

Ruta Žvals

VIESMĪLĪBAS PAMATI

 **Turība**
BIZNESA AUGSTSKOLA

Rīga 2006

Viesmīlības un tūrisma bibliotēka

Ruta Žvals

Viesmīlības pamati

Mācību līdzekļa pamatā ir studiju kurss “Viesmīlība un saskarsme tūrismā”, tas paredzēts vidējo speciālo mācību iestāžu audzēkņiem un augstskolu studentiem, kā arī visiem tiem, kuriem interesē darbs šajā nozarē.

Mācību līdzeklī izmantoti Īrijas *Cert Council for Education Recruitment and Training for the Hotel, Catering and Tourism Industry* materiāli.

Apstiprināts Biznesa augstskola Turība Tūrisma un viesmīlības katedras 2004. gada 1. septembra sēdē (protokols Nr. 6).

Tūrisma un viesmīlības katedras tālr. 7619693

E-pasts: turība@turiba.lv

Recenzenti: **Santa Boka**, Latvijas viesnīcu un restorānu asociācijas izpilddirektore

Mag.soc.sc., **Līvija Brūvere**, Biznesa augstskolas Turība docente

© Vāka foto: Evita Mukāne “Konventa sēta”

© „Biznesa augstskola Turība” SIA, Rīgā, 2006., 174 lpp.

SATURS

Priekšvārds	5
I nodaļa. Viesmīlības būtība	7
II nodaļa. Viesi	12
2.1. Viesu klasifikācija	13
2.2. Viesi ar īpašām vajadzībām	15
2.3. Citu reliģiju un kultūru pārstāvji.....	18
2.4. VIP viesi.....	26
III nodaļa. Viesu apkalpošana	28
3.1. Pirmā iespaida veidošana par uzņēmumu	28
3.2. Fiziskā vide – viesmīlības veicinātāja	37
3.3. Pakalpojumu kvalitāte.....	49
3.4. Viesmīlības noteikumi	70
IV nodaļa. Attiecību veidošana ar viesiem	74
4.1. Saskarsme ar klientiem.....	74
4.2. Komunikācijas process	77
4.3. Saskarsmes partneru savstarpējā mijiedarbība.....	95
4.4. Privātā un publiskā teritorija	99
4.5. Aktīvā klausīšanās	101
4.6. Darbs komandā	106
4.7. Transakcija.....	111
4.8. Dzīves scenāriji (dzīves pozīcija)	114
4.9. Saskarsmes partneru savstarpējā uztvere	119
V nodaļa. Viesmīlības pakalpojumu pārdošana	123
5.1. Viesa vajadzības	123
5.2. Viesa motivācija.....	126
5.3. Personāla motivācija.....	127

5.4. Darba specifika viesmīlības nozarē	131
5.5. Informācijas sniegšana	135
5.6. Viesmīlības pakalpojumu reklāma.....	140
5.7. Viesmīlības pakalpojumu prezentācija.....	147
5.8. Pirkšanas process	149
5.9. Pārdošanas process.....	152
5.10. Personāla pārdošanas prasmes.....	156
VI nodaļa. Viesu apkalpošanas procesa vērtējums	159
6.1. Trūkuma novēršana, reakcija uz sūdzībām	159
6.2. Atzinību un komplimentu uzņemšana	165
6.3. “Grūtie” jeb “smagie” viesi.....	167
Izmantotā literatūra un avoti.....	170

Priekšvārds

*Ciemiņš man diža rada
Par visiem radiņiem.
Latviešu tautas dziesma*

Par latviešu tautas seno sadzīves tikumu – viesmīlību un viesu uzņemšanas prasmi – liecina minētās rindiņas no latviešu tautas dziesmas.

Cilvēkiem raksturīgā viesmīlība jau sen kļuvusi par varenas nozares pamatu.

Pēdējos desmit gados Latvijā ir notikušas kardinālas pārmaiņas tautsaimniecībā, tajā skaitā arī tūrismā. Pēc brīvvalsts pasludināšanas tika uzsākta valsts monopolsistēmas tūrismā likvidācija, valsts uzņēmumu privatizācija, jaunu uzņēmumu veidošana un nozares jaunas pārvaldes struktūras izveide. Latvijas tūrisms pakāpeniski iekļaujas pasaules tūrisma sistēmā. Būtiski ir mainījies Latviju apmeklējošo ceļotāju kontingents. Viens gan ir palicis nemainīgs – ceļotājiem vajag:

- naktsmītnes
- uzturu
- atpūtas, izklaides iespējas

Par šo pakalpojumu sniegšanu gādā **viesmīlības nozare**. Tās darbība pilnībā orientēta uz klientu vajadzību un vēlmju apmierināšanu. Klienti ir svarīgi gan viesmīlības uzņēmumu vadītājiem, gan darbiniekiem. Mūsdienās konkurences apstākļos izdzīvos tie uzņēmumi, kas iegūs lojālus, pastāvīgus klientus.

Viesmīlības nozare ir ļoti dinamiska. Ikviens klients, katra saskarsme ar viņu savā veidā ir unikāla. Tāpēc šai nozarei ir vajadzīgi darbinieki, kuri gatavi pārvarēt grūtības, tikt ar tām galā "šeit un tūlīt", kuri spēj paredzēt sarežģītas situācijas, pirms tās kļūst par reālām problēmām.

Šā mācību līdzekļa mērķis ir parādīt, kā tikt galā gan ar ikdienas, gan neordinārām problēmām.

Viesmīlības industrijā ir vajadzīgi darbinieki, kuri grib un prot saskatīt, novērtēt, domāt, rīkoties un mācīties visu mūžu. Mācību līdzekļa pamatā ir studiju kurss “Viesmīlība un saskarsme tūrismā”, tas paredzēts vidējo speciālo mācību iestāžu audzēkņiem un augstskolu studentiem, kā arī tiem, kuriem interesē darbs šajā nozarē.

Mācību līdzeklī izmantoti Īrijas *Cert Council for Education Recruitment and Training for the Hotel, Catering and Tourism Industry* materiāli.

Nemot vērā, ka šāda tipa mācību līdzeklis ir pirmais latviešu valodā, autore būs pateicīga par aizrādījumiem un priekšlikumiem grāmatas satura un struktūras pilnveidošanai par sniegtajiem padomiem un atbalstu studiju kursa izveidē.