jų skirtumai</li> </ul> <p><b>Tema. Reikalavimai darbo pokalbiui</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasiruošimas darbo pokalbiui</li> <li>• Pokalbio inicijavimas, vedimas ir palaikymas</li> </ul> <p><b>Tema. Reikalavimai darbuotojų darbo vietai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo vietos ergonomika</li> <li>• Darbo vietos atitikimas higienos reikalavimams</li> <li>• Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai, keliami darbo vietai</li> </ul>
	1.2. Vykdyti kandidatų paiešką atsižvelgiant į keliamus reikalavimus darbo vietai ir darbuotojui.	<p><b>Tema. Darbuotojų poreikio planavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbuotojų poreikio nustatymas</li> <li>• Kvalifikacinių reikalavimų darbuotojui nustatymas</li> <li>• Darbuotojų pritraukimo ir verbavimo planavimas</li> </ul> <p><b>Tema. Darbuotojų paieškos būdai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viešoji paieška</li> <li>• Tiesioginė paieška</li> <li>• Rekomendacinė paieška</li> <li>• Paieška įmonės viduje</li> </ul>

		<p><b>Tema. Darbuotojų atranka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbuotojų atrankos kriterijai</li> <li>• Darbuotojų atrankos etapai</li> </ul>
	1.3. Vykdyti darbuotojų atranką, vadovaujantis informacijos apie kandidatus analize ir darbo pokalbio rezultatais.	<p><b>Tema. Kandidatų atranka ir vertinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacijos apie kandidatus rinkimas ir analizė</li> <li>• Atrankos pokalbis su kandidatais</li> <li>• Kandidatų vertinimas</li> <li>• Priėmimo į darbą pokalbis. Sprendimas dėl kandidato priėmimo į darbą</li> </ul> <p><b>Tema. Kandidato supažindinimas su darbo vieta, funkcijomis ir atsakomybėmis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supažindinimas su darbo vieta</li> <li>• Supažindinimas su darbo funkcijomis (pareigybe) ir atsakomybėmis</li> </ul> <p><b>Tema. Darbuotojų priėmimo organizavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbuotojų priėmimo procesas</li> <li>• Darbuotojų priėmimą reglamentuojantys dokumentai ir formos</li> </ul>
	1.4. Darbo sutarties įforminimas bei jos nutraukimas pagal teisės aktus.	<p><b>Tema. Darbo sutarties sudarymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo sutarties sudarymo sąlygos</li> <li>• Būtiniosios darbo sutarties sąlygos</li> <li>• Papildomos darbo sutarties sąlygos</li> <li>• Darbo sąlygų suderinimas</li> <li>• Darbo užmokesčio suderinimas</li> <li>• Darbo sutarties įforminimas</li> </ul> <p><b>Tema. Darbo sutarties nutraukimas ir darbuotojo atleidimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo sutarties nutraukimo rekomendacijos</li> <li>• Darbo sutarties nutraukimo dokumentavimas</li> <li>• Darbo sutarties nutraukimo įforminimas ir darbuotojo atleidimą.</li> </ul>
2. Organizuoti pavaldžių darbuotojų darbą.	2.1. Paaiškinti darbo laiko apskaitą, pagal Lietuvoje galiojančius teisinius dokumentus.	<p><b>Tema. Darbo laikas ir jo apskaita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo laiko sąvoka, normos, darbo režimas pagal Lietuvos Respublikos darbo kodeksą</li> <li>• Darbo ir poilsio laiko santykis</li> <li>• Darbo laiko apskaita švenčių ir poilsio dienomis</li> <li>• Darbo laiko apskaita dirbant nakties metu ir dirbant viršvalandžius</li> </ul> <p><b>Tema. Poilsio laikas ir jo apskaita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poilsio laiko sąvoka pagal Lietuvos Respublikos darbo kodeksą</li> <li>• Poilsio laiko rūšys</li> <li>• Papildomos ir specialios pertraukos darbo metu</li> </ul>

	2.2. Sudaryti pavaldžių darbuotojų darbo grafikus atskiriems ūkio padaliniais atsižvelgiant į darbų apimtis.	<p><b>Tema. Darbuotojų darbo grafikai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo grafikų rūšys</li> <li>• Atskirų ūkio padalinių darbo grafikų sudarymas</li> <li>• Atostogų grafikų sudarymas</li> </ul> <p><b>Tema. Darbuotojų darbo grafikų koregavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo grafikų koregavimo priežastys</li> <li>• Atšaukimo į darbą tvarka</li> </ul>
	2.3. Tvarkyti pavaldžių darbuotojų darbo laiko apskaitą dirbant su specialia programine įranga apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės procesams valdyti.	<p><b>Tema. Darbo laiko apskaitos dokumentų valdymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo laiko apskaitos dokumentų rūšys</li> <li>• Darbo laiko apskaitos žiniaraščiai ir jų pildymo reikalavimai</li> <li>• Speciali programinė įranga apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės procesams valdyti</li> </ul> <p><b>Tema. Netipinė darbo laiko apskaita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbo pamainomis apskaita</li> <li>• Pravaikštų apskaita</li> </ul>
	2.4. Koordinuoti pavaldžių darbuotojų veiklą, įvertinant jų atliktus darbus.	<p><b>Tema. Pavaldžių darbuotojų veiklos koordinavimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiklos koordinavimo principai</li> <li>• Darbuotojų aprūpinimas reikiamais ištekliais</li> </ul> <p><b>Tema. Pavaldžių darbuotojų darbo kontrolė</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavaldžių darbuotojų darbų atlikimo vertinimo kriterijai</li> <li>• Darbų atlikimo instrukcijos pavaldiems darbuotojams</li> <li>• Atliktų darbų vertinimo lentelės</li> <li>• Savianalizė ir įsivertinimas</li> </ul>
3. Mokyti naujus darbuotojus.	3.1. Išmanyti naujų darbuotojų adaptacijos įmonėje procesus.	<p><b>Tema. Naujų darbuotojų adaptacija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prisitaikymas prie naujos aplinkos</li> <li>• Socialinė adaptacija</li> <li>• Profesinė adaptacija</li> </ul> <p><b>Tema. Naujų darbuotojų supažindinimas su įmone, darbuotojų motyvavimo sistema ir pareiginiiais nuostatais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naujų darbuotojų supažindinimas su įmonės politika, vertybėmis, tikslais</li> <li>• Darbuotojų motyvavimo sistemos pristatymas</li> <li>• Pareiginių nuostatų (atsakomybių ir funkcijų) išgryninimas ir išaiškinimas</li> </ul>

	<p>3.2. Organizuoti mokymus, atsižvelgiant į darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikį.</p>	<p><b>Tema. Darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikio nustatymas ir mokymų programos parinkimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darbuotojų mokymų poreikio nustatymas</li> <li>• Įvadinis darbuotojų mokymas</li> <li>• Tęstinis darbuotojų mokymas</li> </ul> <p><b>Tema. Darbuotojų mokymų organizavimas ir vykdymas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mokymams reikalingų išteklių (žmogiškųjų ir materialiuųjų) planavimas</li> <li>• Mokytojų mokymams paieška</li> <li>• Metodinės medžiagos mokymams paruošimas</li> <li>• Mokymų vykdymo tvarkaraštis ir eiga</li> <li>• Mokymų išvados ir grįžtamasis ryšys</li> </ul> <p><b>Tema. Mokymo rezultatų įvertinimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertinimo kriterijai ir tinkamas jų nustatymas</li> <li>• Vertinimo metodai</li> <li>• Mokymo rezultatų įvertinimas ir įtvirtinimas</li> </ul>
<p>Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai</p>	<p>Paašškinti darbo pokalbiui ir darbo vietai keliami reikalavimai. Nustatytas reikalingų darbuotojų poreikis. Atlikta kandidatų paieška, atsižvelgiant į keliamus reikalavimus darbo vietai ir darbuotojui. Atlikta darbuotojų atranka: surinkta ir išanalizuota informacija apie kandidatus, dalyvauta darbo pokalbyje. Atrinkti kandidatai konkrečioms pareigoms. Nauji darbuotojai supažindinti su darbo vieta, funkcijomis ir atsakomybėmis. Apibūdintas naujų darbuotojų adaptacijos įmonėje procesas. Nustatyti darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo poreikiai. Suorganizuotas ir įvykdytas įvadinis ir tęstinis darbuotojų mokymai. Atsakyti klausimai, susiję su darbuotojų įdarbinimo ir atleidimo iš darbo tvarka. Pademonstruota darbuotojų atranka konkrečioms pareigoms užimti, užpildyta parengta darbo sutartis naujai priimamam darbuotojui. Tinkamai sudaryti darbuotojų darbo grafikai pagal darbo laiko ir apskaitos reikalavimus. Paašškintos apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės darbuotojams jų mokymo galimybės, parengtas mokymo planas. Įvertinta pavaldžių darbuotojų veikla.</p> <p>Darbo metu dėvėti tinkami ir tvarkingi darbo drabužiai ir avalynė, naudotasi asmeninėmis apsaugos priemonėmis. Atliekant darbus, laikytasi darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių, saugaus darbo, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, aplinkosaugos reikalavimų. Baigus darbus priemonės sutvarkytos ir sudėtos į jų saugojimo vietą, pagal geros higienos praktikos taisykles sutvarkyta darbo vieta, surūšiuotos ir sutvarkytos atliekos.</p>	
<p>Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams</p>	<p><i>Mokymo(si) medžiaga:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovėliai ir kita metodinė medžiaga</li> <li>• Testas turimiems gebėjimams įvertinti</li> <li>• Teisės aktai, reglamentuojantys darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimus</li> <li>• Lietuvos Respublikos darbo kodeksas</li> <li>• Kiti teisės aktai, dokumentai, reglamentuojantys darbo santykius</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl pavyzdinės darbo sutarties formos patvirtinimo“</li> </ul> <p><i>Mokymo(si) priemonės:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti</li> <li>• Motyvacinio laiško pavyzdinė forma</li> <li>• Gyvenimo aprašymo (CV) pavyzdinė forma</li> <li>• Darbo skelbimo pavyzdinė forma</li> <li>• Darbo sutarties pavyzdinė forma</li> <li>• Darbo laiko apskaitos blankai, grafikai</li> </ul>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	<p>Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis mokymui(si) iliustruoti ir praktinėms užduotims atlikti: stalai, kėdės, rašomoji lenta, kompiuteriai, multimedija projektorius mokymo(si) medžiagai pateikti.</p> <p>Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuterine/programine įranga.</p>
Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	<p>Modulį gali vesti mokytojas, turintis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;</li> <li>2) personalo vadybos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo ar personalo valdymo sektoriuje patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą.</li> </ol>

### 6.3. PASIRENKAMIEJI MODULIAI

Nėra.

### 6.4. BAIGIAMASIS MODULIS

#### Modulio pavadinimas – „Įvadas į darbo rinką“

Valstybinis kodas	500000001
Modulio LTKS lygis.	V
Apimtis mokymosi kreditais	5
Kompetencijos	Mokymosi rezultatai
1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje.	1.1. Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas. 1.2. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje. 1.3. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes.
Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai	Siūlomas modulio pasiekimų įvertinimas – <i>atlikta (neatlikta)</i> .
Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams	<i>Nėra.</i>
Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai	Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti svetingumo paslaugų administratoriaus kvalifikaciją sudarančias kompetencijas.
Reikalavimai mokytojo dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai)	Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja 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) turizmo ir poilsio studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba svetingumo paslaugų administratoriaus ar lygiavertę kvalifikaciją, ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos svetingumo paslaugų administravimo srityje patirtį ir pedagoginių ir psichologinių žinių kurso baigimo pažymėjimą. Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos apgyvendinimo paslaugų sektoriuje patirtį.