

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un zinātnes ministrijas
2005 gada 8.marta
rīkojumu Nr. 153

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0298

Profesija **Restorāna pakalpojumu komercdarbinieks**

Kvalifikācijas līmenis **3**

Nodarbinātības apraksts **Restorāna pakalpojumu komercdarbinieks ir kvalificēts apkalpojošās sfēras darbinieks un var strādāt ēdināšanas un viesmīlības uzņēmumu struktūrdaļās, kas nodarbojas ar uzņēmuma pakalpojumu pārdošanu, darba koordināciju, materiālo vērtību uzglabāšanu, uzskaiti un kontroli, tirgus izpēti, reklāmu un viesu apkalpošanu .**
Viņu tiešie pienākumi ir ikdienas darba koordinācija, viesu pasūtījumu pieņemšana un izpildes koordinēšana, produktu sagādes, kontroles organizēšana un vadīšana, darbības rezultātu analīze un izpēte.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi.	Uzdevumi.
1. Sadarbība ar uzņēmuma pārējiem darbiniekiem.	1.1. Darba koordinēšana ar citiem darbiniekiem. 1.2. Koordinēt darbiniekus konkrētajam pakalpojumam un tā realizācijai. 1.3. Veidot un sekmēt sava uzņēmuma, pilsētas, valsts pozitīvo tēlu. 1.4. Ievērot profesionālo lojalitāti. 1.5. Atbildēt par saskarsmes kultūru. 1.6. Uzturēt darbu komandā – “team work”.
2. Preču iepirkšana	2.1. Pārzināt prečzinību. 2.2. Ievērot mazumtirdzniecības reglamentējošo likumdošanu. 2.3. Analizēt informāciju par piegādātājiem. 2.4. Analizēt piedāvājumus. 2.5. Sagatavot informāciju par piegādātājiem ēd. Uzņēmuma vadībai. 2.6. Saskaņot preču un izejvielu piegādes grafiku. 2.7. Pieņemt preces un izejvielas pēc kvalitātes. 2.8. Pieņemt preces un izejvielas pēc daudzuma. 2.9. Pārraudzīt piegādes termiņus. 2.10. Nodrošināt preču glabāšanu atbilstoši paškontroles sistēmai. 2.11. Analizēt preču krājumus. 2.12. Noformēt līgumus un to pielikumus. 2.13. Analizēt piegādes daudzumu un biežumu. 2.14. Sagatavot reklamācijas par piegādes aizkavēšanos, nekvalitatīvām precēm, neatbilstoša sortimenta preču piegādi, neatbilstošu preču daudzuma piegādi. 2.15. Noformēt preču piegādes pavaddokumentus. 2.16. Pārraudzīt preču uzglabāšanas termiņus.
3. Saimnieciskās darbības uzskaitē	3.1. Veikt regulāras preču inventarizācijas. 3.2. Uzskaitīt preces uzņēmumā. 3.3. Veikt darījumu saraksti ar preču piegādātājiem. 3.4. Veikt darījumu saraksti ar klientiem. 3.5. Noformēt lietvedības dokumentus. 3.6. Aizpildīt preču pieņemšanas dokumentus. 3.7. Aizpildīt kases dokumentus. 3.8. Kontrolēt lietvedības dokumentus. 3.9. Veikt informācijas apkopošanu, apguvi un analīzi. 3.10. Sastādīt darba grafiku. 3.11. Kontrolēt darba grafika izpildi.
4. Tirgzinības pasākumu realizācija	4.1. Novērtēt reklāmas pasākumus. 4.2. Aprēķināt reklāmas pasākumu izmaksas. 4.3. Sagatavot reklāmas pasākumus. 4.4. Piedalīties reklāmas pasākumos. 4.5. Izvērtēt ēdināšanas uzņēmuma iespējamus pakalpojumus – pamatpakalpojumus un papildus pakalpojumus.
5. Klientu apkalpošana	5.1. Izzināt klientu vēlmes. 5.2. Informēt klientus par sortimentu vairākās valodās (angļu, vācu, krievu vai franču). 5.3. Piedāvāt klientiem servisa pakalpojumus vairākās

	<p>valodās (angļu, vācu, krievu vai franču).</p> <p>5.4. Saņemt samaksu par pirkumu.</p> <p>5.5. Veikt kases operācijas.</p> <p>5.6. Noformēt preču pavaddokumentus.</p> <p>5.7. Saskaņot un kontrolēt pasūtījuma izpildes laiku un kvalitāti.</p> <p>5.8. Nodrošināt ēdināšanas uzņēmuma produkcijas piegādi pēc pasūtījuma.</p> <p>5.9. Analizēt apmeklētāju plūsmu.</p> <p>5.10. Izvēlēties efektīvākos ēdināšanas uzņēmuma pakalpojumus.</p>
6. Darba drošība	<p>6.1. Ievērot darba un personīgo higiēnu.</p> <p>6.2. Ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus uzņēmumā.</p> <p>6.3. Ievērot darba drošības, paškontroles un ugunsdrošības noteikumus uzņēmumā.</p> <p>6.4. Nodrošināt apkārtējās vides saglabāšanu.</p>

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

- Fizikālie – temperatūras un skaņas/ trokšņu svārstības telpās, elektromagnētiskā lauka svārstības.
- Bioloģiskie – nav.
- Ķīmiskie – nav.
- Organizatoriskie - darbu plāno un veic individuāli vai darba grupās, vai vadot nelielu grupu zemāka kvalifikācijas līmeņa darbinieku, ievērojot darba devēja un klientu norādījumus.

Īpašās prasības uzdevumu veikšanai

Ēdināšanas uzņēmumu darbiniekiem reizi gadā ir jāiziet medicīniskā apskate , jo uzņēmumā strādā ar pārtikas precēm . Darbiniekam ir jābūt psiholoģiski līdzsvarotam un jāreaģē atbilstoši situācijai.

Prasmes.

Kopīgās prasmes nozarē	Specifiskās prasmes profesijā	Vispārējās prasmes/spējas
<ul style="list-style-type: none"> • Darba līguma izpilde. • Ievērot darba drošības noteikumus un paškontroli. • Veikt ikdienas darbības procesu. • Piedalīties darba plānošanā un analīzē. • Analizēt un nodrošināt darba efektivitāti. • Veikt saimniecisko darbību. • Nodrošināt pakalpojumu realizāciju. • Saimnieciskās darbības datu apkopošana. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ievērot mazumtirdzniecības reglamentējošo likumdošanu. • Pārzināt preču sortimentu. • Veidot sortimentu. • Organizēt un plānot preču piegādi. • Noteikt darbības prioritātes un sadalīt veicamos uzdevumus. • Atbildēt par materiālajām vērtībām. • Organizēt un veikt darbību uzņēmumā. • Klientu apkalpošana. • Nodrošināt pareizu tehnoloģisko iekārtu ekspluatāciju. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ievērot LR likumdošanu. • Valsts valodas prasme augstākajā līmenī. • Labas vienas svešvalodas prasmes un otras svešvalodas pārzināšana. • Patstāvīgi plānot un organizēt savu darbību. • Plānot, organizēt un strādāt komandā. • Teicamas komunikācijas prasmes. • Ierosināt un izstrādāt iniciatīvu. • Sekmēt sava uzņēmuma, pilsētas, valsts pozitīvā tēla veidošanu. • Ievērot ētikas, uzvedības un savstarpējās kultūras normas. • Ievērot komercinformācijas konfidencialitāti.

<ul style="list-style-type: none"> • Ikdienas darbības procesu kontrole. • Pārzināt biroja un lietvedības tehnikas pielietojumu. • Apkalpot klientus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nodrošināt informācijas apmaiņu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lietot mūsdienīgas tehnoloģijas informācijas ieguvē, pielietošanā, apstrādē, analizē. • Ierosināt un izstrādāt iniciatīvu. • Pašnovērtējums un motivācija. • Argumentēt un pārliecināt. • Ievērot profesionālo lojalitāti.
--	--	--

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Pielietošana
Lietvedība			
Lietišķā angļu valoda			
Lietišķā vācu valoda			
Lietišķā informātika			
Finansu grāmatvedība			
Ekonomika			
Komercedarbības pamati			
Prečzinība			
Tirgzinības			
Mārketingu un reklāma			
Darba drošība			
Uzņēmuma darba organizācija			
Ēdināšanas organizācija			
Paškontrole un sanitārija			
Apkalpošanas organizācija			
Psiholoģija			
Lietišķā saskarsme			
Tiesību pamati			
Darba tiesības			
Uzņēmējtiesības			
Finanses un nodokļi			
Reklāma			
Sadarbība ar uzņēmuma darbiniekiem			
Pakalpojumu aprēķini			
Statistikas pamati			
Datorizētas uzskaites programmas			
Tēla (uzņēmuma, sava) veidošana			

Profesijas standarta izstrādes darba grupas sastāvs:

- Inta Annuškāne – Purvciema Amatniecības vidusskolas skolotāja;
- Gundega Ruciņa – SIA “Reho “ viesnīcas “ Konventa Sēta “ restorāna “Raibais balodis “ vadītāja;
- Elmārs Kovaļevskis – SIA “ Konsus “ rīkotājdirektors;
- Zanda Januļevska – “Radisson SAS Daugava“ restorāna “Panorāma“ vecākā viesmīle.

Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes eksperti:

- Santa Boka – Latvijas viesnīcu un restorānu asociācijas izpilddirektore;
- Aina Biljone – Latvijas tirdzniecības un rūpniecības kameras biedru un sabiedrisko attiecību daļas direktore.