



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



PROJEKTS WellTo

VIENOTAS KVALIFIKĀCIJAS “SPA ADMINISTRATORS” IZSTRĀDE

WP4, Iesniedzams 4.4.

**Sagatavojuši: VISC, CPI, SIOV, NAVET, BIBB, ITPIO
2019. gada augusts**

Šis projekts ir finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru uzskatus, un Komisija nav atbildīga par jebkādu izmantošanu ko var iegūt no tajā ietvertās informācijas.

1. modulis "Komunikācija ar klientiem un Wellness procedūru plānošana un rezervēšana" APRAKSTS

| | |
|-------------------------------------|---|
| Moduļa mērķis | Attīstīt izglītojamā kompetenci Veikt plānošanas un rezervēšanas procesu, sadarbojoties ar klientu, kolēģi un darba devēju, ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas normas |
| Moduļa uzdevumi | Attīstīt izglītojamā kompetences: 1. Komunicēt atbilstoši ar klientiem un kolēģiem valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā; 2. Noteikt klientu vajadzības izvēloties Wellness produktus un pakalpojumus; 3. Atrisināt problēmas un konfliktsituācijas; 4. Plānot darba grafikus; 5. Veikt klientu rezervāciju. |
| Moduļa ieejas nosacījumi | Atkarīgi no profesionālās izglītības programmas veida |
| Moduļa apguves novērtēšana | Moduļa "Klientu saziņa, plānošana, rezervēšana" apguves rezultātā izglītojamais veic teorijas testu, praktiskajā pārbaudes daļā demonstrē šādas prasmes: 1. Komunicēt ar klientu; 2. Lietot dažādus saziņas veidus, ievērot lietišķo un profesionālo etiķeti; 3. Lietot profesionālo svešvalodu saziņā ar klientu; 4. Veikt Wellness centra klientu rezervācijas grafiku. |
| Aptuvenais īstenošanas laiks | Modulis pārstāv 25% no visas izglītības programmas daļas (5 moduļi): <ul style="list-style-type: none"> • teorija: 30% no kopējā moduļa laika; • prakse uzņēmumā / DVB (vismaz 50%): 60% no kopējā moduļa laika; • patstāvīgais darbs: 10% no kopējā moduļa laika. |

1. modulis "Komunikācija ar klientiem un Wellness procedūru plānošana un rezervēšana", SATURS

| Sasniedzamie mācīšanās rezultāti | Ieteicamais saturs | |
|---|---|--|
| | Temats | Apakštemats |
| <p>1. Spēj komunicēt, risināt sarunas ar sadarbības partneriem un klientiem, pielietojot klausīšanās un runāšanas prasmes dzimtā valodā un vienā svešvalodā</p> <p>40%</p> <p>Zina: Sarunas un dialoga tēmām nepieciešamo profesionālo leksiku</p> <p>Saziņas veidus darbā ar informāciju saziņas rīkiem, sakaru ierīcēm</p> <p>Lietišķo un profesionālo etiķeti, vispārējās un profesionālās ētikas normas</p> <p>Profesionālo terminoloģiju valsts</p> | <p>1.1. Saziņas veidi (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.1.1. Verbālā saziņa 1.1.2. Neverbālā saziņa 1.1.3. Ķermeņa valoda 1.1.4. Rakstiskā saziņa</p> |
| | <p>1.2. Saziņas process (10% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.2.1. Efektīva saziņa 1.2.2. Saziņas principi apkalpojot individuālos viesus, grupu un darījumu viesus, viesus ar īpašām vajadzībām 1.2.3. Atgriezeniskās saites veidošana</p> |
| | <p>1.3. Saziņas rīki (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.3.1. Rakstiskā saziņa 1.3.2. Sarunas pa telefonu</p> |
| | <p>1.4. Profesionālā etiķete (10% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.4.1. Lietišķā un profesionālā etiķete 1.4.2. Profesionālās etiķetes būtība 1.4.3. Pozitīva paštēla veidošana 1.4.4. SPA administrators – Wellness centra seja</p> |
| | <p>1.5. Profesionālā terminoloģija (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.5.1. SPA materiālu, piederumu un tehnoloģiju terminoloģija 1.5.2. SPA procedūru terminoloģija</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>valodā un vienā svešvalodā</p> <p>Verbālo un neverbālo saskarsmi</p> | | <p>1.5.3. Tipiskās frāzes, ko izmanto saziņai ar klientiem</p> |
| <p>Prasmes: Izmantot efektīvas saziņas līdzekļus un saziņu tehnoloģijas</p> <p>Izmantot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā</p> <p>Ievērot profesionālo etiķeti</p> <p>Apkopot klientu atsauksmes</p> <p>Komunicēt valsts valodā un vienā svešvalodā, lietojot profesionālo terminoloģiju</p> <p>Kompetence:</p> <p>Bez pūlēm komunicēt ar klientiem multikulturālā vidē, izmantojot komunikācijas instrumentu dažādību un dažādas sakaru tehnoloģijas, valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā</p> <p>Ievērot profesionālo un vispārējo ētiku, strādājot ar klientiem, kolēģiem, darba devējiem</p> | <p>1.6. Profesionālā svešvaloda (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.6.1. SPA materiālu, piederumu un tehnoloģijas terminoloģija svešvalodā</p> <p>1.6.2. SPA procedūru terminoloģija svešvalodā</p> <p>1.6.3. Tipiskas frāzes, ko izmanto saziņai ar klientu svešvalodā</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2.Spēj iepazīstināt klientus ar Wellness centra produktiem un pakalpojumiem</p> <p>20%</p> <p>Zina: Dažādu komunikācijas kanālu rīku izmantošanas veidus</p> <p>Efektīvas intervijas principus</p> <p>Konfidencialitātes pamatprincipus darbā ar dažādām viesu mērķa grupām</p> <p>Prasmes: Intervējot klientu, izmantot efektīvākās klausīšanās un jautāšanas metodes</p> <p>Ieteikt klientiem piemērotākos SPA produktus un pakalpojumus</p> <p>Ievērot konfidencialitātes pamatprincipus, veicot darba pienākumus</p> <p>Kompetence: Patstāvīgi noteikt klientu vajadzības, izvēloties piemērotākos Wellness produktus un pakalpojumus, ievērojot viesmīlības pamatprincipus un nodrošinot konfidencialitātes principus</p> | <p>2.1. Klienta vajadzību izpratne. (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.1.1. Efektīvas darba vides faktori pozitīva iespaida radīšanai klientiem</p> <p>2.1.2. Efektīvas saziņas principi</p> <p>2.1.3. Sarunāšanās tehnikas un aktīva klausīšanās</p> |
| | <p>2.2. Efektīvas intervijas principi (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.2.1. Interviju veidi</p> <p>2.2.2. Informācijas apkopošana klienta vajadzību noteikšanai</p> |
| | <p>2.3. Konfidencialitāte (10% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.3.1. Konfidencialitāte darbā ar klientiem</p> <p>2.3.2. Personas datu apstrāde</p> <p>2.3.3. Personas datu aizsardzība</p> <p>2.3.4. Fizisko personu datu apstrādes likuma prasības</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>3. Spēj risināt problēmas un konfliktsituācijas</p> <p>10%</p> <p>Zina: Wellness centra noteikto kārtību problēmsituāciju risināšanā</p> <p>Prasmes: Uzklausīt un risināt problēmsituācijas savas kompetences ietvaros</p> <p>Piemērot Wellness centrā noteikto kārtību informācijas apritē un problēmsituāciju risināšanā klientu vēlmēm un prasībām mainīgos apstākļos</p> <p>Kompetence: Patstāvīgi atrisina problēmas un konfliktsituācijas mierīgā un konstruktīvā veidā, pielietojot empātiju un sapratni</p> | <p>3.1. Psiholoģijas pamati (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>3.1.1. Komunikācijas psiholoģija 3.1.2. Uzvedības psiholoģija 3.1.3. Kognitīvā psiholoģija 3.1.4. Sociālā psiholoģija</p> |
| | <p>3.2. Konfliktoloģija (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>3.2.1. Darbs ar sūdzībām un problēmsituācijām 3.2.2. Atzinību un komplimentu pieņemšana</p> |
| <p>4. Spēj plānot darba grafiku</p> <p>20%</p> <p>Zina: Wellness centra darba organizācijas prasības, savu un personāla pienākumus un atbildību</p> | <p>4.1. Wellness centra organizatoriskā struktūra (10% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>4.1.1. Wellness centra organizatoriskā struktūra, darbinieku iedalījums un prasības personālam 4.1.2. Personāla atlase, nepieciešamās rakstura īpašības un prasmes, darba pienākumi un atbildība 4.1.3. Plānošanas metodes</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Prasmes: Plānot un organizēt savu darbu atbilstoši Wellness centra darba plānam un uzdevumiem</p> <p>Kompetence: Uzņemt atbildību par darba grafiku plānošanu un klientu plūsmas koordinēšanu atbilstoši Wellness centra pakalpojumu specifikai</p> | <p>4.2. Klientu plūsmas koordinēšana atbilstoši Wellness centra pakalpojumu specifikai <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>4.2.1. Wellness centra darba principi 4.2.2. Klientu plūsmas organizēšana un koordinēšana Wellness centrā</p> |
| <p>5. Spēj veikt klientu rezervāciju</p> <p>10%</p> <p>Zina: Iespējamās informācijas un rezervēšanas veidus, kanālus un līdzekļus</p> <p>Prasmes: Pieņemt klientu rezervācijas pieprasījumus un apstrādāt tos, izmantojot tiešā pakalpojumu sniedzēja profesionālās rezervēšanas sistēmas</p> <p>Kompetence: Sniegt atbilstošu informāciju par Wellness centra piedāvātajiem pakalpojumiem, lai ieinteresētu klientu tos iegādāties</p> | <p>5.1. Profesionālās rezervēšanas sistēmas. <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>5.2. Digitālo lietotņu rīki <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>5.1.1. Rezervēšanas veidi un avoti 5.1.2. Rezervēšanas pārskati</p> <p>5.2.1. Digitālo lietotņu izmantošana 5.2.2. Dažādu saziņas kanālu izmantošana veicot klienta rezervāciju 5.2.3. Komunikācijas kanālu veidu priekšrocības un trūkumi</p> |



| | | |
|--|--|--|
| Rezervācijas datu precizēšana un saziņa ar klientiem un biznesa partneriem | | |
|--|--|--|

Ieteicamās mācīšanas / mācīšanās stratēģijas un metodes:

1. Simulācijas
2. Situāciju analīze
3. Prāta vētra
4. Debates
5. Diskusijas
6. Grupu darbs
7. Projektu darbs

Ieteicamie avoti

1. Brālītis V., Dubkevics L., Kupše S., Sietniece I. Saskarsme audzēkņiem. – Rīga: JUMAVA, 1999.
2. Egidess A. Saskarsmes labirinti. -Rīga: JUMAVA, 2002.
3. Fosters D. Lietišķā Eiropa. -Rīga: ZvaigzneABC, 2005.
4. Psiholoģija 3 Lietišķās jomas. -Rīga: ZvaigzneABC, 2015.
5. Šuvajevs I. Individuālpsiholoģija Latvijā//Zinātne. -2019.
6. Walker R. J., D.B.A. Introduction in to Hospitality. – New Jersey, 2004.
7. Porter A., Degree in a Book: Psychology. Everything You Need to Know to Master the Subject... In One Book!, Arcturus Publishing, 2018.
8. Navarro J., The Dictionary of Body Language, Harper Thorsons, 2018.
9. Marion W., Sarah M., Stephen R., Exploring Psychology in Language Learning and Teaching, Oxford University Press, 2018.
10. Балашова А. Е. Как достичь безупречного сервиса. – Москва: ООО Вершина, 2005.
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.– Москва: ПрофОбрИздат, 2005



MODUĻA " Klientu saziņa, plānošana, rezervēšana " ĪSTENOŠANAI NEPIECIEŠAMIE MATERIĀLIE LĪDZEKĻI

| Nr.p.k. | Materiālie līdzekļi (identificēt ar * resursiem, kas nepieciešami uzņēmumā) | Daudzums (katram studentam, mazām grupām, visai grupai utt.) |
|---------|---|---|
| 1. | Tehnoloģiskās iekārtas un darba instrumenti | |
| 1.1. | Datori ar programmatūru interneta pieslēgumu | 1 katram studentam |
| 1.2. | Multimediju projektors un ekrāns | 1 visai grupai |
| 1.3. | Interaktīvā tāfele un rakstīšanas piederumi | 1 visai grupai |
| 1.4. | Videokamera un magnetofons | 1 visai grupai |
| 1.5. | Profesionāli aprīkots mācību kabinets (ar kopētāju, printeri, skeneri, faksa aparātu, tālruni, papīra smalcinātāju) | 1 visai grupai |
| 1.6. | Konferenču telpu tehniskais aprīkojums (ieskaitot TV, maiņstrāvas, utt.) | 1 visai grupai |
| 1.7. | Kalkulatori | 1 katram studentam |
| 1.8. | Zibatmiņa | 1 katram studentam |
| 1.9. | Pārvietojams statīvs uz stenda | 1 visai grupai |
| 2. | Materiāli, palīgmateriāli | |
| 2.1. | Kancelejas preces (dažādas formas un izmēra papīri, dažādi rakstāmpiederumi u.c.) | Pēc vajadzības |

Šis projekts ir finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru uzskatus, un Komisija nav atbildīga par jebkādu izmantošanu ko var iegūt no tajā ietvertās informācijas.



| | | |
|-----------|--|--------------------|
| 2.2. | Drošības aprīkojuma instrukcijas | Pēc vajadzības |
| 2.3. | Mācību grāmatas, normatīvie akti | 1 katram studentam |
| 2.4. | Uzņēmējdarbības dokumentu veidlapas (ieskaitot viesu rezervācijas veidlapas, inventāra dokumentus, pavadzīmes) | Pēc vajadzības |
| 2.5. | Pārvietojamie tāfeles papīra bloki | 1 visai grupai |
| 2.6. | Preču, inventāra, izejvielu pārskatu un norakstīšanas paraugi (komplekts) | Pēc vajadzības |
| 2.7. | Pirmās palīdzības komplekts | 1 visai grupai |
| 3. | Dokumenti un citi informācijas avoti | |
| 3.1. | Pieejamo produktu un pakalpojumu saraksti (katalogi, cenrādis) | Pēc vajadzības |
| 3.2. | Katras procedūras un pakalpojuma biežums un laiks | Pēc vajadzības |



2. modulis "Individuālās SPA programmas izstrāde klientam" APRAKSTS

| | |
|-----------------------------------|---|
| Moduļa mērķis | Attīstīt izglītojamā kompetenci sagatavot un prezentēt individuālu SPA programmu, kuras pamatā ir izvēlētas SPA procedūras sadarbībā ar klientu |
| Moduļa uzdevumi | Attīstīt izglītojamā kompetences: 1. sadarbībā ar klientu izvēlēties SPA procedūras; 2. sagatavot un prezentēt individuālu SPA procedūras programmu klientam; 3. veikt Wellness centra dokumentāciju; 4. sniegt klientam ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu. |
| Moduļa ieejas nosacījumi | Atkarīgi no profesionālās izglītības programmas veida |
| Moduļa apguves novērtēšana | Moduļa "Individuālās SPA programmas izstrāde klientam" noslēgumā izglītojamais veic teorijas testu, praktiskajā pārbaudes daļā demonstrē šādas prasmes: 1. konsultēt klientu par SPA pakalpojumu izvēli; 2. profesionāli sagatavot un piedāvāt individuālo SPA programmu; |



| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none">3. konsultēt klientu par SPA pakalpojumu priekšrocībām, SPA procedūru kontraindikācijām, iespējamām blakusparādībām un norisi;4. konsultēt klientus par to, kā uzturēt un saglabāt savu labsajūtu;5. izstrādāt un piedāvāt klientiem SPA kompozīcijas, SPA programmas un SPA kompleksus;6. demonstrēt labas sadarbības prasmes ar klientu, ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas un komunikācijas kultūras pamatprincipus;7. uzturēt Wellness centra klientu datu bāzi;8. demonstrēt labas zināšanas par uztura nozīmi saistībā ar SPA procedūrām. |
| Aptuvenais realizācijas laiks | <p>Modulis pārstāv 20% no visas izglītības programmas (5 moduļi):</p> <ul style="list-style-type: none">• teorija: 30% no kopējā moduļa laika;• prakse uzņēmumā / DVB (vismaz 50%): 60% no kopējā moduļa laika;• patstāvīgais darbs: 10% no kopējā moduļa laika. |



2. modulis "Individuālās SPA programmas izstrāde klientam" SATURS

| Sasniedzamie mācīšanās rezultāti | Ieteicamais saturs | |
|---|--|--|
| | Temats | Apakštemati |
| 1. Spēj sagatavot un prezentēt individuālu SPA procedūras programmu 40% Zina: Individuālās SPA procedūras galvenos principus SPA programmas izstrādi | 1.1. SPA pakalpojumu standarts <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i> | 1.1.1. Standarti un sertifikāti 1.1.2. Wellness centra kvalitātes prasības 1.1.3. SPA veidi 1.1.4. Nozares starptautiskā normatīvā regulēšana |
| | 1.2. SPA masāžas un procedūras <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i> | 1.2.1. Procedūru veidi 1.2.2. Jaunākās SPA procedūru, SPA masāžu tendences 1.2.3. SPA produktu kvalitāte |

| | | |
|--|--|---|
| <p>SPA atvaseļošanās programmas/ procedūras (pamatlīmenis)</p> <p>Indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>Dažādas SPA procedūras</p> <p>SPA izmantoto produktu ietekmi (iesācēju līmenis)</p> <p>Veselīga dzīvesveida principus</p> <p>Prasmes: Informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru indikācijām un kontrindikācijām</p> <p>Izveidot individuālu SPA programmu klientam, balstoties uz iepriekšēju informatīvu konsultāciju</p> <p>Informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru secību un to savienojamību ar citām procedūrām</p> <p>Kompetence: Klienta individuālo SPA programmu sastādīšana, ņemot vērā SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>Spēja informēt un konsultēt klientu par SPA procedūru secību un to</p> | <p>1.3. SPA procedūru/masāžu iekārtas, aprīkojums un piederumi <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>1.4. SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>1.5. Individuālas SPA programmas izveide klientam <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.2.4. Ārstnieciskā un relaksējošā masāža</p> <p>1.3.1. SPA procedūru/masāžu iekārtas, aprīkojums un piederumi</p> <p>1.3.2. SPA procedūru/masāžu iekārtu, aprīkojumu un piederumu pielietojums</p> <p>1.3.3. SPA produkti</p> <p>1.4.1. Masāžas vispārīgās indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>1.4.2. Galvenās masāžu indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>1.4.3. Dažādu SPA procedūru indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>1.4.4. Lokālās masāžas indikācijas un kontrindikācijas</p> <p>1.5.1. Individuālo SPA programmu izveidošana atbilstoši klienta profilam un vajadzībām</p> |
|--|--|---|



| | | |
|---|---|--|
| <p>savienojamību ar citām procedūrām</p> | | |
| <p>2. Spēj izvēlēties SPA procedūru sadarbībā ar klientu 20%</p> <p>Zina: Pamatzināšanas par cilvēka ķermeņa morfoloģiju, orgānu funkcijām un fizioloģiskiem procesiem</p> <p>Masāžu un SPA procedūru veidus klienta labsajūtas veicināšanai</p> <p>Prasmes: Vizuāli novērtēt klienta ādas stāvokli</p> <p>Izvēlēties un piedāvāt klienta individuālo SPA procedūru</p> <p>Kompetence: Noteikt un ievērot atšķirību starp SPA procedūrām vispārējas labklājības nodrošināšanai un ārstnieciska rakstura procedūrām</p> <p>Spēja vizuāli noteikt klienta konstitucionālo tipu un muskuļu</p> | <p>2.1. Cilvēka ķermeņa anatomija <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>2.2. Ķermeņa kopšana <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>2.1.1. Anatomijas terminoloģija 2.1.2. Vispārējā cilvēka anatomija 2.1.3. Adu, muskuļu un orgānu sistēmas 2.1.4. Cilvēka ķermeņa konstitucionālais tips 2.1.5. Muskuļu tonuss 2.1.6. Ķermeņa morfoloģija un klasifikācija</p> <p>2.2.1. Ķermeņa kopšanas kosmētika 2.2.2. Kosmētikas līdzekļu ietekme uz cilvēka ķermeni un vidi 2.2.3. Kosmētikas sastāvs 2.2.4. Kosmētika un tās radītie riski veselībai - vielas ar toksiskām izejvielām kosmētikas līdzekļu izgatavošanā; iespējamās veselības komplikācijas, kas saistītas ar kosmētikas lietošanu 2.2.5. Kosmētikas līdzekļu drošums un atbilstība prasībām (Starptautiskā kontekstā)</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>tonusu</p> <p>Spēja izvēlēties SPA procedūru sadarbībā ar klientu</p> | | |
| <p>3. Spēj veikt Wellness centra dokumentāciju 30%</p> <p>Zina:</p> <p>Efektīvas dokumentācijas pamatprincipus Wellness centrā</p> <p>Specializētas programmatūras izmantošana klientu datu bāzei</p> <p>Klientu datu bāzes attīstības principus</p> <p>Patērētāju tiesību aizsardzības likumus</p> <p>Biznesa etiķetes pamatprincipus un profesionālo un vispārējo ētiku</p> <p>Prasmes:</p> <p>Sadarboties ar klientu</p> | <p>3.1. Dokumentācijas sagatavošanas principi <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>3.2. Kvalitātes sistēmas dokumentācija <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>3.3. Klienta konfidencialitāte <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>3.1.1. Dokumentācijas principi Wellness centrā</p> <p>3.1.2. Specializētā dokumentācija veselības aprūpē</p> <p>3.2.1. Viesu sagaidīšana un rezervācijas apstiprināšana</p> <p>3.2.2. Viesu apkalpošanas specifika</p> <p>3.2.3. Norēķinu un apmaksas veikšana</p> <p>3.2.4. Mazumtirdzniecības un tirdzniecības protokoli un to veikšana</p> <p>3.2.5. Vadības sistēmu dokumentācijas piemēri</p> <p>3.2.6. Klienta atsauksmju apkopošana</p> <p>3.3.1. Konfidencialitātes nozīme</p> <p>3.3.2. Konfidenciāla informācija par darba vietu un klientu</p> <p>3.3.3. Informācijas veidi, kas tiek uzskatīti par konfidenciāliem</p> |



| | | |
|--|--|---|
| <p>Formulēt vēlamos SPA procedūras rezultātus, lai dokumentētu klientu aptaujas rezultātus</p> <p>Izmantot datoru informācijas meklēšanai, glabāšanai un apstrādei</p> <p>Veikt riska novērtējumu un SPA procedūru dokumentēšanu</p> <p>Ievērot konfidencialitāti</p> <p>Izmantot specializētu programmatūru, izvēloties piemērotākos no esošajiem IKT rīkiem vai izmantojot esošo programmatūru</p> <p>Kompetence:</p> <p>Spēja analizēt un dokumentēt klientu aptauju rezultātus</p> <p>Patstāvīgi izstrādāt klientu datu bāzi, izmantojot specializētu programmatūru</p> | | |
| <p>4. Spēj sniegt ieteikumus par veselīgu dzīvesveidu</p> <p>10%</p> <p>Zina:</p> | <p>4.1. Veselīgs uzturs</p> <p><i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>4.1.1. Pamata uzturs, veselīgs uzturs, uztura piramīda</p> <p>4.1.2. Uzturs un veselība</p> <p>4.1.3. SPA uzturs</p> <p>4.1.4. Holistiskā pieeja uzturam</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>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>Prasmes:</p> <p>Ieteikt klientam, kā apvienot uztura režīmu ar SPA procedūrām un fiziskām aktivitātēm</p> <p>Pārzināt ar sportu un uzturu saistīto terminoloģiju</p> <p>Kompetence:</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> | <p>4.2. Veselība un fitness</p> <p><i>(5 % no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>4.2.1. Fiziskā sagatavotība, labsajūta, vingrinājumi (aerobikas vingrinājumi, anaerobie vingrinājumi, augstas intensitātes treniņi)</p> <p>4.2.2. Fitnesa priekšrocības, uzturs un fitnesa tendences</p> <p>4.2.3. Fitnesa terminoloģija</p> |
|--|---|---|



Ieteicamās mācīšanas / mācīšanās stratēģijas un metodes:

1. Simulācijas
2. Situāciju analīze
3. Prāta vētra
4. Debates
5. Diskusijas
6. Grupu darbs
7. Projektu darbs

Ieteicamie avoti

1. Apinis P. Cilvēks. Anatomija, fizioloģija, patoloģijas pamati. -Rīga: Nacionālais medicīnas apgāds, 1998.
2. Eglīte K. Anatomija 2. Daļa. 2010.
3. Herolda F. Masāžas rokasgrāmata. - Rīga: Jumava, 2006.
4. Bodnieks E., Neimane L., Zariņš Z., Uztura mācība – Rīga: LU Akadēmiskais apgāds, 2018.
5. Rubana I.M. Uzturs fiziskā slodzē – Rīga: RAKA, 2010.
6. Latvijas Brīvo arodbiedrību savienība. Darba apstākļi un veselība darbā, 2010.
7. Lešņikovs E., Lāriņš V. MASĀŽA. -Rīga: LSPA, 2010.
8. Veselības inspekcijas mājaslapa [Skatīts 03.12.2020.] Pieejams : <https://www.vi.gov.lv/lv/jaunums/higienas-minimuma-kursi-skaistumkopsanas-pakalpojumu-sniedzjiem>
9. Vanaga V. Viesu apkalpošana. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2000.
10. Žvals R. Viesmīlības pamati. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2006.
11. Janitēna Z. Ievads dokumentu pārvaldībā. – Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 2013.
12. Juridisko dokumentu paraugi: iesniegumi, pretenzijas, sūdzības, pieteikumi tiesām, vienošanās, līgumi. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2013.
13. Kalve I. Dokumentu pārvaldība no A līdz Z. – Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2013.
14. Jones P. The Management of Hotel Operations. – Cengage Learning EMEA, 2002.
15. Lewis C. Forrest, Jr., Ed. D. Training for the Hospitality Industry. – AHMA, 2002.
16. Dian Dincin Buchman, The complete book of water healing. 2nd ed., McGraw-Hill Professional, 2001.

Šis projekts ir finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru uzskatus, un Komisija nav atbildīga par jebkādu izmantošanu ko var iegūt no tajā ietvertās informācijas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



17. Jane Crebbin-Bailey, John W. Harcup, John Harrington, The Spa Book: The Official Guide to Spa Therapy. Publisher: Cengage Learning EMEA, 2005.
18. Esti Dvorjetski, Leisure, pleasure, and healing: spa culture and medicine in ancient eastern Mediterranean., Brill, 2007 (illustrated).
19. Carola Koenig, Specialized Hydro-, Balneo-and Medicinal Bath Therapy. Publisher: iUniverse, 2005.
20. Anne Williams, Spa bodywork: a guide for massage therapists. Lippincott Williams & Wilkins, 2006.



MODUĻA " Individuālās SPA programmas izstrāde klientam "ĪSTENOŠANAI NEPIECIEŠAMIE

MATERIĀLIE LĪDZEKĻI

| Nr.p.k. | Materiālie līdzekļi <i>(identificēt ar * resursiem, kas nepieciešami uzņēmumā)</i> | Daudzums <i>(katram studentam, mazām grupām, visai grupai utt.)</i> |
|-----------|---|--|
| 1. | Tehnoloģiskās iekārtas un darba instrumenti | |
| 1.1. | Datori ar lietojumprogrammām un pieslēgumu internetam | 1 katram studentam |
| 1.2. | Multimediju projektors un ekrāns | 1 visai grupai |
| 1.3. | Interaktīvā tāfele un rakstīšanas piederumi | 1 visai grupai |
| 1.4. | Videokamera un magnetofons | 1 visai grupai |
| 1.5. | Profesionāli aprīkots mācību kabinets (ar kopētāju, printeri, skeneri, faksa aparātu, tālruni, papīra smalcinātāju) | 1 visai grupai |
| 1.6. | Konferenču telpu tehniskais aprīkojums (ieskaitot TV, maiņstrāvas, utt.) | 1 visai grupai |
| 1.7. | Kalkulatori | 1 katram studentam |
| 1.8. | Zibatmiņa | 1 katram studentam |
| 1.9. | Pārvietojams statīvs uz stenda | 1 visai grupai |
| 1.10. | Kases sistēma (ieskaitot norēķinu karšu norēķinu termināli) un mācību kases aparāts | 1 visai grupai |
| 2. | Materiāli, palīgmateriāli u.tml | |
| 2.1. | Kancelejas preces (dažādas formas un izmēra papīri, dažādi rakstāmpiederumi u.c.) | Pēc vajadzības |
| 2.2. | Drošības aprīkojuma instrukcijas | 1 katram studentam |
| 2.3. | Mācību grāmatas, normatīvie akti | 1 katram studentam |
| 2.4. | Uzņēmējdarbības dokumentu veidlapas (ieskaitot viesu rezervācijas veidlapas, inventāra dokumentus, pavadzīmes) | Pēc vajadzības |
| 2.5. | Pārvietojamie tāfeles papīra bloki | 1 visai grupai |
| 2.6. | Pirmās palīdzības medicīniskais komplekts | 1 visai grupai |
| 3. | Dokumenti un citi informācijas avoti | |



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



| | | |
|------|--|----------------|
| 3.1. | Pieejamo produktu un pakalpojumu saraksti (katalogi, cenrādis) | Pēc vajadzības |
| 3.2. | Katras procedūras un pakalpojuma biežums un laiks | Pēc vajadzības |

*Uzņēmumā

Šis projekts ir finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru uzskatus, un Komisija nav atbildīga par jebkādu izmantošanu ko var iegūt no tajā ietvertās informācijas.

3.modulis "Wellness centra organizēšana un koordinēšana" APRAKSTS

| | |
|-----------------------------------|--|
| Moduļa mērķis | Attīstīt izglītojamā kompetenci organizēt un koordinēt aktivitātes Wellness centrā - pārzināt dažādas aktivitātes, produktus un nepieciešamos resursus, nodrošināt komandas sadarbību un biznesa stratēģiju ieviešanu |
| Moduļa uzdevumi | Attīstīt izglītojamā kompetences: 1. Organizēt un novērtēt savu darbu atbilstoši Wellness centra/struktūrvienības darba plānam un uzdevumiem, pārzinot Wellness centra struktūrvienības darbību, darba pienākumus un atbildību; 2. Veidot komandu atbilstoši izvirzītajam mērķim; 3. Organizēt un piedāvāt efektīvu Wellness centra produktu un pakalpojumu piedāvājumu; 4. Ieguldījums Wellness centra mērķu sasniegšanā. |
| Moduļa ieejas nosacījumi | Atkarīgi no profesionālās izglītības programmas veida. |
| Moduļa apguves novērtēšana | Moduļa "Wellness centra organizēšana un koordinēšana" noslēgumā izglītojamais veic teorijas testu, praktiskajā pārbaudes daļā demonstrē šādas prasmes: 1. Apraksta Wellness centrā piedāvāto produktu un pakalpojumu īpašības un prezentēšanu; 2. Organizē komandas darbu plānošanu; |



| | |
|--------------------------------------|--|
| | <p>3. Strādā ar specializēto programmatūru;</p> <p>4. Plānošanas spējas;</p> <p>5. ieinteresētību komandas saliedēšanā, sadarbības un savstarpējās komunikācijas uzlabošanā, uzticēšanās un sapratnes attīstīšanā;</p> <p>6. Pārdošanas stratēģijas pielietošanu.</p> |
| Aptuvenais realizācijas laiks | <p>Modulis pārstāv 20% no visas izglītības programmas (5 moduļi):</p> <ul style="list-style-type: none">• teorija: 30% no kopējā moduļa laika;• prakse uzņēmumā / DVB (vismaz 50%): 60% no kopējā moduļa laika;• patstāvīgais darbs: 10% no kopējā moduļa laika. |



3. modulis “Wellness centra organizēšana un koordinēšana” SATURS

| Sasniedzamie mācīšanās rezultāti | Ieteicamais saturs | |
|---|---|--|
| | Temats | Apakštemati |
| <p>1. Spēj plānot un organizēt darbu Wellness centrā 40%</p> <p>Zina: Wellness centra struktūrvienības darba organizācijas prasības, savu un personāla pienākumus un atbildību</p> <p>Prasmes: Plānot un organizēt savu darbu atbilstoši Wellness centra struktūrvienības darba plānam un uzdevumiem</p> <p>Kompetence: Wellness centra struktūrvienības darba organizācija, Wellness centra</p> | <p>1.1. Wellness centra normatīvo aktu prasības darba organizācijā. <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.1.1. Wellness centra raksturojums, darbu organizācija. 1.1.2. Wellness centra amata apraksti</p> |
| | <p>1.2. Wellness centra piedāvātie produkti un pakalpojumi <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.2.1. Wellness centrā piedāvāto produktu un pakalpojumu specifika un īpašības 1.2.2. Produktu savstarpēja saderība 1.2.3. Individuālās SPA procedūru programmas izstrādes principi</p> |
| | <p>1.3. Wellness centra mārketinga stratēģija <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.3.1. Mārketinga plāna īstenošana</p> |



| | | |
|--|--|---|
| <p>produktu un pakalpojumu pārzināšana un piedāvāšana klientam</p> <p>Relaksējošas vides nodrošināšana Wellness centrā</p> | <p>1.4. Wellness centra iekšējie kartības noteikumi <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>1.5. Specializētas programmatūras izmantošana Wellness centrā <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>1.6. Wellness centra nepieciešamo resursu nodrošinājums <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>1.7. Wellness centra relaksējošas vides nodrošinājums <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.3.2. Wellness centrā piedāvāto pakalpojumu popularizēšana plašsaziņas līdzekļos</p> <p>1.3.3. Mērķu uzstādīšana un mērķu realizācija</p> <p>1.4.1. Noteikumi kvalitātes nodrošināšanai Wellness centrā</p> <p>1.4.2. Personāla darbību saistošie noteikumi</p> <p>1.4.3. Klientu apkalpošanas noteikumi</p> <p>1.5.1. Specializētās programmatūras</p> <p>1.5.2. Personas datu aizsardzība</p> <p>1.6.1. Materiālie resursi, aprīkojums un palīgmateriāli</p> <p>1.6.2. Cilvēkresursu plānošana efektīvas darba vides nodrošināšanai un Wellness centra darbībai</p> <p>1.6.3. Materiālo resursu, aprīkojuma un palīgmateriālu kvalitāte</p> <p>1.7.1. Relaksējošas vides faktori Wellness centrā.</p> |
| <p>2. Wellness centra pakalpojumu</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
| <p>koordinēšana. 35% Zina: Wellness centra klientu apkalpošanu sadarbībā ar citiem speciālistiem</p> <p>Wellness centra dienestu darbību un pakalpojumus</p> <p>Darba laika noteikumus, darbs maiņās, brīvdienas un atvaļinājumi</p> <p>Kvalitātes izpildes kritērijus</p> <p>Pārzina paškontroles sistēmas pamatus</p> <p>Komandas komunikācijas metodes</p> <p>Komandas motivācijas paņēmienus, nodrošinot patīkamu darba vidi</p> <p>Prasmes: Apkalpot klientus Wellness centrā</p> <p>Sagatavot pašizaugsmes plānu</p> <p>Palīdzēt sagatavot nedēļas / mēneša darba grafiku</p> <p>Pārraudzīt darba laika, maiņu,</p> | <p>2.1. Amatu apraksti (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.2. Darba grafiks (5% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.3. Profesionālā kompetence (5% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.4. Komunikācija un sadarbība (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.1.1. Darbinieku pienākumi 2.1.2. Personāla uzdevumu sadale</p> <p>2.2.1. Darba laika noteikumi, atpūtas laiki un prombūtne 2.2.2. Personāla pašizaugsmes attīstības plāni</p> <p>2.3.1. Darbinieku profesionālās kompetences novērtēšana 2.3.2. Darbības joma profesionālās kompetences paaugstināšanai</p> <p>2.4.1. Komandas komunikācija un koordinācija 2.4.2. Komandas sadarbība</p> |
|---|---|--|



| | | |
|--|---|--|
| <p>atpūtas laika ievērošanu</p> <p>Palīdzēt uzraudzīt nepieciešamos Wellness centra kvalitātes standartus</p> <p>Efektīvi komunicēt ar komandu, tai skaitā: sniegt nepieciešamo informāciju, piekrist vadības izvirzītajiem mērķiem, sniegt atgriezenisko saiti par darba sniegumu</p> <p>Izmantot dažādas motivācijas paņēmienus</p> <p>Nodrošināt patīkamu darba vidi</p> <p>Kompetence: Efektīvi koordinē Wellness centra komandas darbību Rūpējas par darba atmosfēru</p> | <p>2.5 . Motivācijas paņēmieni <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>2.6. Produktu un pakalpojumu pieejamība <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>2.7. Klientu ieguvumi un priekšrocības <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>2.5.1. Komandas vadības motivācijas paņēmienu veidi 2.5.2. Motivēšanas rīki (balstoties uz klienta tipu)</p> <p>2.6.1. Wellness centra efektīvs produktu un pakalpojumu piedāvājums 2.6.2. Produktu/pakalpojumu uzraudzība un novērtēšana 2.6.3 Jaunu produktu/pakalpojumu un tehnoloģiju ieviešana</p> <p>2.7.1. produkta sastāvs un lietošanas nosacījumi 2.7.2 Priekšnoteikumi SPA procedūru efektivitātei</p> |
| <p>3.Spēj organizēt efektīvu Wellness centra produktu un pakalpojumu piedāvājumu 10%</p> <p>Zina: Wellness centra piedāvātos produktus un pakalpojumus</p> | <p>3.1. Reklāmas stratēģijas un pārdošanas paņēmieni <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>3.1.1. Reklāma klientu piesaistei 3.1.2. Pārdošanas veicināšanas metodes 3.1.3. Īpašo piedāvājumu izstrāde klientam 3.1.4. Produkta/pakalpojuma veidošana un pārdošana</p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>Katra produkta vai pakalpojuma Īpašības</p> <p>Jaunākos produkta/pakalpojuma Īpašos piedāvājumus un to specifiku</p> <p>Produktu un pakalpojumu pārdošanas metodes klientam</p> <p>Pārdošanas metodes</p> <p>Klientu tipus</p> <p>Wellness centra produkta/pakalpojuma reklāmas kanālus</p> <p>Prasmes:</p> <p>Izskaidrot pieejamos produktus un pakalpojumus, un to priekšrocības</p> <p>Piedāvāt klientam Wellness centra īpašos produktus/pakalpojumus</p> <p>Iepazīstināt Wellness centra darbiniekus ar produktu un pakalpojumu piedāvājumu</p> | <p>3.2.Klientu tipi <i>(2% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>3.3.Reklāmas kanāli <i>(3% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>3.2.1. Klienta tipa noteikšanas metodes</p> <p>3.2.2. Ieteicamais saziņas stils katram klienta tipam</p> <p>3.2.3. Apkalpošana, pamatojoties uz klienta tipu</p> <p>3.3.1. Reklāmas kanālu izvēle</p> <p>3.3.2. Reklāmas stiprās un vājās puses</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p> Ieteikt klientam Wellness centra produktus un pakalpojumus Palīdzēt veikt produkta/pakalpojuma pārdošanu Izmantot dažādus pārdošanas kanālus efektīvai Wellness centra pakalpojumu reklamēšanai Kompetence: Wellness centra produktu un pakalpojumu piedāvājumu organizēšanu Wellness centra īpašo piedāvājumu/ akciju piedāvāšana klientiem Efektīvu klientu apkalpošana, ņemot vērā klienta tipu </p> | | |
| <p> 4. Ieguldījums Wellness centra mērķu sasniegšanā 15% Zina: Wellness centra darbības mērķus Darba pienākumus atbilstoši Wellness centra darbības mērķiem </p> | <p> 4.1 Plānošana un laika vadības menedžments <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i> 4.2. Budžeta sastādīšana <i>(5% no kopējā moduļa satura)</i> </p> | <p> 4.1.1. Plānošanas paņēmieni 4.1.2. Prioritāšu noteikšana 4.2.1. Wellness centra budžeta plānošana, sastādīšana </p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Efektīvas laika plānošanas un organizēšanas metodes</p> <p>Budžeta izstrādāšanas pamatprincipus</p> <p>Finanšu grāmatvedības organizāciju</p> <p>Finanšu grāmatvedības saistošos likumus un normatīvos aktus</p> <p>Iekārtu un palīgmateriālu pasūtīšanas un piegādes procedūras</p> <p>Prasmes:</p> <p>Virzīties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu</p> <p>Izpildīt biznesa plānā noteiktos galvenos finanšu darbības rādītājus</p> <p>Uzraudzīt komandas dalībnieku biznesa mērķu izpildi.</p> <p>Piedalīties budžeta plānošanā un sastādīšanā.</p> <p>Pārskatu sagatavošana.</p> <p>Pārbaudīt pareizu pārdošanas reģistrāciju.</p> | <p>4.3. Iekšējie grāmatvedības un finanšu noteikumi un dokumenti</p> <p><i>(5% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>4.2.2. Saistošie likumi un normatīvie akti</p> <p>4.3.1. Finanšu pārskatu nozīme</p> <p>4.3.2. Pārskatu sagatavošana</p> |
|---|---|---|



Aizpildīt dažādus finanšu un grāmatvedības dokumentus

Pasūtīt un uzraudzīt nepieciešamā aprīkojuma, produktu un palīgmateriālu piegādi

Kompetence:

Wellness centra mērķu sasniegšana atbilstoši klienta interesēm

Galveno Wellness centra darbības rādītāju sasniegšana

Wellness centra plāna un budžeta izstrāde

Finanšu grāmatvedības dokumentu sastādīšana atbilstoši normatīvo aktu prasībām

Ieteicamās mācīšanas / mācīšanās stratēģijas un metodes:

1. Simulācijas
2. Situāciju analīze
3. Prāta vētra
4. Grupu darbs



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Ieteicamie avoti

1. Stamov S., Nikovska K. Specialized types of tourism.
2. Stamov S., Nikovska K. Balneotherapy and SPA tourism.
3. Karailieva M. Balneo, SPA and Wellness tourism- present and future.
4. D-r Petrova T. SPA – the code of water.



MODUĻA "Wellness centra organizēšana un koordinēšana" ĪSTENOŠANAI NEPIECIEŠAMIE MATERIĀLIE LĪDZEKĻI

| Nr.p.k. | Materiālie līdzekļi <i>(identificēt ar * resursiem, kas nepieciešami uzņēmumā)</i> | Daudzums <i>(katram studentam, mazām grupām, visai grupai utt.)</i> |
|-----------|---|--|
| 1. | Tehnoloģiskās iekārtas un darba instrumenti | |
| 1.1. | Datori ar lietojumprogrammām un pieslēgumu internetam | 1 katram studentam |
| 1.2. | Multimediju projektors un ekrāns | 1 visai grupai |
| 1.3. | Tiešsaistes rīki | 1 katram studentam |
| 1.4. | Printeris | 1 visai grupai |
| 1.5. | Interaktīvā tāfele un rakstīšanas piederumi | 1 visai grupai |
| 2. | Materiāli, palīgmateriāli u.tml | |
| 2.1. | Biznesa plāna veidnes, finanšu dokumenti, piedāvājumi, cenrāži | 1 mazām grupām |
| 2.2. | Brošūras ar informāciju par produktiem un pakalpojumiem wellness jomā | 1 mazām grupām |
| 2.3. | Wellness produktu paraugs | 1 katram studentam |
| 2.4. | Specializēti mācību materiāli | 1 katram studentam |
| 2.5. | Kancelejas preces (dažādas formas un izmēra papīri, dažādi rakstāmpiederumi u.c.) | 1 katram studentam |
| 3. | Dokumenti un citi informācijas avoti | |
| 3.1. | Pieejamo produktu un pakalpojumu saraksti (katalogi, cenrādis) | 1 mazām grupām |
| 3.2. | Katras procedūras un pakalpojuma biežums un laiks | 1 mazām grupām |
| 3.3. | Speciālie piedāvājumi un to specifika | 1 mazām grupām |
| 3.4. | Darbinieka pienākumi | 1 katram studentam |

*Uzņēmumā



4. modulis “Pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana Wellness centrā” APRAKSTS

| | |
|-----------------------------------|--|
| Moduļa mērķis | Attīstīt izglītojamā kompetences uzraudzīt savu un kolēģu darba kvalitāti un darba vidi, elastīgi un sadarbojoties, veikt darba uzdevumus, līdzveidot un veikt Wellness centra klientu apmierinātības aptauju un ierosināt darba procesa uzlabojumus. Cienīgi komunicēt ar kolēģiem un viesiem visās situācijās profesionālās darbības veikšanai. |
| Moduļa uzdevumi | Attīstīt izglītojamā kompetences: <ol style="list-style-type: none">1. Koordinēt kvalitātes nodrošināšanu Wellness centrā, balstoties uz zināšanām par kvalitātes standartiem un darba procesu, ievērojot iekšējos noteikumus;2. Analizēt klientu aptaujas rezultātus, veikt atbilstošas darbības, lai uzlabotu klientu apmierinātību Wellness centrā;3. Rīkoties atbilstoši darba ētikai un uzņēmuma politikai, ievērojot Wellness centra ētikas kodeksu;4. Spēt izmantot drošus darba paņēmienus, praktiski lietot darba un vides aizsardzības zināšanas un ievērot tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus. |
| Moduļa ieejas nosacījumi | Atkarīgi no profesionālās izglītības programmas veida |
| Moduļa apguves novērtēšana | Moduļa "Pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana Wellness centrā" noslēgumā izglītojamais veic teorijas testu, praktiskajā pārbaudēs daļā demonstrē šādas prasmes: <ol style="list-style-type: none">1. Spēj izvērtēt paša darba kvalitāti;2. Demonstrē uz klientu orientētu pieeju, veicot profesionālus uzdevumus;3. Spēj efektīvi iekļauties Wellness centra darbā; |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none">4. Spēj uzlabot savu darbu, pamatojoties uz klientu atsauksmēm;5. Spēj ierosināt jaunus veidus, kā apkopot klientu atsauksmes un uzlabot pakalpojumus;6. Spēj sagatavot tīru, ērtu un saskaņotu darba vidi, sasveicināties un pavadīt viesi pienācīgā veidā;7. Spēj novērtēt sava darba stiprās puses;8. Spēj adekvāti un profesionāli reaģēt stresa un nestandarta situācijās (nāve, zādzība, inventāra bojāšana);9. Spēj nodrošināt un ievērot klienta informācijas konfidencialitāti;10. Spēj ievērot darba un vides aizsardzības normatīvo aktu prasības, veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, viesu un kolēģu veselībai;11. Spēj ievērot darba drošības un ergonomikas principus. <p>Novērtēšanas rīks: Portfolio un saruna</p> |
| Aptuvenais realizācijas laiks | <p>Modulis pārstāv 20% no visas izglītības programmas (5 moduļi):</p> <ul style="list-style-type: none">• teorija: 45% no kopējā moduļa laika;• prakse uzņēmumā / DVB (vismaz 50%): 50% no kopējā moduļa laika;• patstāvīgais darbs: 5% no kopējā moduļa laika. |

4.modulis „Wellness centra pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana” SATURS



| Sasniedzamaie mācīšanās rezultāti | Ieteicamais saturs | |
|---|--|--|
| | Temats | Apakštemati |
| <p>1. Pakalpojumu kvalitāte Harmoniskas vides nodrošināšana Wellness centrā 26 % Zina:</p> <p>Kvalitātes standartus un kritērijus, kvalitātes sistēmas dokumentu veidus, Wellness centra darba specifiku, darbinieku pienākumus</p> <p>Prasmes: ievērot pakalpojumu kvalitātes standartus, reģistrēt un dokumentēt izvēlētās procedūras, plānot un novērtēt savu darbu.</p> <p>Kompetence: sava darba kvalitātes uzraudzība, klientu apmierinātības nodrošināšana, darba uzdevumu veikšana elastīgā, uz klientu vērstā</p> | <p>1.1. Wellness centra pakalpojumu kvalitāte <i>(6 % no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.1.1. Kvalitātes jēdziens 1.1.2. Kvalitātes nodrošināšana 1.1.3. Kvalitāte Latvijas Wellness centros</p> |
| | <p>1.2. Kvalitātes standarti <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.2.1. Pakalpojumu kvalitātes standartu ieviešana 1.2.2. Pakalpojumu kvalitātes modeļi 1.2.3. Pakalpojuma kvalitātes mērīšana</p> |
| | <p>1.3. Darba process <i>(6% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.3.1. Plānošanas darbs 1.3.2. Darbu veikšana 1.3.3. Darba novērtēšana</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>veidā, spēja uzlabot darba efektivitāti, plānot savu darbu</p> | <p>1.4. Iekšējie noteikumi (4% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>1.4.1. Obligātie iekšējie noteikumi</p> |
| <p>2.Klientu labsajūtas un apmierinātības nodrošināšana 26%</p> <p>Zina: klientu labsajūtas mērīšanas principus, datu vākšanas un analīzes metodes, profesionālās klientu apkalpošanas prasības</p> <p>Prasmes: ieviest un apkopot kvalitātes nodrošināšanas anketas, izpildīt profesionālās klientu apkalpošanas prasības, sagatavot tīru un ērtu vidi patīkamai klientu apkalpošanai, plānot un organizēt darbu dažādās situācijās</p> | <p>2.1. Klientu un darbinieku apmierinātība un labsajūta (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.2. Datu vākšanas un informācijas analīzes metodes (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.3. Profesionālā kvalifikācija (6 % no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.1.1. Definīcijas un labsajūtas faktori</p> <p>2.1.2. Klientu apmierinātības un labsajūtas novērtēšana</p> <p>2.1.3. Darbinieku apmierinātība un labsajūta</p> <p>2.2.1. Kvalitatīvas pētījumu metodes</p> <p>2.2.2. Kvantitatīvās pētījumu metodes</p> <p>2.2.3. Apkopoto datu analīze un publiskošanas nosacījumi</p> <p>2.3.1. Komunikācija ar klientu</p> <p>2.3.2. Kvalitatīvu pakalpojumu sniegšana</p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>Kompetence: sava darba un pakalpojumu kvalitātes uzlabošana, balstoties uz klientu atzinumiem, klientiem ērtas, tīras un patīkamas vides uzturēšana un radīšana</p> | | <p>2.3.3. Pilnīga klientu aprūpe</p> |
| <p>3.Darba ētika 26% Zina: ētikas kodeksu - profesionālās ētikas un uzvedības pamatprincipus, to izmantošanu praksē, uz sadarbību un klientu orientētu pieeju, pašnovērtēšanas paņēmienus, darbības noteikumus ārkārtas situācijās, noteikumus par personas datu apstrādi, pasākumus personas datu ļaunprātīgas izmantošanas gadījumā</p> <p>Prasmes: spēj adekvāti komunicēt ar</p> | <p>3.1.Darba ētika <i>(6% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>3.2.Izcilība un profesionalitāte <i>(6% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>3.1.1. Biznesa ētikas raksturojums</p> <p>3.1.2. Darbinieku attiecības</p> <p>3.2.1.Darba kompetence</p> <p>3.2.2.Rīcība nestandarta situācijās</p> |



| | | |
|---|--|--|
| <p>Wellness centra vadītāju, rīkoties atbildīgi darba situācijās, ievērot Wellness centra ētikas kodeksu, atbilstoši reaģēt personas datu ļaunprātīgas izmantošanas gadījumā</p> <p>Kompetence: darba ētikas ievērošana, savu profesionālo zināšanu pilnveidošana par aktuāliem produktiem un pakalpojumiem, klientu datu apstrādes nozīmes izprašana un veidošana, spēja adekvāti reaģēt un rīkoties netipiskās situācijās (nāve, zādzība, inventāra bojāšana u.c.)</p> | <p>3.3. Pašnovērtējums <i>(6% no kopējā moduļa satura)</i></p> <p>3.4. Klientu personas datu apstrāde <i>(8% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>3.3.1. Pašnovērtējuma jēdziens</p> <p>3.3.2. Pašnovērtēšanas paņēmieni un to pielietojums</p> <p>3.4.1 Datu aizsardzības tiesību akti</p> <p>3.4.2. Iekšējie noteikumi par personas datu apstrādi</p> <p>3.4.3. Personas datu apstrāde</p> |
| <p>4.Drošība un veselība Students spēj sekot un ieviest veselības un darba drošības noteikumus 20%</p> <p>Zina: veselības aizsardzības noteikumus un instrukcijas darba vietā, drošības noteikumus un vadlīnijas, pirmās palīdzības sniegšanas principus</p> | <p>4.1.Drošība un veselība <i>(6% no kopējā moduļu satura)</i></p> <p>4.2.Darba drošības un veselības aizsardzības tiesību akti <i>(6% kopējā moduļu satura)</i></p> | <p>4.1.1. Darba drošība un veselība</p> <p>4.1.2 Rūpes par viesu drošību</p> <p>4.2.1. Eiropas tiesību akti par drošību un veselības aizsardzību darbā</p> <p>4.2.2. Valsts tiesību akti par darba drošību un veselības aizsardzību</p> <p>4.2.3. Iekšējie noteikumi</p> |



| | | |
|--|---|---|
| <p>Prasmes: ievērot un piemērot darba drošības noteikumus un instrukcijas darba vietā, rūpēties par viesu drošību, rīkoties ārkārtas pirmās palīdzības situācijās, vajadzības gadījumā rīkoties saskaņā ar Wellness centra ārkārtas situāciju plānu</p> <p>Kompetence: ievēro darba drošības, veselības aizsardzības un ergonomijas noteikumus darba vietā</p> | <p>4.3.Pirmā palīdzība <i>(8% kopējā moduļu satura)</i></p> | <p>4.3.1. Pirmā palīdzība darbā</p> <p>4.3.2. Noteikumi, materiāli un aprīkojums pirmās palīdzības sniegšanai darbā</p> |
|--|---|---|

Ieteicamās mācīšanas / mācīšanās stratēģijas un metodes:

1. Paskaidrojums un diskusija
2. Darbs pāros
3. Prāta vētra
4. Gadījumu izpēte



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Ieteicamie avoti

1. Nacionalna zakonodaja na področju varnosti in zdravja pri delu, article. Online acces: <https://osha.europa.eu/sl/safety-and-health-legislation/nationallegislation-safety-and-health-work>
2. Evropske direktive o varnosti in zdravju pri delu, article. Online acces: <https://osha.europa.eu/sl/safety-and-health-legislation/european-directives>
3. Uradni list RS, Številka 136/2016, Pravilnik o organizaciji, materialu in opremi za prvo pomoč na delovnem mestu, online acces: <https://www.uradnilist.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/7716>
4. <file:///C:/Users/PSSD-022/Documents/PROJEKTI/Zagotavljanje%20kakovosti%20v%20turizmu.pdf>
5. M. Uran Maravič, ocenjevanje kakovosti v gostinstvu, Koper 201



MODUĻA "Wellness centra pakalpojuma kvalitātes nodrošināšana" ĪSTENOŠANAI NEPIECIEŠAMIE MATERIĀLIE LĪDZEKĻI

| Nr.p.k. | Materiālie līdzekļi (identificēt ar * resursiem, kas nepieciešami uzņēmumā) | Daudzums (katram studentam, mazām grupām, visai grupai utt.) |
|-----------|--|--|
| 1. | Tehnoloģiskās iekārtas un darba instrumenti | |
| 1.1. | Dators | 1 katram studentam |
| 1.2. | Projektors | 1 visai grupai |
| 2. | Materiāli, palīgmateriāli u.tml | |
| 2.1. | Marķieri tāfelei | 10 visai grupai |
| 2.2. | Papīrs | |
| 2.3. | Krītiņi | 3 pakas visai grupai |
| 2.4. | Šķēres | 3 visai grupai |
| 2.5. | Līme | 3 visai grupai |
| 2.6. | Mapes | 1 katram studentam |
| 3. | Dokumenti un citi informācijas avoti | |
| 3.1. | Pieejamo produktu un pakalpojumu saraksti (katalogi, cenrādis) | 1 mazām grupām |
| 3.2. | Katras procedūras un pakalpojuma biežums un laiks | 1 mazām grupām |
| 3.3. | Speciālie piedāvājumi un to specifika | 1 mazām grupām |
| 3.4. | Darbinieku pienākumu apraksts | 1 katram studentam |

*Uzņēmumā



5. modulis “Mārketingu un pārdošana” APRAKSTS

| | |
|-----------------------------------|---|
| Moduļa mērķis | Attīstīt absolventu kompetenci pārdot Wellness produktus, izmantojot mārketinga paņēmienus un mūsdienīgas tehnoloģijas |
| Moduļa uzdevumi | Attīstīt izglītojamo prasmes: 1. Pārdot Wellness produktus klientiem; 2. Izmantot mārketinga paņēmienus un rīkus, lai veicinātu Wellness produktu pārdošanu klientiem; 3. Izmantot mūsdienīgas informācijas un komunikācijas tehnoloģijas. |
| Moduļa ieejas nosacījumi | Obligātā prasība ir vidējā izglītība. Atkarīgi no profesionālās izglītības programmas veida. |
| Moduļa apguves novērtēšana | Moduļa "Mārketingu un pārdošana" noslēgumā izglītojamais veic rakstisku un mutisku eksāmenu, praktiskajā pārbaudēs daļā demonstrē šādas prasmes: 1. Demonstrē efektīvas pārdošanas prezentācijas metodes dažādām klientu grupām; 2. Pielieto dažādas metodes klientu iebildumu risināšanai un veiksmīgai pakalpojuma pārdošanai; 3. Izskaidro ētiskas uzvedības nozīmi biznesa attiecībās; 4. Demonstrē spēju veikt vienkāršu mārketinga pētījumu; 5. Demonstrē spēju sagatavot rakstisku vai mutisku produkta piedāvājumu/cenu, izmantojot atbilstošu mārketinga tehnikas; 6. Izskaidro, kā no klientiem tiek savākta atgriezeniskā saite; 7. Identificē labāko rīcības stratēģiju atbilstoši uzņēmuma stratēģijai, atkarībā no darba situācijas; 8. Demonstrē verbālās un rakstiskās saziņas prasmes, izmantojot interaktīvos vai digitālos līdzekļus (mobilās ierīces, digitālās platformas un citus tiešsaistes kanālus, piemēram, SMS, e-pasts, tiešsaistes tērzēšana, sociālie tīkli utt.). Moduļa vērtēšanas metodes un rīki: Ziņojums Anketēšana - pašnovērtējums, intervija Portfolio - klientu atsauksmes, apmācības pārskati, novērtēšanas ieraksti Darba devēju vērtējums |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | Projekti, prezentācijas, demonstrācijas, simulāciju vingrinājumi, grupu darbs Rakstisks eksāmens - ieskaite Mutisks eksāmens |
| Aptuvenais realizācijas laiks | Modulis pārstāv 10% no visas izglītības programmas (5 moduļi): <ul style="list-style-type: none"> • teorija: 45% no kopējā moduļa laika; • prakse uzņēmumā / DVB (vismaz 50%): 50% no kopējā moduļa laika; • patstāvīgais darbs: 5% no kopējā moduļa laika. |

5. modulis "Klientu komunikācija, plānošana, rezervēšana", SATURS

| Sasniedzamie mācīšanās rezultāti | Ieteicamais saturs | |
|---|---|--|
| | Temats | Apakštemati |
| 1. Prot pārdot Wellness pakalpojumus klientam 40% Zina: Juridiskās prasības, darba ētikas kodeksu un profesionālās uzvedības kodeksu pārdošanā Galvenos pārdošanas jēdzienus | 1.1. Pārdevēja ētikas kodekss (5% no kopējā moduļa satura) | 1.1.1. Vispārīgā terminoloģija 1.1.2. Darījumi ar klientu 1.1.3. Ētikas kodeksa izmantošana |
| | 1.2. Pārdošana (15% no kopējā moduļa satura) | 1.2.1. Pārdošanas pamati 1.2.2. Pārdošanas procedūras 1.2.3. Pārdošanas metodes, kas ietekmē rentabilitāti 1.2.4. Papildu izstrādājumi, kas ietekmē rentabilitāti |



| | | |
|---|---|---|
| <p>Pārdošanas paņēmienus, kas vajadzīgi, lai sasniegtu veiksmīgus pārdošanas rādītājus</p> | | <p>1.2.5 Produktu pakalpojumu pakete un rentabilitāte 1.2.6. Wellness pakalpojumu specifika</p> |
| <p>Pārdošanas psiholoģijas pamatus un faktorus, kas ietekmē patērētāju pirkšanas paradumus</p> | <p>1.3. Pārdošanas psiholoģija <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.3.1 Klienta psiholoģija 1.3.2. Klienta vēlmes 1.3.3. Klientu iepirkšanās paradumu tipoloģija</p> |
| <p>Patērētāju tiesību un aizsardzības noteikumus</p> <p>Prasmes: Veidot pārdošanas plānus Izvēlieties piemērotas pieejas, srādājot ar dažāda veida klientiem</p> | <p>1.4. Juridiskie nosacījumi <i>(10% no kopējā moduļa satura)</i></p> | <p>1.4.1. Klientu likumīgās tiesības un aizsardzība - Vispārīgā datu aizsardzības regula 1.4.2. Vispārējie klientu aizsardzības noteikumi</p> |
| <p>Izstrādāt efektīvu pārdošanas interviju, atbildēt uz klienta iebildumiem un noslēgt pārdošanas līgumus</p> <p>Reaģēt uz klientu sūdzībām un pretenzijām</p> <p>Izmantot komunikācijas prasmes, lai sasniegtu ieguvumus pārdošanas jomā</p> <p>Kompetence: Neatkarīgu un ētisku lēmumu pieņemšana, pārdodot pakalpojumu klientam</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
| <p>Elastība pārdošanas darījumos atkarībā no darba situācijas un klienta prasībām</p> | | |
| <p>2.Prot izmantot mārketinga paņēmienus, pārdot Wellness produktu 30%</p> <p>Zina: Galvenos jēdzienus, principus un uzdevumus Wellness tūrismā</p> <p>Mārketinga stratēģijas izstrādes principus</p> <p>Galvenās metodes mārketinga pētījumos</p> <p>Mārketinga un komunikācijas mijiedarbību</p> <p>Piedāvāto produktu un pakalpojumu īpašības un priekšrocības</p> <p>Prasmes: Veikt vienkāršus mārketinga pētījumus</p> <p>Lietot piemērotas mārketinga metodes tiešajā mārketingā un e-pasta mārketingā</p> <p>Izstrādāt mārketinga produktus, spēj nodrošināt klientu skaita pieaugumu</p> | <p>2.1. Wellness pakalpojumu jomas mārketinga pamatkonceptijas, noteikumi un uzdevumi (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.2. Mārketinga principi (5% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.3 Komunikācijas stratēģija (5% no kopējā moduļa satura)</p> <p>2.4 Wellness centra produkts (10% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>2.1.1. Mārketinga pamati Wellness jomā 2.1.2. Dažādi mārketinga vadības jēdzieni 2.1.3 Mārketinga stratēģijas sagatavošanas algoritms 2.1.4 Mārketinga pētījumi</p> <p>2.2.1. Produkts, cena, vieta, klienti, pārdošanas sekmēšana, pārdošanas process</p> <p>2.3.1. Reklāma, pārdošana, sabiedriskās attiecības</p> <p>2.4.1. Produktu un pakalpojumu raksturojums</p> |



| | | |
|---|---|--|
| <p>Strādāt ar klientiem saskaņā ar uzņēmuma mērķiem, prioritātēm un vērtībām</p> <p>Kompetence: Patstāvīga problēmu risināšana un kritiska analīzes veikšana mārketinga aktivitātēs</p> <p>Atbildība par precīzu un aktuālu informācijas sniegšanu par pakalpojumu</p> <p>Darbs komandā, iejūtoties dažādās lomās (kādas grupas vadītājs, komandas loceklis, padotais)</p> | | |
| <p>3.Prot izmantot tehnoloģijas mārketingā un pārdošanā 30%</p> <p>Zina: Galvenos saziņas kanālus tiešsaistē, pārdošanas platformas un lietojumprogrammas, ko var izmantot mārketingā Interaktīvos un tiešsaistes rīkus pārdošanai</p> <p>Pamata noteikumus informācijas drošībai un klientu datu aizsardzībai</p> <p>Prasmes:</p> | <p>3.1. Komunikācija (5% no kopējā moduļa satura)</p> <p>3.2. Interneta mārketinga komunikācijas rīki (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>3.3. Sociālie mediji (10% no kopējā moduļa satura)</p> <p>3.4. Drošības noteikumi (5% no kopējā moduļa satura)</p> | <p>3.1.1. Verbālā un neverbālā komunikācija mārketinga un pārdošanas jomā</p> <p>3.2.1. Mājas lapa 3.2.2. Rīki uzņēmuma mājaslapā 3.2.3. Video mārketinga</p> <p>3.3.1. Pamatfunkcijas 3.3.2. Sociālo tīklu vietnes 3.3.3. Emuāri un forumi</p> <p>3.4.1. Drošības noteikumi darba vietā 3.4.2. Personīgo datu pārvaldīšana, glabāšana un iznīcināšana</p> |



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



| | | |
|---|--|--|
| <p>Konsultēt klientus par SPA produktiem un pakalpojumiem, izmantojot interaktīvus vai digitālus līdzekļus</p> <p>Izmantot sociālos tīklus un citus interaktīvos līdzekļus jaunu klientu piesaistīšanai</p> <p>Uzturēt klientu datu bāzi</p> <p>Kompetence: Radošums un elastīga domāšana tiešsaistes mārketinga aktivitātēs</p> <p>Patstāvīgu lēmumu pieņemšana pārdošanas un mārketinga jomā, ievērojot kompānijas kopīgo stratēģiju</p> <p>Tiesību aktu ievērošana klienta personas datu apstrādes laikā</p> <p>Profesionāla rakstiskā un verbālā komunikācija ar klientu</p> | | |
|---|--|--|



Ieteicamās mācīšanas / mācīšanās stratēģijas un metodes:

1. Biznesa simulācija
2. Gadījuma izpēte
3. Prāta vētra
4. Lomu spēles

Izmantotie avoti

1. Philip Kotler, Moderní marketing, GRADA Publishing a.s., ISBN 80-247—1545-7
2. T.Gajdošík, Z.Gajdošíková, R. Marčeková, Informačné technológie v cestovnom ruchu, Volters Kluwer, ISBN 978-80-8168-587-3
3. Jaroslav Kita a kol., Marketing, Iura Edition, ISBN 978-80-8078-327-3
4. Herbert N. Casson, Predávaj úspešne, Slovak Edition, Tyron Press England, ISBN 80- 967198-5-8

Mārketinga prezentāciju un izglītojošu prezentāciju piemēri vietnē youtube: (var tikt aizpildīts vai mainīts pēc vajadzībām)

5. “Are Health and Wellness really related?” https://www.youtube.com/watch?v=Nr9hqY6q_qY
6. “Die besten Wellnesshotels” https://www.youtube.com/watch?v=D_f5T4VVcTI
7. “SunGarden Spa and Wellness Tour” <https://www.youtube.com/watch?v=txSc069-8yM>
8. “SunGarden Spa and Wellness Tour 2” <https://www.youtube.com/watch?v=OsJ4KcCHDZg>



MODUĻA "Mārketings un pārdošana" ĪSTENOŠANAI NEPIECIEŠAMIE MATERIĀLIE LĪDZEKĻI

| Nr.p.k. | Materiālie līdzekļi <i>(identificēt ar * resursiem, kas nepieciešami uzņēmumā)</i> | Daudzums (katram studentam, mazām grupām, visai grupai utt.) |
|---------|---|---|
| 1. | Tehnoloģiskās iekārtas un darba instrumenti | |
| 1.1. | Dators, programmatūra | 1 katram studentam |
| 1.2. | Interaktīvi vai digitāli līdzekļi | 1 visai grupai |
| 1.3. | Printeris | 1 visai grupai |
| 1.4. | Digitālās platformas | Pēc vajadzības |
| 1.5. | Tiešsaistes rīki | Pēc vajadzības |
| 2. | Materiāli, palīgmateriāli | |
| 2.1. | Papīrs, krāsainie zīmuli, krāsas | 1 katram studentam |
| 3. | Dokumenti un citi informācijas avoti | |
| 3.1. | Produktu un pakalpojumu katalogi | Pēc vajadzības |
| 3.2. | Speciālie piedāvājumi un to specifika | Pēc vajadzības |

*Uzņēmumā