

## VIENOTAS KVALIFIKĀCIJAS “WELLNESS CENTRA ADMINISTRATORS” VĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI

### 1. modulis

#### Komunikācija ar klientiem un *wellness* procedūru plānošana un rezervēšana

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	Demonstrācijas rādītāji (reālās darba situācijās)	Sasniegto mācīšanās rezultātu līmeņi		
		Apmierinoši/ nokārtots (nepieciešama pastāvīga kontrole un norādījumi)	Labi (spēj darboties saskaņā ar norādēm)	Izcili (spēj patstāvīgi un radoši darboties)
<b>1.</b> Spēj komunicēt, risināt sarunas ar sadarbības partneriem un klientiem, pielietojot klausīšanās un runāšanas prasmes dzimtā valodā un vienā svešvalodā	<b>Demonstrē spēju efektīvi sazināties ar klientiem un kolēģiem multikulturālā vidē</b>	Saskaņā ar norādījumiem lieto profesionālo leksiku, terminoloģiju un izteiksmes veidu verbālā un rakstiskā saziņā ar klientiem un darbiniekiem dzimtajā/valsts valodā un vienā svešvalodā (B1).	Bez pūlēm lieto profesionālo leksiku verbālā un rakstiskā saziņā ar klientiem un darbiniekiem dzimtajā/valsts valodā un vienā svešvalodā (B2).	Pārlicinoši un patstāvīgi lieto profesionālo leksiku verbālā un rakstiskā saziņā ar klientiem un darbiniekiem dzimtajā/valsts valodā un vienā svešvalodā (B2) un motivē citus rīkoties tāpat.
	<b>Demonstrē efektīvu rakstisko un verbālo komunikāciju valsts valodā, intervējot klientus, apkopojot klientu atsauksmes un gatavojot atskaites</b>	Saskaņā ar norādījumiem verbāli vai rakstiski vēršas pie klienta; izmanto standartizētus dokumentus un veidlapas, lai iegūtu atsauksmes un informāciju atskaites sagatavošanai.	Bez pūlēm lieto profesionālo leksiku verbālā un rakstiskā saziņā ar klientiem dzimtajā/valsts valodā, lai iegūtu atsauksmes un izmantotu tās atskaites sagatavošanai.	Proaktīvi komunicē ar klientu dzimtajā/valsts valodā, lai iegūtu atsauksmes; analizē sniegto informāciju, sagatavo secinājumus un ieteikumus.
	<b>Demonstrē rakstisko un verbālo saziņu vismaz vienā svešvalodā, apkopojot klientu atsauksmes un rakstot atskaites</b>	Saskaņā ar norādījumiem vēršas pie klienta svešvalodā (B1); verbāli vai rakstiski; izmanto standartizētus dokumentus un	Bez pūlēm lieto profesionālo leksiku verbālā un rakstiskā saziņā ar klientiem vismaz vienā svešvalodā (B2), lai iegūtu	Proaktīvi komunicē ar klientu vismaz vienā svešvalodā, lai iegūtu atsauksmes; analizē sniegto informāciju, sagatavo

		veidlapas, lai iegūtu atsauksmes un informāciju atskaitei sagatavošanai.	atsauksmes un izmantotu tās atskaitei sagatavošanai.	secinājumus un ieteikumus.
<b>2.</b> Spēj iepazīstināt klientus ar Wellness centra produktiem un pakalpojumiem	<b>Demonstrē efektīvas intervijas metodes, lai noteiktu klienta vajadzības un izvēlētos piemērotākos produktus un pakalpojumus</b>	Saskaņā ar norādījumiem apkopo informāciju klienta vajadzību noteikšanai, lai ieteiktu piemērotākos produktus un pakalpojumus <i>wellness</i> centrā.	Pamatojoties uz interviju, izvērtē klienta vajadzības, lai sagatavotu personalizētu piedāvājumu klientam.	Patstāvīgi vada interviju ar klientu un izmanto iegūto informāciju, lai palīdzētu klientam pieņemt labi informētu lēmumu par izvēlēto produktu vai pakalpojumu.
	<b>Spēj attīstīt klienta izpratni par <i>wellness</i> pamatprincipiem, procedūrām un metodēm, kā arī par to ietekmi uz cilvēka ķermeni</b>	Izmantojot palīdzību, sniedz skaidrojumu par <i>wellness</i> centra procedūrām, metodēm un tehnoloģijām un to ietekmi uz cilvēka ķermeni.	Patstāvīgi sniedz profesionālu informāciju klientam par <i>wellness</i> principiem, procedūrām un ieguvumiem.	Proaktīvi piedāvā radošus veidus, kā veicināt klienta izpratni par <i>wellness</i> , tā ieguvumiem, metodēm un paņēmieniem.
<b>3.</b> Spēj risināt problēmas un konfliktsituācijas	<b>Demonstrē, kā konstruktīvi un mierīgi atrisināt konfliktus ar klientiem un komandā</b>	Izmantojot palīdzību, identificē konfliktsituācijas un ierosina izmaiņas vai jaunus veidus, kā tās atrisināt (atkarībā no situācijas).	Patstāvīgi analizē konfliktsituācijas, to cēloņus un piemēro risinājumus to labošanai vai izbeigšanai.	Pamatojoties uz konflikta kritisko analīzi, viņš/viņa piedāvā risinājumus, kas novērš konflikta atkārtotu rašanos.
	<b>Demonstrē viņas/viņa spēju risināt problēmsituācijas, piedāvājot efektīvus risinājumus atkarībā no situācijas</b>	Izmantojot palīdzību, viņš/viņa identificē problēmsituācijas un ierosina izmaiņas vai jaunus veidus, kā tās atrisināt (atkarībā no situācijas).	Patstāvīgi analizē problēmsituācijas, to cēloņus un piemēro risinājumus to labošanai vai izbeigšanai.	Pamatojoties uz problēmsituāciju kritisko analīzi, viņš/viņa piedāvā risinājumus, kas novērš problēmu atkārtotu rašanos.
	<b>Demonstrē zināšanas par profesionālās ētikas principiem</b>	Ievēro galvenos personāla un korporatīvos uzvedības standartus <i>wellness</i> centrā.	Izpilda darba uzdevumus saskaņā ar iekšējiem noteikumiem un profesionālajiem standartiem, lai	Nodrošina korporatīvo un profesionālo standartu ievērošanu un ierosina kritērijus

			novērstu konfliktsituācijas ar klientiem.	sava un komandas darba uzlabošanai.
<b>4.</b> Spēj plānot darba grafiku	<b>Spēj izstrādāt darba grafiku darbiniekiem un wellness centra klientiem, efektīvi izmantojot laiku</b>	Saskaņā ar norādījumiem izstrādā laika plānu wellness centra klientiem un procedūrām.	Patstāvīgi plāno efektīvu wellness centra darbību.	Nodrošina vienmērīgu un efektīvu wellness centra darbību (attiecībā uz klientu plūsmas koordinēšanu, personālu, procedūrām, resursu plānošanu u.c.) un ierosina izmaiņas vai uzlabojumus.
	<b>Spēj apstrādāt, glabāt un organizēt datus, piemēram, personas datus, finanšu un klientu informāciju, ievērojot konfidencialitātes principus.</b>	Ievēro iekšējās procedūras un noteikumus, kas attiecas uz personas datu aizsardzību (GDPR) .	Nodrošina sava veiktā darba procedūru atbilstību personas datu aizsardzībai (GDPR), ņemot vērā normatīvos aktus un korporatīvos noteikumus.	Ierosina pasākumus, lai nodrošinātu, ka visi darbinieki ievēro personas datu aizsardzības noteikumus (GDPR).
<b>5.</b> Spēj veikt klientu rezervāciju	<b>Demonstrē spēju apstrādāt klientu rezervācijas pieprasījumus, atteikumus un maksājumus</b>	Nepieciešama uzraudzība, apstrādājot rezervācijas, pakalpojumu atcelšanu un klientu maksājumus.	Patstāvīgi apstrādā rezervācijas, pakalpojumu atcelšanu un klientu maksājumus, kas atbilst korporatīvajām un likumdošanas prasībām.	Veic rezervācijas, pakalpojumu atcelšanu un klientu maksājumus, kas atbilst korporatīvajām un likumdošanas prasībām savā darbā un wellness centra kolektīvā.
	<b>Demonstrē profesionālas klientu apkalpošanas prasmes kā pirmā kontaktpersona Wellness centrā</b>	Ievēro standartizētas procedūras pirmajai saskarsmei ar wellness centra klientiem saistībā ar rezervācijām un sākotnējās informācijas sniegšanu.	Saglabā profesionālu pieeju, labu kvalitāti un precizitāti informācijai, ko sniedz klientam, veicot rezervāciju.	Ierosina un izstrādā uzlabojumus klientu apkalpošanai, klientam sniegtās informācijas kvalitātei un precizitātei, veicot rezervāciju vai pirmās saskarsmes laikā.

	<b>Spēj aprēķināt pakalpojumu kopējo summu atbilstoši rezervācijai, piemēram, fiksētās un mainīgās izmaksas, pievienotās vērtības nodokli un jebkādas akciju cenas</b>	Uzraudzībā sagatavo klientu veikto rezervāciju aprēķinus, ņemot vērā korporatīvo cenu politiku.	Patstāvīgi veic rezervāciju aprēķinus, ņemot vērā spēkā esošos tiesību aktus un korporatīvos iekšējos noteikumus.	Nodrošina <i>wellness</i> centra klientu rezervāciju aprēķinu precizitāti un pārredzamību.
--	--	---	---	--

## 2. Modulis

### Individuālās SPA programmas izstrāde klientam

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	Demonstrācijas rādītāji (reālās darba situācijās)	Sasniegto mācīšanās rezultātu līmeņi		
		Apmierinoši/ nokārtots (nepieciešama pastāvīga kontrole un norādījumi)	Labi (spēj darboties saskaņā ar norādēm)	Izcili (spēj patstāvīgi un radoši darboties)
<b>1.</b> Spēj sagatavot un prezentēt individuālu SPA procedūru programmu  <b>Zina:</b> individuālās SPA procedūru programmas izstrādes galvenos principus, SPA atveseļošanās programmas/ procedūras (pamata līmenis), indikācijas un kontraindikācijas dažādās SPA procedūrās,	<b>Demonstrē spēju konsultēt klientus par labāko <i>wellness</i> pakalpojumu izvēli</b>	Sniedz klientiem vispārīgu informāciju par iespējamām SPA procedūrām <i>Wellness</i> centrā un konsultē par to ietekmi un funkcijām, taču ik pa laikam ir nepieciešami norādījumi.	Uz klientu orientētā veidā <i>Wellness</i> centrā sniedz klientam labi strukturētu informāciju par visām iespējamām SPA procedūrām un konsultē par to funkcijām un ietekmi.	Patstāvīgi uz klientu orientētā un novatoriskā veidā sniedz klientam pilnīgu un labi strukturētu informāciju par visām iespējamām SPA procedūrām <i>Wellness</i> centrā un konsultē par to funkcijām un ietekmi.
	<b>Demonstrē spēju sniegt konsultācijas par <i>wellness</i> pakalpojumu ietekmi un funkcijām</b>			
	<b>Demonstrē zināšanas par SPA procedūru</b>	Nosauc SPA procedūru vispārējās	Izskaidro SPA procedūru indikācijas un	Nosaka SPA procedūru indikācijas un

<p>SPA izmantoto produktu ietekmi (iesācēja līmenis), veselīga dzīvesveida principus.</p>	<p><b>indikācijām un kontrindikācijām</b></p>	<p>indikācijas un kontrindikācijas.</p>	<p>kontrindikācijas, minot dažus piemērus.</p>	<p>kontrindikācijas, pamatojoties uz daudziem piemēriem.</p>
<p><b>Prasmes:</b> informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru indikācijām un kontrindikācijām, izveidot individuālu SPA programmu klientam, balstoties uz iepriekšēju informatīvu konsultāciju, informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru secību un to savienojamību ar citām procedūrām.</p> <p><b>Kompetence:</b> klienta individuālo SPA programmu sastādīšana, ņemot vērā SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas, spēja informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru secību un to savienojamību ar citām procedūrām.</p>	<p><b>Demonstrē spēju profesionāli sagatavot un prezentēt individuālo wellness programmu</b></p>	<p>Uzraudzībā, apspriežoties ar klientu, sagatavo individuālu <i>wellness</i> programmu, ņemot vērā klienta vēlmes, veselības stāvokli, SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas.</p>	<p>Apspriežoties ar klientu un, pamatojoties uz individuālās SPA procedūru programmas izstrādes galvenajiem principiem, sagatavo individuālu <i>wellness</i> programmu, ņemot vērā klienta vēlmes, veselības stāvokli, visu SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas.</p>	<p>Patstāvīgi, apspriežoties ar klientu un, balstoties uz individuālo SPA procedūru programmas izstrādes galvenajiem principiem, sagatavo individuālu <i>wellness</i> programmu, ņemot vērā klienta vēlmes, veselības stāvokli, visu SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas.</p>
	<p><b>Demonstrē spēju informēt un konsultēt klientu par procedūru secību un to savienojamību ar citām procedūrām</b></p>	<p>Informē klientu par procedūru secību un kopumā skaidro to savienojamību ar citām procedūrām, lai uzturētu labsajūtas stāvokli, taču ik pa laikam ir nepieciešami norādījumi.</p>	<p>Nosaka un izskaidro procedūru secību un sniedz klientam labi strukturētu informāciju par to savienojamību ar citām procedūrām, lai uzturētu labsajūtu.</p>	<p>Patstāvīgi nosaka un izskaidro procedūru secību un sniedz klientam labi strukturētu un pilnīgu informāciju par to savienojamību ar citām procedūrām, lai saglabātu labsajūtu.</p>
	<p><b>Spēj informēt klientus par to, kā uzturēt labsajūtu</b></p>			
<p><b>2.</b> Spēj izvēlēties SPA procedūru sadarbībā ar klientu</p> <p><b>Zina:</b> pamatzināšanas par cilvēka ķermeņa morfoloģiju, orgānu funkcijām un fizioloģiskiem procesiem, masāžu un SPA procedūru veidus klienta labsajūtas veicināšanai.</p> <p><b>Prasmes:</b> vizuāli novērtēt klienta ādas stāvokli, izvēlēties un piedāvāt klienta individuālo SPA</p>	<p><b>Demonstrē spēju vizuāli novērtēt klienta ādas stāvokli, lai ieteiktu atbilstošu procedūru</b></p>	<p>Saskaņā ar norādījumiem vizuāli novērtēt klienta ādas stāvokli, lai ieteiktu atbilstošu procedūru.</p>	<p>Vizuāli novērtē klienta ādas stāvokli, lai ieteiktu atbilstošu procedūru vai nepieciešamības gadījumā aicinātu klientu vērsties pie speciālista.</p>	<p>Patstāvīgi vizuāli novērtē klienta ādas stāvokli, lai ieteiktu atbilstošu procedūru vai nepieciešamības gadījumā aicinātu klientu vērsties pie speciālista.</p>
	<p><b>Demonstrē spēju noteikt SPA procedūras secību atbilstoši klienta vajadzībām</b></p>	<p>Uzraudzībā, apspriežoties ar klientu, izveido individuālu SPA procedūru programmu, kas atbilst klienta vēlmēm, ņemot vērā klienta ādas un veselības stāvokli.</p>	<p>Apspriežoties ar klientu, izveido uz mērķi orientētu individuālo SPA procedūru programmu, kas atbilst klienta vēlmēm, ņemot vērā klienta ādas,</p>	<p>Patstāvīgi, apspriežoties ar klientu, izveido uz mērķi orientētu individuālo SPA procedūru programmu, kas atbilst klienta vēlmēm, ņemot</p>

<p>procedūru.</p> <p><b>Kompetence:</b> noteikt un ievērot atšķirību starp SPA procedūrām vispārējas labsajūtas nodrošināšanai un ārstnieciska rakstura procedūrām, spēja vizuāli noteikt klienta konstitucionālo tipu un muskuļu tonusu, spēja izvēlēties SPA procedūru sadarbībā ar klientu, spēja informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru secību un to savienojamību ar citām procedūrām, spēja sadarboties ar klientu.</p>			<p>kā arī veselības stāvokli.</p>	<p>vērā klienta ādas un veselības stāvokli.</p>
<p><b>3.</b> Spēj veikt Wellness centra dokumentāciju</p> <p><b>Zina:</b> efektīvas dokumentācijas pamatprincipus Wellness centrā, specializētas programmatūras klientu datu bāzei, klientu datu bāzes attīstības principus Patērētāju tiesību aizsardzības likumus, biznesa etiķetes pamatprincipus un profesionālo un vispārējo ētiku</p> <p><b>Prasmes:</b> sadarboties ar klientu, formulēt vēlamās SPA procedūras rezultātus, lai dokumentētu klientu aptaujas rezultātus, izmantot datoru, informācijas meklēšanai, glabāšanai un apstrādei, veikt riska novērtējumu un SPA procedūru dokumentēšanu, ievērot konfidencialitāti,</p>	<p><b>Demonstrē spēju uzturēt klientu datubāzi Wellness centrā, nodrošinot konfidencialitāti</b></p>	<p>Ar dažiem norādījumiem iegūst informāciju par atbilstošiem digitāliem pakalpojumiem un programmatūrām.</p>	<p>Sekojojot instrukcijām, iegūst informāciju par atbilstošiem digitāliem pakalpojumiem un programmatūrām.</p>	<p>Patstāvīgi iegūst informāciju par atbilstošiem digitāliem pakalpojumiem un programmatūrām, bez grūtībām un daudzveidīgi izmantojot to savos darba uzdevumos.</p>
	<p><b>Demonstrē prasmes strādāt ar specializētu klientu datubāzes programmatūru</b></p>	<p>Uztur klientu datubāzi, ņemot vērā norādījumus ik pa laikam.</p>	<p>Uztur klientu datubāzi.</p>	<p>Patstāvīgi un sistemātiski uztur klientu datubāzi.</p>
	<p>Uzraudzībā nodrošina, ka elektroniskās rezervēšanas sistēma un specializētā programmatūra klientu datubāzei ir gatava lietošanai.</p>	<p>Ievēro instrukcijas, kas saistītas ar datu drošību un datu aizsardzību, ņemot vērā norādījumus.</p>	<p>Ievēro instrukcijas, kas saistītas ar datu drošību un datu aizsardzību.</p>	<p>Sistemātiski ievēro instrukcijas, kas saistītas ar datu drošību un datu aizsardzību.</p>
<p>Sekojojot norādījumiem, nodrošina, ka elektroniskās rezervēšanas sistēma un specializētā programmatūra klientu datu</p>	<p>Patstāvīgi un sistemātiski nodrošina, ka elektroniskās rezervēšanas sistēma un specializētā programmatūra klientu datu bāzei ir gatava lietošanai.</p>			



<p>izmantot specializētu programmatūru, izvēloties piemērotākos no esošajiem IKT rīkiem vai izmantojot esošo programmatūru</p> <p><b>Kompetence:</b> spēja analizēt un dokumentēt klientu aptauju rezultātus, patstāvīgi izstrādāt klientu datubāzi, izmantojot specializētu programmatūru</p>			bāzei. ir gatava lietošanai.	
	<p><b>Demonstrē spēju sagatavot klienta aptauju un interpretēt tās rezultātus</b></p>	<p>Uzraudzībā iegūst galveno informāciju, kas saistīta ar rezervācijām.</p>	<p>Sekojojot norādījumiem, iegūst galveno informāciju, kas saistīta ar rezervācijām.</p>	<p>Patstāvīgi iegūst galveno informāciju, kas saistīta ar rezervācijām.</p>
		<p>Participates in surveying the actions of the customer group in service situations.</p>	<p>Apseko klientu grupu vajadzības un darbības pakalpojumu sniegšanas situācijās.</p>	<p>Apseko klientu grupu vajadzības, darbības un gaidas pakalpojumu situācijās.</p>
	<p>Uzraudzībā veic novērojumus vai iegūst informāciju par klientu pieredzi.</p>	<p>Veic novērojumus un iegūst informāciju par klientu pieredzi.</p>	<p>Veic novērojumus un iegūst daudzveidīgu informāciju par klientu pieredzi</p>	
<p><b>4.</b></p> <p>Spēj sniegt ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu</p> <p><b>Zina:</b> Veselīga uztura pamatus</p> <p>Uztura lomu dzīvības procesu regulēšanā (pamata barības vielas, balasta vielas, vitamīni, SPA uzturs, SPA dzērieni, ar uzturu saistītas slimības un traucējumi)</p> <p>Veselīga dzīvesveida principus (uzturs, fiziskās aktivitātes, diētas, sports)</p> <p><b>Prasmes:</b> Ieteikt klientam, kā apvienot uztura režīmu ar SPA procedūrām un fiziskām aktivitātēm</p> <p>Pārzināt ar sportu un uzturu saistīto terminoloģiju</p> <p><b>Kompetence:</b></p>	<p><b>Demonstrē spēju sniegt informāciju klientam par uztura nozīmi saistībā ar SPA procedūrām</b></p>	<p>Vispārīgi raksturo uztura nozīmi, kas saistīta ar SPA procedūrām.</p>	<p>Raksturo un izskaidro uztura nozīmi, kas saistīta ar SPA procedūrām, izmantojot SPA procedūru un veselīga uztura pamatjēdzienus.</p>	<p>Izskaidro uztura nozīmi, kas saistīta ar SPA procedūrām, izmantojot SPA procedūru un veselīga uztura pamatjēdzienus, sniedzot konkrētus piemērus.</p>
	<p><b>Demonstrē zināšanas par SPA uztura pamatprincipiem.</b></p>	<p>Nosaka SPA uztura pamatprincipus, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu.</p>	<p>Piemēro SPA uztura pamatprincipus, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu.</p>	<p>Pielāgo zināšanas par SPA uztura pamatprincipiem, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu.</p>
	<p><b>Demonstrē spēju informēt klientu par fizisko aktivitāšu nozīmi veselīgam dzīvesveidam</b></p>	<p>Apraksta fizisko aktivitāšu nozīmi, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu.</p>	<p>Skaidro fizisko aktivitāšu nozīmi, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu, pamatojoties uz dažiem piemēriem.</p>	<p>Analizē fizisko aktivitāšu nozīmi, sniedzot ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu, ilustrējot skaidrojumu ar daudziem piemēriem.</p>

<p>Spēja rīkoties saskaņā ar noteikumiem, kas reglamentē veselības uzturēšanas aktivitātes</p> <p>Spēja noteikt dažādu speciālistu lomu veselīga dzīvesveida uzturēšanā (dietologs, uztura speciālists, fitnesa treneris, fizioterapeits, ārsts, utt.)</p>				
--	--	--	--	--

### 3. modulis

#### Wellness centra organizēšana un koordinēšana

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	Demonstrācijas rādītāji (reālās darba situācijās)	Sasniegto mācīšanās rezultātu līmeņi		
		Apmierinoši/ nokārtots (nepieciešama pastāvīga kontrole un norādījumi)	Labi (spēj darboties saskaņā ar norādēm)	Izcili (spēj patstāvīgi un radoši darboties)
1. Spēj plānot un organizēt darbu Wellness centrā	<b>Demonstrē spēju organizēt wellness centra darbību</b>	Interpretē galvenos wellness centra organizācijas noteikumus. Uzraudzībā seko līdz wellness centra aktivitāšu darbības plānam.	Patstāvīgi seko līdz wellness centra darbības plānam.	Patstāvīgi organizē wellness centra darbības plāna izpildi, lai palielinātu wellness centra peļņu. Meklē jaunus veidus, kā uzlabot darba efektivitāti.
	<b>Demonstrē padziļinātas zināšanas par wellness centra darba tehnoloģijām: pakalpojumi, produkti, procesi, resursi</b>	Interpretē darba uzdevumus saskaņā ar iekšējiem noteikumiem, tehnoloģijām un darba procesiem. Pārzina visus darba tehnoloģiju posmus wellness centrā.	Izpilda darba uzdevumus mērķorientētā veidā, pievēršot uzmanību dažādu klientu grupu un pakalpojumu modeļiem. Īsteno precīzi visus darba tehnoloģiju	Augstā kvalitātē izpilda darba uzdevumus. Ierosina pasākumus un nosaka jomas darba uzdevumu uzlabošanai, lai panāktu augstu klientu apmierinātību un



			posmus <i>wellness</i> centrā.	sasniegtu <i>wellness</i> centra mārketinga mērķus.
	<b>Demonstrē spēju nodrošināt relaksējošu vidi centrā</b>	Norāda galvenās prasības normālai videi centrā. Ievēro pamatprasības relaksējošai videi centrā.	Ir padziļinātas zināšanas par relaksējošu vidi <i>wellness</i> centrā. Nodrošina relaksējošu vidi centrā, pamatojoties uz prasībām un klientu atsauksmēm.	Nodrošina relaksējošu vidi centrā un ierosina pasākumus, lai uzlabotu prasības un iekšējos standartus relaksējošai videi. Ierosina inovatīvas idejas relaksējošas vides uzlabošanai
<b>2. Spēj koordinēt <i>wellness</i> centra komandu</b>	<b>Demonstrē spēju koordinēt komandas darbu <i>wellness</i> centrā</b>	Uzraudzībā sagatavo nedēļas/mēneša darba grafiku. Informē par izmaiņām grafikā.	Iedala darbiniekiem dažādus uzdevumus. Uzrauga darba laika ievērošanu un uzdevumu izpildi.	Izstrādā efektīvus mērķus, tostarp laika grafiku un kvalitātes standartus, un uzrauga personāla sniegumu. Nodrošina savlaicīgu un konstruktīvu personisko un komandas atgriezenisko saiti.
	<b>Demonstrē spēju radīt efektīvu <i>wellness</i> centra komandas sinerģiju</b>	Sniedz informāciju par ikdienas uzdevumiem centrā. Pārzina ar personāla organizāciju saistītās procedūras.	Regulāri komunicē ar komandas dalībniekiem atbilstoši darba procesam un mērķu nosacījumiem. Līdzsvaroti sadala darba uzdevumus.	Efektīvi koordinē komandas darbu. Veicina divvirzienu saziņu. Izmanto dažādas motivācijas metodes atkarībā no indivīdiem.
	<b>Demonstrē spēju radīt veselīgu un pozitīvu darba atmosfēru</b>	Nodrošina nepieciešamos darba apstākļus. Reaģē, ja nepieciešama iejaukšanās.	Nodrošina mierīgu darba atmosfēru. Nodrošina ērtus darba apstākļus.	Rada veselīgu un pozitīvu darba atmosfēru. Atbilst komandas vēlmēm.
<b>3. Spēj organizēt efektīvu <i>wellness</i> centra produktu un pakalpojumu piedāvājumu</b>	<b>Demonstrē spēju profesionāli piedāvāt <i>wellness</i> produktus un pakalpojumus, kā rezultātā klients veic pirkumu</b>	Ievēro pamatprasības, piedāvājot <i>wellness</i> produktus un pakalpojumus. Sniedz klienta pieprasīto informāciju.	Nosaka klienta vajadzības un skaidro pieejamos skaistumkopšanas produktus, pakalpojumus un to priekšrocības. Sniedz dažādus padomus, lai mudinātu komandu efektīvi piedāvāt <i>wellness</i> produktus un pakalpojumus.	Organizē efektīvu <i>wellness</i> produktu un pakalpojumu piedāvājumu. Prezentē un piedāvā notiekošās akcijas, lai palielinātu pārdošanas rezultātus. Veiksmīgi komunicē ar katru klientu tipu.

				Izmanto visus atbilstošos reklāmas kanālus, lai piedāvātu preces un pakalpojumus
	<b>Demonstrē spēju sagatavot, vadīt un iedrošināt wellness centra komandu, lai efektīvi piedāvātu wellness produktus un pakalpojumus</b>	Informē komandas dalībniekus par <i>wellness</i> produktu īpašībām. Sniedz skaidrus norādījumus <i>wellness</i> produktu un pakalpojumu piedāvāšanai.	Izskaidro katra produkta vai pakalpojuma priekšrocības klientam. Apmāca personālu par pārdošanas un sarunu paņēmieniem.	Vada un iedrošina <i>wellness</i> centra komandu, lai tā varētu efektīvi piedāvāt <i>wellness</i> produktus un pakalpojumus. Sasaista pārdošanas prasmes ar centra finanšu un individuālo mērķu rezultātiem. Apmāca personālu par pārdošanas un sarunu paņēmieniem, ņemot vērā klientu individuālās īpašības.
<b>4.</b> Ieguldījums <i>wellness</i> centra mērķu sasniegšanā	<b>Demonstrē spēju definēt un sasniegt galvenos veiktspējas rādītājus (KPI)</b>	Nošķir katra komandas dalībnieka pienākumus atbilstoši uzņēmējdarbības mērķiem. Piemēro iekārtu un palīgmateriālu pasūtīšanas un piegādes procedūras.	Nodrošina katra komandas dalībnieka pienākumu izpildi. Uzrauga galveno veiktspējas rādītāju sasniegšanu un veic koriģējošas darbības.	Izstrādā un uzņemas atbildību par <i>wellness</i> centra biznesa plānu un budžetu. Koordinē un izpilda biznesa plāna galvenos veiktspējas rādītājus (KPI). Sniedz ziņojumu un norādījumus turpmākai attīstībai.
	<b>Demonstrē spēju veicināt efektīvu uzņēmējdarbības mērķu izpildi, tostarp plānošanu, budžeta veidošanu un pārskata sagatavošanu</b>	Pilda biznesa plāna uzdevumus. Interpretē iekšējās grāmatvedības un finanšu noteikumus.	Piedalās biznesa plānošanā, budžeta sastādīšanā un pārskata sagatavošanā. Uzrauga iekšējo grāmatvedības un finanšu noteikumu un nepieciešamo iekārtu un palīgmateriālu pasūtīšanas procedūru ievērošanu.	Nodrošina iekārtas, produktus un palīgmateriālus, ievērojot uzņēmuma finanšu disciplīnu. Veicina efektīvu biznesa mērķu izpildi, t.sk. plānošanu, budžeta veidošanu un pārskata sagatavošanu.

#### 4. modulis

### Pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana Wellness centrā

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	Demonstrācijas rādītāji <i>(reālās darba situācijās)</i>	Sasniegto mācīšanās rezultātu līmeņi		
		Apmierinoši/ nokārtots <i>(nepieciešama pastāvīga kontrole un norādījumi)</i>	Labi <i>(spēj darboties saskaņā ar norādēm)</i>	Izcili <i>(spēj patstāvīgi un radoši darboties)</i>
<b>1. Pakalpojumu kvalitāte</b>  <i>Spēj nodrošināt harmonisku vidi wellness centrā</i>	<b>Demonstrē spēju uzraudzīt sava darba kvalitāti</b>	Uzraudzībā strādā atbilstoši kvalitātes prasībām.	Atbilstoši noteiktajām vadlīnijām pārzina ar darbu saistītās kvalitātes prasības un strādā saskaņā ar tām.	Pārzina ar darbu saistītās kvalitātes prasības un strādā saskaņā ar tām.
	<b>Demonstrē uz klientu orientētu pieeju, veicot profesionālus uzdevumus</b>	Interpretē uz klientu orientētu darbības modeli savā organizatoriskajā darbā.  Ievēro klienta ierašanos un kā iestādes pārstāvis pieklājīgi apkalpo, bet reizēm nepieciešama palīdzība.  Apkalpo visus klientus vienlīdzīgi, ņemot vērā kultūras atšķirības vai citas fona īpašības.	Darbojas uz klientu orientētā veidā un atbilst organizācijas pakalpojumu koncepcijai.  Ievēro klienta ierašanos un kā iestādes pārstāvis pieklājīgi apkalpo saskaņā ar noteiktajām vadlīnijām.  Apkalpo visus klientus vienlīdzīgi, ņemot vērā kultūras atšķirības vai citas fona īpašības.	Strādā uz klientu orientētā veidā un identificē jomas, kurās nepieciešama attīstība uz klientu orientētās darbības, sniedz pamatotas attīstības priekšlikumus pakalpojuma koncepcijai. Ievēro klienta ierašanos un kā iestādes pārstāvis pieklājīgi apkalpo, ņemot vērā visas nepieciešamās vajadzības. Apkalpo visus klientus vienlīdzīgi, ņemot vērā kultūras atšķirības vai citas fona īpašības.

	<p><b>Demonstrē spēju efektīvi sniegt monitoringa palīdzību, lai nodrošinātu pareizu wellness centra darbību</b></p>	<p>Nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai.</p> <p>Sakopj un sakārto klientu un darba telpas un šķiro atkritumus.</p> <p>Nepieciešama uzraudzība jaunās situācijās, vai kad darba vidē notiek izmaiņas.</p>	<p>Patstāvīgi nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai.</p> <p>Patstāvīgi sakopj un sakārto klientu un darba telpas un šķiro atkritumus.</p> <p>Pielāgojas jaunām situācijām vai izmaiņām darba vidē, saskaņā ar noteiktajām vadlīnijām.</p>	<p>Atbildīgā veidā nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai pēc savas iniciatīvas.</p> <p>Patstāvīgi uzkopj un sakārto klientu un darba telpas, kad neveic citus darba pienākumus un rūpīgi šķiro atkritumus.</p> <p>Kad notiek darba vidē notiek izmaiņas, zina, kā patstāvīgi rīkoties atbilstoši situācijai, ja nepieciešams, var pielāgot savus darba paradumus.</p>
<p><b>2. Klientu labsajūtas un apmierinātības nodrošināšana</b></p> <p>Spēj nodrošināt klientu apmierinātību atbilstoši viņu vajadzībām un vēlmēm.</p>	<p><b>Spēj uzlabot savu darbu, pamatojoties uz klientu atsauksmēm</b></p>	<p>Novērtē stiprās un vājās puses savā sniegunā.</p> <p>Nem vērā pozitīvas klienta pieredzes nozīmi savā darbā.</p>	<p>Novērtē sava snieguma stiprās puses un iespējas strādāt profesionāli.</p> <p>Veicina pozitīvu klienta pieredzi savā darbā, izprot klientu apmierinātības nozīmi saskarsmē ar klientiem.</p>	<p>Patstāvīgi novērtē sava snieguma stiprās puses un iespējas strādāt profesionāli.</p> <p>Noskaidro, kādi faktori savā darbā ietekmē klientu apmierinātību, sniedz pamatotus attīstības priekšlikumus.</p>
	<p><b>Spēj izmantot piedāvātos veidus, kā apkopot klientu atsauksmes un uzlabot pakalpojumus</b></p>	<p>Saņem klientu atsauksmes par pakalpojumiem vai produktiem, pateicas klientam un laipni lūdz atgriezties.</p>	<p>Saņem klientu atsauksmes par pakalpojumiem vai produktiem, pateicas klientam, laipni lūdz atgriezties un nodod atsauksmes saviem vadītājiem.</p>	<p>Aktīvi lūdz atsauksmes par pakalpojumiem vai produktiem, pateicas klientam, laipni lūdz atgriezties un nosūta atsauksmes saviem vadītājiem.</p>

	<p><b>Demonstrē spēju efektīvi sniegt monitoringa palīdzību, lai nodrošinātu atbilstošu wellness centra darbību</b></p>	<p>Nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai.</p> <p>Sakopj un sakārto klientu un darba telpas.</p> <p>Nepieciešama uzraudzība jaunās situācijās vai kad notiek izmaiņas darbības vidē.</p> <p>Atzīst savu darba uzdevumu nozīmi kā daļu no visām pakalpojumu koncepcijām.</p>	<p>Patstāvīgi nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai.</p> <p>Sakopj un sakārto klientu un darba telpas.</p> <p>Pielāgojas jaunām situācijām vai izmaiņām darba vidē saskaņā ar noteiktajām vadlīnijām.</p> <p>Identificē savu darba uzdevumu nozīmi kā daļu no pozitīvas klientu pieredzes.</p>	<p>Atbildīgā veidā nodrošina produkcijas kvalitāti un pieejamību pārdošanai pēc savas iniciatīvas.</p> <p>Patstāvīgi uzkopj un sakārto klientu un darba telpas un uztur tīrību savas maiņas laikā.</p> <p>Kad notiek izmaiņas darba vidē, prot rīkoties patstāvīgi un atbilstoši konkrētajai situācijai, ja nepieciešams, prot pielāgot savus darba paradumus.</p> <p>Identificē savu darba uzdevumu nozīmi kā daļu no pozitīvas klientu pieredzes.</p>
<p><b>3. Darba ētika</b></p> <p>Spēj strādāt saskaņā ar darba ētikas pamatprincipiem, lai nodrošinātu wellness centra kvalitāti.</p>	<p><b>Spēj novērtēt sava darba stiprās puses</b></p> <p><b>Spēj prezentēt un izpildīt koordinācijas procedūras ārkārtas situācijās, piemēram, nāves, zādzības, inventāra bojājuma gadījumā</b></p>	<p>Novērtē sava snieguma stiprās un vājās puses.</p> <p>Ar palīdzību prezentē un izpilda koordinācijas procedūras ārkārtas situācijās, piemēram, nāves, zādzības, inventāra bojājuma gadījumā.</p>	<p>Novērtē sava snieguma stiprās puses un iespējas strādāt profesionāli</p> <p>Prezentē un izpilda koordinācijas procedūras ārkārtas situācijās, piemēram, nāves, zādzības, inventāra bojājuma gadījumā.</p>	<p>Patstāvīgi novērtē sava snieguma stiprās puses un iespējas strādāt profesionāli</p> <p>Diskrēti un patstāvīgi prezentē un izpilda koordinācijas procedūras ārkārtas situācijās, piemēram, nāves, zādzības, inventāra bojājuma gadījumā.</p>

	<b>Spēj rīkoties ar konfidencialiem jautājumiem un informāciju un aizsargāt klientu personas datus un korporatīvos datus saziņā un sociālo mediju izmantošanā.</b>	Ievēro noteiktas konfidencialitātes vadlīnijas, lai aizsargātu klientu personas un korporatīvos datus saziņā un sociālo mediju izmantošanā, reizēm nepieciešama palīdzība.	Ievēro noteiktas konfidencialitātes vadlīnijas klientu personisko un korporatīvo datu aizsardzībai saziņā un sociālo mediju patstāvīgā izmantošanā.	Uzticamā veidā ievēro noteiktās konfidencialitātes vadlīnijas, lai aizsargātu klientu personas un uzņēmuma datus saziņā un sociālo mediju izmantošanā.
<b>4. Drošība un veselība</b> Spēj sekot un ieviest veselības un darba drošības noteikumus	<b>Spēj ievērot veselības aizsardzības noteikumus darbavietā</b>	Ievēro noteiktās vadlīnijas un ar savu rīcību nerada apdraudējumu.  Zina, kā rīkoties pirmās palīdzības ārkārtas situācijās.	Ievēro noteiktās vadlīnijas un ar savu rīcību nerada apdraudējumu.  Zina, kā rīkoties pirmās palīdzības ārkārtas situācijās.	Atbildīgā veidā ievēro noteiktās vadlīnijas un ar savu rīcību nerada apdraudējumu.  Zina, kā rīkoties pirmās palīdzības ārkārtas situācijās.
	<b>Demonstrē spēju ievērot, uzraudzīt un īstenot atbilstību veselības un drošības prasībām un ergonomikai savos darba uzdevumos</b>	Ievēro iekšējās kontroles plānu.  Ievēro visas uzņēmuma drošības vadlīnijas un noteikumus.  Sava darba uzdevumos rīkojas saskaņā ar darba drošības un ergonomikas principiem.	Ievēro iekšējās kontroles plānu.  Ievēro visas uzņēmuma drošības vadlīnijas un noteikumus.  Savos darba uzdevumos rīkojas saskaņā ar darba drošības un ergonomikas principiem.	Ievēro iekšējās kontroles plānu.  Atbildīgi ievēro visas drošības vadlīnijas un noteikumus uzņēmumā un ziņo par atklātajiem apdraudējumiem vai riskiem.  Veicot darba uzdevumus, rīkojas patstāvīgi saskaņā ar darba drošības un ergonomikas principiem.



## 5. modulis

### Mārketings un pārdošana

Sasniedzamie mācīšanās rezultāti	Demonstrācijas rādītāji <i>(reālās darba situācijās)</i>	Sasniegto mācīšanās rezultātu līmeņi		
		Apmierinoši/ nokārtots <i>(nepieciešama pastāvīga kontrole un norādījumi)</i>	Labi <i>(spēj darboties saskaņā ar norādēm)</i>	Izcili <i>(spēj patstāvīgi un radoši darboties)</i>
<b>1.</b> Spēj pārdot <i>wellness</i> pakalpojumus klientam	<b>Demonstrē efektīvas pārdošanas prezentācijas metodes dažāda veida klientiem un klientu grupām</b>	Nepieciešami norādījumi, lai ievērotu noteiktās pārdošanas procedūras un metodes, pārdodot produktus klientiem.	Piemēro pārdošanas psiholoģijas pamatus, strādājot ar dažādiem klientiem.	Piemēro pārdošanas psiholoģijas pamatus, strādājot ar klientiem, un ierosina jaunus paņēmienus, lai palielinātu klientu piesaisti.
	<b>Demonstrē dažādus paņēmienus klientu iebildumu risināšanai un veiksmīgai pārdošanas procesa noslēgšanai</b>	Uzraudzībā piemēro parastās pārdošanas procedūras un izmanto marketing atbalsta materiālus.	Patstāvīgi pielāgo savu pārdošanas taktiku klientam un situācijai, lai noslēgtu pārdošanas procesu.	Radoši piemēro pārdošanas psiholoģijas taktiku un motivē citus darbiniekus labākiem pārdošanas rezultātiem.
	<b>Demonstrē izpratni par ētiskas uzvedības nozīmi biznesa attiecībās</b>	Veicot pārdošanas operācijas, rīkojas saskaņā ar personīgās un korporatīvās ētikas standartiem.	Nodrošina ētikas noteikumu ievērošanu lietiskajā saskarsmē ar klientu.	Nodrošina godīgu un līdzsvarotu pieeju pārdošanas aktivitātēs gan savā, gan komandas darbībā.
<b>2.</b> Prot izmantot mārketinga paņēmienus, pārdot <i>wellness</i> produktus	<b>Parāda spēju veikt vienkāršu mārketinga pētījumu</b>	Uzraudzībā apkopo un apstrādā informāciju, lai identificētu mārketinga iespējas un problēmas.	Analizē kvalitatīvos un kvantitatīvos datus un informāciju, lai identificētu risinājumus mārketinga izaicinājumiem un iespējām.	Analizē kvalitatīvos un kvantitatīvos datus, kas saistīti ar produktu un pakalpojumu mārketingu, lai sniegtu vadībai ticamu informāciju par tirgus segmentu, klientiem utt.
	<b>Demonstrē spēju sagatavot rakstisku vai mutisku produkta piedāvājumu/cenu, izmantojot atbilstošus mārketinga paņēmienus</b>	Ievēro iekšējā mārketinga un pārdošanas principus, sastādot klientam rakstisku/mutisku piedāvājumu.	Patstāvīgi izstrādā rakstisku vai mutisku piedāvājumu, kas pielāgots klienta vajadzībām un situācijai.	Nodrošina tādu piedāvājumu sagatavošanu, kas sniedz papildu vērtību klientiem un atšķir precī/pakalpojumu no konkurentiem.

	<b>Demonstrē zināšanas par veidiem, kā apkopot klientu atsauksmes un efektīvām klientu noturēšanas stratēģijām</b>	Ievēro korporatīvos principus klientu atsauksmju apkpošanā un noturēšanas stratēģijās.	Nodrošina piemērotus atsauksmju apkopošanas veidus un izmanto iegūtos rezultātus <i>wellness</i> centra darbības uzlabošanai un klientu noturēšanai.	Nodrošina piemērotus atsauksmju apkopošanas veidus un izmanto iegūtos rezultātus, lai uzlabotu vispārējo <i>wellness</i> centra darbību un klientu noturēšanu.
<b>3.</b>  Prot izmantot tehnoloģijas mārketingā un pārdošanā	<b>Nosaka labāko stratēģiju un rīku atkarībā no darba situācijas atbilstoši uzņēmuma stratēģijai</b>	Ar palīdzību izvēlas piemērotu pieeju un digitālos rīkus <i>wellness</i> produktu un pakalpojumu pārdošanai un mārketingam.	Patstāvīgi izstrādā stratēģiju un izvēlas efektīvus digitālos rīkus un tehnoloģijas, lai īstenotu veiksmīgu pārdošanu.	Radoši izstrādā mārketinga stratēģiju, balstoties uz informācijas un komunikācijas tehnoloģijām un, ņemot vērā uzņēmuma peļņas pieaugumu un klientu piesaisti.
	<b>Demonstrē verbālās un neverbālās komunikācijas noteikumus, izmantojot interaktīvus vai digitālus rīkus (mobilās ierīces, digitālās platformas un citus tiešsaistes kanālus, piemēram, talonus, e-pastu, tiešsaistes tērzēšanu, sociālos tīklus utt.).</b>	Izšķir dažādas prasības komunikācijai dažādās vidēs: verbālā, rakstiskā, elektroniskā, mobilā.	Nodrošina kvalitatīvus komunikācijas rezultātus visos pieejamos formātos saskaņā ar korporatīvā mārketinga politiku.	Nodrošina kvalitatīvus komunikācijas rezultātus saskaņā ar korporatīvā mārketinga politiku un piedāvā jaunus instrumentus, tehnoloģijas un pasākumus pārdošanai un mārketingam, ņemot vērā jaunākos tehnoloģiju sasniegumus.