



VIESNĪCU BIZNESA ORGANIZĀCIJAS SKOLA  
**HOTEL SCHOOL**  
★ ★ ★ ★ ★

**Mācību centrs „Viesnīcu biznesa organizācijas skola”**  
sabiedrības ar ierobežoto atbildību „HOTEL SCHOOL” struktūrvienība,  
reģ. nr. izglītības iestāžu reģistrā: 3360800860, adrese: Smilšu iela 3, Rīga, LV-1050,  
tālrunis: 67213037, <http://www.hotelschool.lv>, e-pasts: info@hotelschool.lv

**Mācību centra  
„Viesnīcu biznesa organizācijas skola”  
PAŠNOVĒRTĒJUMA ZIŅOJUMS**

Rīgā, 2011.gada 21.novembrī

### **1. IESTĀDES VISPĀRĪGS RAKSTUROJUMS**

Mācību centrs „Viesnīcu biznesa organizācijas skola” (turpmāk – VBOS) ir sabiedrības ar ierobežoto atbildību „HOTEL SCHOOL” 2010. gadā dibināta izglītības iestāde, kuras viens no darbības veidiem ir pieaugušo (turpmāk – izglītojamo) izglītības programmu īstenošana.

VBOS darbības tiesiskais pamats ir Izglītības likums, Profesionālās izglītības likums, dibinātāja statūti, VBOS nolikums, kā arī citi normatīvie akti.

VBOS darbojas kā juridiskas personas struktūrvienība, tai ir savs zīmogs, simbolika un konts bankā.

VBOS juridiskā un darbības adrese ir Smilšu iela 3, Rīga.

VBOS darbības mērķis ir īstenot profesionālās tālākizglītības, profesionālās pilnveides un pieaugušo neformālās izglītības programmas viesnīcu pakalpojumu jomā, saskaņojot tās ar dibinātāju.

Pašreiz VBOS īsteno 2 licencētas izglītības programmas – profesionālās tālākizglītības programmu „Viesnīcu pakalpojumi” (Lic. Nr.: P-4840), kuras apguves rezultātā izglītojamajiem ir iespēja saņemt 3. līmeņa profesionālo kvalifikāciju „Viesnīcu pakalpojumu speciālists”, un profesionālās pilnveides izglītības programmu „Pamatpakalpojumu sniegšana tūristu mītnēs” (Lic. Nr.: P-5081).

## **2. IESTĀDES DARBĪBAS PAMATMĒRĶI**

Saskaņā ar 2011.gada 1.septembrī apstiprināto VBOS attīstības plānu 2011.-2013.gadam VBOS darbības mērķis ir dot vislabāko izglītību pasaulē pieprasītākajās profesijās viesmīlībā un palīdzēt uzsākt karjeru nozares vadošajos uzņēmumos vietējā un starptautiskā mērogā, kļūstot par vadošo izglītības iestādi viesmīlības jomā Baltijā.

Mērķa auditorija ir gan vietējie, gan ārzemju izglītojamie.

Mērķa sasniegšanai VBOS vadība izvirza sekojošos prioritāros uzdevumus laika periodam no 2011. līdz 2013. gadam:

1. globālās darba tirgus prasībām atbilstošu izglītības programmu izstrāde, licencēšana un akreditācija (viesmīlības jomā);
2. mācībspēku piesaiste no nozares vadošo speciālistu (praktiķu) vidus;
3. modernas mācību materiālās bāzes nodrošināšana, kas būtu maksimāli pietuvināta reālas darba vides apstākļiem (VBOS telpās, slēdzot sadarbības līgumus ar viesmīlības uzņēmumiem, iegādājoties mācību viesnīcu);
4. nepārtraukta, kvalitatīva un efektīva apmācības procesa nodrošināšana klātienē un tālmācībā, izmantojot daudzveidīgas mācību metodes, kas garantē mācību vielas pilnvērtīgu apguvi no izglītojamo puses;
5. mācību materiālu izstrāde un izdošana visās izglītības programmās (īpaši ilustrētu brošūru un audiovizuālu darbu veidā), virtuālas vietnes izveide internetā izstrādāto mācību materiālu izvietošanai, to apguves kontrolei;
6. izglītojamo prakses iespēju nodrošināšana nozares vadošajos vietējos un ārzemju viesmīlības uzņēmumos (orientējoties uz sadarbību ar starptautisko viesnīcu ķēžu 4\*-5\* viesnīcām);
7. izglītojamo informēšana par karjeras iespējām viesmīlības nozarē, atbalsta sniegšana pirmās darba vietas atrašanai.

Izvirzīto uzdevumu īstenošanai katram gadam VBOS izstrādā konkrētu darba plānu.

## **3. IEPRIEKŠĒJO VĒRTĒŠANAS PERIODU IETEIKUMU IZPILDE**

VBOS iesniedz pieteikumu akreditācijai pirmo reizi.

#### 4. IESTĀDES SNIEGUMS KVALITĀTES RĀDĪTĀJOS VISU JOMU ATBILSTOŠAJOS KRITĒRIJOS

##### JOMA – 1. MĀCĪBU SATURS

#### Kritērijs – 1.1. Iestādes īstenotās izglītības programmas

##### 1.1.1. Izglītības iestādes īstenoto izglītības programmu atbilstība normatīvajām prasībām

Mācību procesu VBOS īsteno atbilstoši licencētajām izglītības programmām: profesionālās tālākizglītības programmai „Viesnīcu pakalpojumi” (Lic. Nr.: P-4840), kuras apguves rezultātā izglītojamajiem ir iespēja saņemt 3. līmeņa profesionālo kvalifikāciju „Viesnīcu pakalpojumu speciālists”, un profesionālās pilnveides izglītības programmai „Pamatpakalpojumu sniegšana tūristu mītnēs” (Lic. Nr.: P-5081).

Izglītības programma „Viesnīcu pakalpojumi” (Lic. Nr.: P-4840) atbilst viesnīcu pakalpojumu speciālista profesijas standarta prasībām un kompetencēm. Zemāk ir sniegts paskaidrojums par programmas ietvaros paredzēto mācību priekšmetu satura atbilstību:

<b>Profesijas standartā paredzētās zināšanas un prasmes, kas izglītojamajiem jāiegūst</b>	<b>Izglītības programmas mācību priekšmeti, kas izglītojamajiem sniedz nepieciešamās zināšanas un prasmes</b>
ZINĀŠANAS: Latvijas un pasaules tūrisma piedāvājums / PRASMES: pielietot zināšanas tūrismā un darbā ar viesiem	Ceļojumu industrijas produkti un pakalpojumi
ZINĀŠANAS: viesmīlības industrijas pamati, patērētāju tiesību aizsardzība / PRASMES: pielietot viesmīlības pamatprincipus	Viesmīlības industrijas pamati
ZINĀŠANAS: viesu uzņemšanas noteikumi viesnīcā, norēķinu veidi	Rezervēšana
ZINĀŠANAS: viesu uzņemšanas noteikumi viesnīcā, kustību kultūra, norēķinu veidi / PRASMES: uzņemt viesus viesnīcā, komunikēšanās, sadarbība ar viesi, spēja patstāvīgi strādāt, spēja pieņemt lēmumus, problēmu risināšana	Viesu uzņemšana
ZINĀŠANAS: viesnīcas saimniecība, kustību kultūra / PRASMES: sagatavot telpas viesu uzņemšanai	Viesnīcas saimniecība
ZINĀŠANAS: ēdienu gatavošanas tehnoloģijas pamati, sanitārijas un higiēnas prasības	Ēdienu gatavošanas tehnoloģijas pamati
ZINĀŠANAS: kustību kultūra / PRASMES: veikt viesu apkalpošanu restorānā	Viesu apkalpošana restorānā
ZINĀŠANAS: lietišķā saskarsme, retorika / PRASMES: komunikēšanās, sadarbība ar viesi, empātijas spēja, spēja strādāt komandā, spēja pielāgoties, spēja	Lietišķā saskarsme

patstāvīgi strādāt, spēja pieņemt lēmumus, problēmu risināšana, elastīgs kompetences robežās, spēja pozitīvi domāt	
ZINĀŠANAS: angļu vai vācu valoda / PRASMES: svešvalodu prasme sarunvalodas līmenī	Profesionālā angļu / vācu valoda
ZINĀŠANAS: informātika	Viesnīcas vadības datorprogrammas
ZINĀŠANAS: uzskaitē un kalkulācija, kustību kultūra / PRASMES: veikt viesu apkalpošanu bārā	Darbs bārā
PRASMES: pielietot viesmīlības pamatprincipus	Darba specifika kūrortos
ZINĀŠANAS: kustību kultūra / pielietot viesmīlības pamatprincipus, komunikēšanās, sadarbība ar viesi, empātijas spēja, spēja strādāt komandā, spēja pielāgoties, spēja pozitīvi domāt	Viesu atpūtas organizācija
PRASMES: komunikēšanās, sadarbība ar viesi, empātijas spēja, spēja strādāt komandā, spēja pielāgoties, spēja patstāvīgi strādāt, spēja pieņemt lēmumus, problēmu risināšana, elastīgs kompetences robežās, spēja pozitīvi domāt	Darbs multikulturālā vidē
ZINĀŠANAS: zināt darba, sociālās un cita veida tiesības un garantijas, vides aizsardzība, darba likumdošana, darba drošības noteikumi, pirmās palīdzības sniegšanas noteikumi / PRASMES: ievērot darba drošību	Darba tiesības un aizsardzība
ZINĀŠANAS: krievu vai franču valoda / svešvalodu prasme sarunvalodas līmenī	Vidusjūras kūrortu valodu pamati
PRASMES: pielietot viesmīlības pamatprincipus	SPA pakalpojumi viesnīcā
PRASMES: sagatavot telpas viesu uzņemšanai, pielietot viesmīlības pamatprincipus, pielietot biroja tehniku, lietot tehnisko aprīkojumu	Konferenču apkalpošana
ZINĀŠANAS: valsts valoda lietvedībā, lietvedība / PRASMES: pielietot biroja tehniku, lietot tehnisko aprīkojumu	Lietvedība un arhīvs
ZINĀŠANAS: uzskaitē un kalkulācija, norēķinu veidi / PRASMES: veikt uzskaiti un atskaiti	Viesu uzņemšanas dienesta grāmatvedība un nakts audīts
ZINĀŠANAS: noliktavu saimniecības darba organizācija, uzskaitē un kalkulācija / PRASMES: veikt uzskaiti un atskaiti	Sagāde un noliktavu saimniecības darba organizācija
PRASMES: pielietot zināšanas tūrismā darbā ar viesiem, komunikēšanās, sadarbība ar viesi, empātijas spēja, spēja strādāt	Pārdošanas prasmes

komandā, spēja pielāgoties, spēja patstāvīgi strādāt, spēja pieņemt lēmumus, spēja pozitīvi domāt	
PRASMES: pielietot zināšanas tūrismā darbā ar viesiem, komunicēšanās, sadarbība ar viesi, empātijas spēja, spēja strādāt komandā, spēja pielāgoties, spēja patstāvīgi strādāt, spēja pieņemt lēmumus, spēja pozitīvi domāt	Viesmīlības pakalpojumu mārketinga

### 1.1.2. Izglītības programmu īstenošanas plānošana

Mācību priekšmetu nodarbību saraksts ir apstiprināts un atbilst licencētajām izglītības programmām. Par izmaiņām nodarbību sarakstā izglītojamie un pedagogi tiek savlaicīgi informēti (personīgi, pa tālruni, e-pastu, informācija tiek izlikta uz VBOS ziņojumu dēļa).

Pedagogiem ir mācību tēmu sadalījums mācību priekšmetu programmās, regulāri tiek veiktas mācību plāna izpildes nodrošināšanai nepieciešamās korekcijas.

### 1.1.3. Izglītības programmu saturs pilnveidē

VBOS izglītības programmas ir izstrādātas 2011.gada pavasarī sadarbībā ar VBOS partneriem – viesmīlības nozares uzņēmumu pārstāvjiem Latvijā un ārzemēs (Vācijā, Spānijā, Turcijā), par ko VBOS ir dokumentālas liecības – līgumi ar izglītības programmu autoriem. Programmu izstrādē ir iesaistījušies viesnīcu „Radisson Blu Hotel Latvija”, „Radisson Blu Hotel Elizabete” un „Radisson Blu Hotel Rīdzene” Latvijā vadošie darbinieki: J. Vālodze, A. Zalcmane, R. Ziemānis, R. Ikere-Krone, viesnīcas „Hotel Jūrmala SPA” Latvijā vadošie darbinieki: J. Kaļķis, viesnīcu tīkla „Saint Michel” Maljorkā vadošie darbinieki: B. Lange, viesnīcas „IFA Hotel Hafendorf Rheinsberg” Vācijā direktors F. Budde, viesnīcu „Ela Quality”, „Cornelia Diamond”, „Susesi”, „Gloria Golf” Turcijā pārstāve R. D. Gasimzade, SIA „Viesnīcu un restorānu centrs” direktors Edvīns Buka, viesmīlības nozares speciālisti: Ā. Dombrovska u.c.

Ņemot vērā to, ka viesnīcu pakalpojumu speciālista standarta prasības LR Izglītības un zinātnes ministrijā tika apstiprinātas 2002.gada janvārī (tātad, gandrīz pirms 10 gadiem), VBOS izglītības programmu mācību priekšmetu saturs pilnveidošanai atbilstoši mūsdienu darba tirgus prasībām tika izmantoti arī citu valstu standarti, piemēram „Edexcel”, kas ir viena no Lielbritānijas un pasaules vadošajām eksaminācijas un profesionālās kvalifikācijas atzīšanas institūcijām, viesmīlības nozares mācību kursu apraksti.

Rezultātā VBOS izstrādātā izglītības programma „Viesnīcu pakalpojumi” (Lic. Nr.: P-4840) pārsniedz viesnīcu pakalpojumu speciālista profesijas standarta prasības.

Īstenojot izstrādātās izglītības programmas, VBOS direktors un izglītības metodiķis kopā ar pedagogiem regulāri pārspriež mācību procesa gaitu un rezultātus, cenšoties identificēt programmu stiprās un vājās puses, lai pieņemtu pamatotus lēmumus par nepieciešamajām programmu saturs un īstenošanas plāna korekcijām. Izmaiņas izstrādātajās programmās tiek apstiprinātas ar direktora rīkojumu.

## **JOMA – 2. MĀCĪŠANA UN MĀCĪŠANĀS**

### **Kritērijs – 2.1. Mācīšanas kvalitāte**

#### *2.1.1. Mācību procesa vērtēšana*

Lai nodrošinātu mācību procesa kvalitāti, VBOS veic regulāru pedagogu darba kontroli, analizējot gan pedagogu darba kvalitāti mācību procesa īstenošanā, gan mācību sasniegumu vērtēšanā. Pašreiz īpaša uzmanība tiek pievērsta iekšējās vērtēšanas rezultātiem: VBOS administrācijas (direktora un izglītības metodiķa) nodarbību hospitēšanas pārskatiem, pedagogu pašnovērtējuma pārskatiem un pedagogu vērtējumam no VBOS izglītojamo puses. Daļēji ir pieejama informācija par VBOS ārējā vērtējuma rezultātiem, piemēram par VBOS absolventu konkurētspēju darba tirgū (2010./2011.m.g. absolventu lielākā daļa – aptuveni 60% ir veiksmīgi integrējušies darba tirgū Latvijā vai ārzemēs, saņemot darba piedāvājumus Latvijas vai ārzemju viesmīlības uzņēmumos, pamatā viesnīcās). Jau tuvākajā nākotnē būs pieejama informācija arī par citiem VBOS ārējā vērtējuma rezultātiem – VBOS akreditāciju.

Mācību procesa vērtēšanas rezultāta gūtās atziņas VBOS administrācija (direktors un izglītības metodiķis) pārrunā ar pedagogiem, savstarpēji vienojoties par pasākumiem, kas jāīsteno mācību procesa uzlabošanai nākotnē.

#### *2.1.2. Mācību procesa organizācija*

Izglītojamo reģistrācija un uzskaitē VBOS ir sakārtota atbilstoši prasībām. Ir izstrādāti VBOS izglītojamo uzņemšanas noteikumi, kas nosaka prasības attiecībā uz izglītojamo iepriekšējo izglītību atbilstoši Profesionālās izglītības likumam. Pēc mācību līguma noslēgšanas un pirmās mācību maksas veikšanas, VBOS direktors izdod rīkojumu par izglītojamā ierakstīšanu izglītojamo sarakstā (par to veicot atbilstošus ierakstus izglītojamo reģistrācijas un uzskaites grāmatā).

No uzņemšanas brīža izglītojamajiem VBOS vadība nodrošina visas tiesības, ko paredz mācību centra nolikums, LR normatīvie akti un citi mācību centra iekšējie normatīvie akti. Tāpat izglītojamajiem tiek piešķirtas tiesības piekļūt VBOS elektroniskai vietnei internetā, kurā ir izvietota informācija par mācību procesa organizāciju, VBOS darbību reglamentējošajiem aktiem, mācību plānā un nodarbību sarakstā paredzēto priekšmetu apraksti, pedagogu veidotie mācību materiāli (grāmatas, nodarbību konspekti, uzskates materiāli, mācību filmas utt.), izglītojamo sasniegumu vērtējums visos mācību priekšmetos u.c. svarīga informācija.

Mācību process VBOS tiek organizēts atbilstoši apstiprinātajam mācību plānam, ievērojot zināšanu un prasmju apguves pēctecību un starppriekšmetu saikni. Mācību plānā paredzētās nodarbības notiek atbilstoši apstiprinātajam nodarbību sarakstam.

Izglītojamo dalība nodarbībās tiek apstiprināta ar ierakstiem grupu mācību nodarbību uzskaites žurnālos. Mācību nodarbību žurnālu aizpildīšanu uzrauga VBOS izglītības metodiķis.

Izglītojamie ir informēti par praktisko mācību nodarbību uzdevumiem. Praktisko mācību īstenošana VBOS ir pilnībā nodrošināta (iestādes telpās vai partneruzņēmumos) un atbilst reālas prakses situācijai. Ja praktiskās mācības tiek organizētas VBOS partneruzņēmumos, mācību centra vadība rūpējas, lai tie atbilstu sekojošajiem kritērijiem:

- 4\*-5\* viesnīcas vai augsta līmeņa restorāni / bāri

- atrašanās vieta Rīgas centrā (netālu no VBOS ēkas) – izņēmums viesnīcas „Hotel Jūrmala SPA” un „Baltic Beach Hotel”, kurās VBOS izglītojamie dodas praktiskajās mācībās priekšmetā „SPA pakalpojumi viesnīcā” un „Darbs bārā”

Par praktisko mācību organizāciju partneruzņēmumos VBOS slēdz vienošanās vai līgumus (piemēram, ar viesnīcu „Radisson Blu Hotel Rīdzene” par praktisko mācību organizāciju priekšmetā „Viesnīcas saimniecība” u.c.). Tā kā nākotnē VBOS dibinātājs plāno iegādāties mācību viesnīcu, paredzēts, ka ar laiku visas praktiskās mācības VBOS tiks organizētas tajā.

Kvalifikācijas praksi (turpmāk – prakse) VBOS organizē atbilstoši normatīvo aktu prasībām (sagatavoti prakses dokumenti, nodrošinājums ar prakses vietām, iecelts prakses vadītājs, atbilstoši prakses līgumi).

Prakses norise un prakses uzdevumu izpilde notiek atbilstoši prakses programmai. Izglītojamie ir informēti par prakses uzdevumiem.

Izglītojamiem nodrošināts atbilstošu prakses vietu skaits uzņēmumos. Izveidota prakses vietu datu bāze. Noslēgti sadarbības līgumi par prakses organizēšanu gan ar Latvijas, gan ārzemju uzņēmumiem.

### *2.1.3. Mācību metožu izvēle*

Mācību procesā VBOS pedagogi izmanto daudzveidīgas mācību metodes, kas veicina izglītojamā domāšanu caur izzinošo darbību un praktisku iesaisti.

Ņemot vērā to, ka Latvijā joprojām trūkst kvalitatīvas literatūras viesnīcu pakalpojumu jomā profesionāļiem, daži VBOS pedagogi ir izstrādājuši mācību grāmatas, mācību filmas un citus mācību materiālus, kuri ir pieejami izglītojamajiem gan nodarbībās, gan pēc tām VBOS elektroniskajā vietnē internetā (piemēram, J. Caunes grāmata „Viesu uzņemšana”, A. Zalcmānes video filma „Ikdienas uzkopšana viesnīcā” u.c.).

Mācību procesā VBOS pedagogi izmanto arī citu autoru veidotus mācību līdzekļus (grāmatas, video filmas), izmanto tikai modernu viesnīcu pakalpojumu sniegšanai paredzēto aprīkojumu (gan VBOS praktisko mācību telpās, gan VBOS partneruzņēmumos), nozares jaunākās tehnoloģijas, iekārtas un materiālus atbilstoši attiecīgo mācību priekšmetu, praktisko mācību un prakšu programmām.

## **Kritērijs – 2.2. Mācīšanās kvalitāte**

### *2.2.1. Izglītojamo mācīšanās darba organizēšana*

VBOS nepārtraukti informē izglītojamos par mācību darbam izvirzītajām prasībām klātienē - izglītības programmas ievadnodarbībā, katra priekšmeta pirmajā nodarbībā, pirms katra priekšmeta noslēguma pārbaudījuma konsultāciju laikā, pirms prakses, pirms izglītības programmas noslēguma pārbaudījuma, un neklātienē – izvietojot informāciju VBOS elektroniskajā vietnē internetā.

Izglītojamie izmanto izglītības iestādes piedāvātās iespējas mācību mērķu sasniegšanai, ko apliecina pozitīva statistika par VBOS elektroniskās vietnes internetā izmantošanas biežumu no VBOS izglītojamo puses, skatoties tur izvietotas mācību filmas, lejupielādējot mācību grāmatas un citus mācību materiālus.

VBOS izglītojamiem ir pieejams programmas apgūšanai nepieciešamais inventārs (VBOS praktisko mācību telpās un partneruzņēmumos, kurus izglītojamie VBOS pedagoga pavadībā apmeklē praktisko mācību laikā un prakses laikā).

### *2.2.2. Izglītojamo līdzdalība un sadarbība mācību procesā*

Izglītojamie apmeklē mācību nodarbības, notiek apmeklējuma uzskaitē (veicot ierakstus grupas mācību nodarbību uzskaites žurnālos). Saskaņā ar VBOS Iekšējās kārtības noteikumiem izglītojamajiem par neattaisnotu nodarbību kavēšanu izglītojamie tiek atskaitīti. Atskaitīšanu jeb izglītojamā izslēgšanu no izglītojamo saraksta VBOS piemēro arī gadījumā, ja izglītojamais nav nokārtojis visus izglītības programmā paredzētos pārbaudījumus un eksāmenus, nav nodevis un aizstāvējis prakses pārskatu. Izglītojamo no mācību centra izglītojamo skaita izslēdz (atskaita) ar direktora rīkojumu.

## **Kritērijs – 2.3. Vērtēšana kā mācību procesa sastāvdaļa**

### *2.3.1. Vērtēšanas metodes un vērtēšanas kvalitāte*

VBOS ir izstrādāta izglītojamo vērtēšanas kārtība, kas nosaka izglītojamo zināšanu un prasmju vērtēšanas kritērijus, apgūstot VBOS īstenotās profesionālās tālākizglītības un pilnveides izglītības programmas. Atbilstoši normatīvo aktu prasībām VBOS izglītojamo vērtēšanas kārtībā tiek ievēroti sekojoši vērtēšanas pamatprincipi: pārbaudes obligātums, vērtējuma skaidrība, vērtēšanas formu dažādība, vērtējumu biežums.

VBOS pedagogi vērtē izglītojamo mācību sasniegumus atbilstoši šai kārtībai un piešķirtos vērtējumus atspoguļo grupu nodarbību uzskaites žurnālos.

VBOS izglītības metodikis savlaicīgi konsultē jaunos pedagogus, lai viņi pareizi izprastu un pielietotu valsts noteikto vērtēšanas sistēmu.

Izglītojamo sasniegumu vērtēšanu organizē atbilstoši mācību plānam (katra mācību priekšmeta pēdējā vai pirmspēdējā nodarbībā, kā arī programmas apguves galā, organizējot programmas noslēguma pārbaudījumu). Mācību sasniegumu vērtēšanā VBOS pedagogi izmanto daudzveidīgus metodiskos paņēmienus atbilstoši mācību procesā izmantotajām mācību metodēm, vērtējot kopumā iegūtās zināšanas, iemaņas un prasmes.

Izglītojamos regulāri iepazīstina ar vērtējumiem – izliekot informāciju uz VBOS ziņojumu dēļa, ka arī VBOS elektroniskajā vietnē internetā.

Izglītojamo prakses novērtēšanā ir iesaistīti darba devēji (no prakses vietām), ko apliecina veikti ieraksti prakses dienasgrāmatā, praktikanta raksturojumā un prakses pārskatā. Sadarbībā ar darba devējiem notiek prakses uzdevumu izpildes un sasniegumu analīze, izteikto ieteikumu apkopošana.

Profesionālās kvalifikācijas eksāmena (turpmāk – PKE) organizēšanu VBOS administrācija (direktors un izglītības metodikis) plāno savlaicīgi, atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

VBOS ir sagatavota PKE satura datu bāze, kas nodrošina eksāmenu jautājumu brīvas atlases iespējas atbilstoši eksāmenu struktūrai un normatīvo aktu prasībām. PKE datubāzes autori ir viesnīcu „Radisson Blu Hotel Latvija”, „Radisson Blu Hotel Elizabete” un „Radisson Blu Hotel Rīdzene” Latvijā vadošie darbinieki: J. Vālodze, A. Zalcmane, R. Ziemanis, R. Ikere-Krone, viesnīcas „Hotel Jūrmala SPA” Latvijā vadošie darbinieki: J. Kaļķis, viesnīcu tīkla „Saint Michel” Maljorkā vadošie darbinieki: B. Lange, SIA „Viesnīcu

un restorānu centrs” direktors Edvīns Buka, viesmīlības nozares speciālisti: Ā. Dombrovska, J. Caune, T. Rubene, I. Annuškāne, L. Romanovska u.c.

PKE teorētiskās daļas norise ir paredzēta VBOS telpās. Savukārt praktiskās daļas norise daļēji ir paredzēta VBOS telpās un daļēji VBOS partneruzņēmumu telpās, kurās ir nepieciešamais materiāli tehniskais nodrošinājums.

VBOS administrācija ir izveidojusi PKE komisijā iekļaujamo personu datu bāzi. PKE komisijas personālsastāvs atbilst normatīvo aktu prasībām.

VBOS administrācija ir iepazinusies ar PKE norises kārtību un PKE dokumentācijas noformēšanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Ir paredzēts izveidot eksāmena organizēšanas un dokumentācijas sistēmu, kas ietvertu arī PKE komisijas sastāva izglītošanu par eksāmenu norisi.

### *2.3.2. Vērtējumu uzskaitē un vērtējumu analīzes rezultātu izmantošana*

VBOS sistemātiski apkopo informāciju par izglītojamo mācību sasniegumiem. Ir izveidota vienota sistēma mācību sasniegumu vērtējumu analīzei, kas ir orientēta gan uz katra atsevišķa izglītojamā sasniegumu analīzi, gan uz kopējo grupas sasniegumu analīzi. Secinājumus un izvīzītos uzdevumus VBOS izmanto mācību procesa pilnveidei.

Lai motivētu izglītojamos iegūt augstākus vērtējumus, VBOS izstrādājusi kārtību, kas paredz, ka par labām sekmēm VBOS izglītojamajiem ir iespējams saņemt mācību maksas atlaides 5-10% robežās.

## **JOMA - 4. ATBALSTS IZGLĪTOJAMIEM**

### **Kritērijs – 4.1. Psiholoģiskais atbalsts, sociālpedagoģiskais atbalsts un izglītojamo drošības garantēšana (drošība un darba aizsardzība)**

VBOS ir izstrādāti drošību reglamentējošie normatīvie akti, telpās ir izvietota drošības prasībām atbilstoša informācija (norādes, drošības instrukcijas u.tml.).

Izglītojamie un izglītības iestādes personāls ir iepazīstināts ar evakuācijas plānu, iekšējās kārtības noteikumiem, darba kārtības noteikumiem un drošības noteikumiem normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

VBOS administrācijas kabinetā ir medicīniskās pirmās palīdzības sniegšanas aptieciņa. Mācību priekšmeta “Darba tiesības un aizsardzība” ietvaros VBOS izglītojamie tiek informēti, kā rīkoties traumu un pēkšņas saslimšanas gadījumos. Minētās nodarbības apmeklē arī izglītības iestādes personāls.

### **Kritērijs – 4.4. Atbalsts mācību darba diferenciacijai**

Izglītības programmas apguvi VBOS īsteno, diferencējot mācību metodes atbilstoši izglītojamo iepriekšējai sagatavotībai un mērķauditorijas interesēm.

Izglītības programmas apguvē tiek nodrošināta palīdzības vai konsultāciju pieejamība (mācību plānā un nodarbību sarakstā apstiprinātajos laikos VBOS telpās, kā arī sazinoties ar administrāciju un pedagogiem pa tālruni vai e-pastu).

## **Kritērijs – 4.5. Atbalsts izglītojamiem ar speciālām vajadzībām**

2012.gadā VBOS administrācija plāno piesaistīt ES struktūrfondu finansējumu, lai īstenotu projektus VBOS personāla apmācībā un speciāla aprīkojuma iegādei, tādējādi nodrošinot mācību procesa pieejamību izglītojamiem ar speciālām vajadzībām.

### **JOMA – 5. IESTĀDES VIDE**

#### **Kritērijs – 5.1. MIKROKLIMATS**

##### *5.1.1. Kopības apziņas veidošana, vienlīdzība un taisnīgums iestādē*

VBOS veiksmīgi plāno un īsteno izglītības iestādes tēla veidošanu, īpašu uzmanību pievēršot vadības, personāla un izglītojamo attiecību kultūrai, savstarpējās cieņas un uzticēšanās atmosfēras radīšanai.

##### *5.1.2. Sadarbības vide izglītības iestādē*

VBOS vadība veicina personāla un izglītojamo iesaisti izglītības iestādes darbības uzlabošanā, aicinot izteikt savus novērojumus, secinājumus, ierosinājumus par jebkādiem VBOS darbības aspektiem VBOS administrācijas pieņemšanas laikos (kas ir izvietoti pie ieejas VBOS ēkā, kā arī VBOS mājas lapā internetā [www.hotelschool.lv](http://www.hotelschool.lv) sadaļā Uzņemšana), kā arī sazinoties par tālruni vai e-pastu.

VBOS ir izstrādāta lietvedības instrukcija, kas nosaka kārtību, kā kontrolējami saņemtie iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi. VBOS vadība veiksmīgi pielieto izstrādāto konfliktu risināšanas mehānismu.

##### *5.1.3. Izglītojamo uzvedība un disciplīna*

Izglītojamo uzvedību un disciplīnu VBOS regulē VBOS iekšējās kārtības un drošības noteikumi izglītojamajiem, ar kuriem viņi tiek iepazīstināti normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā. Noteikumi ir izvietoti uz VBOS ziņojumu dēļa, kā arī VBOS elektroniskajā vietnē internetā. Tā kā noteikumi ir izstrādāti demokrātiski un kvalitatīvi, VBOS nav problēmu ar to ievērošanu no izglītojamo puses. Pārkāpumu gadījumā VBOS administrācija vai pedagogi izsaka mutisku brīdinājumu un seko, lai tas tiktu novērsts.

#### **Kritērijs – 5.2. FIZISKĀ VIDE**

##### *5.2.1. Izglītības iestādes iekšējās vides sakoptība*

Sanitārhygiēniskie apstākļi (apgaisojums, temperatūra, uzkopšana u.tml.) VBOS telpās ir atbilstoši mācību procesa prasībām. Ir kontroles institūciju veikto pārbaužu aktu reģistrācijas žurnāls (reģistrs), pārbaužu dokumenti ir pieejami.

VBOS telpu ir funkcionālas, estētiski noformētas, tīras un kārtīgas.

### 5.2.2. Izglītības iestādes ārējās vides sakoptība

VBOS ēka atrodas Vecrīgā, tā ir unikāls Latvijas vēsturiskā mantojuma piemineklis, kura saglabāšana ir aizsargāta ar likumu. Ēkai nav savas teritorijas, jo tā atrodas blīvi apbūvētajā pilsētas daļā, taču 100 metru attālumā ir parks (Bastejkalns), kas ļauj VBOS izglītojamajiem iespēju baudīt dabas skaistumu un svaigo gaisu nodarbību starpbrīžos.

## **JOMA – 6. IESTĀDES RESURSI**

### **Kritērijs – 6.1. IEKĀRTAS UN MATERIĀLTEHNISKIE RESURSI**

#### *6.1.1. Nodrošinājums ar telpām atbilstoši programmas īstenošanai*

VBOS kabinetu kopējā platība ir 178 m<sup>2</sup>, kas ietver gan lekciju telpas, gan praktisko mācību telpas (mācību restorānu), gan administrācijas telpas. Minētajā telpu platībā neietilpst koplietošanas telpas (gaiteni un tualetes), kas aizņem papildus 50 m<sup>2</sup>. Līdz ar to kopējā VBOS telpu platība ir ap 220m<sup>2</sup>. Saskaņā ar VBOS Darba plānu 2011./2012.m.g. 2012.gada vasarā to ir plānots palielināt līdz 300m<sup>2</sup>, lai iekārtotu papildus praktisko mācību telpas (mācību bāru), bibliotēku, kā arī garderobi.

Telpu īres līgums ir noslēgts līdz 2017.gadam, kas vairakkārt pārsniedz VBOS izglītības programmu īstenošanas periodu.

Telpu iekārtojums un platība ir atbilstoša izglītības iestādes īstenojamo izglītības programmu specifikai un izglītojamo skaitam.

VBOS ir noslēgti atbilstoši sadarbības līgumi ārpus izglītības iestādes organizējamo praktisko darbu, praktisko mācību īstenošanai (ar viesnīcām, restorāniem un bāriem).

#### *6.1.2. Iekārtu un materiāltehnisko resursu izmantojums mācību procesā*

VBOS elektroniskajā vietnē internetā izglītojamajiem ir pieejami VBOS īstenoto izglītības programmu apguvei nepieciešamie mācību materiāli (grāmatas, nodarbību konspekti, mācību video, saites uz citiem resursiem u.c.). VBOS 2012.gada budžetā paredzēts izdalīt izdevumu pozīciju mācību grāmatu iepirkumam, lai iekārtotu bibliotēku.

Izglītības programmas apgūvē VBOS pedagogi pielieto mūsdienīgus materiāltehniskos līdzekļus, jaunākās tehnoloģijas (IT iekārtas, audio un videoiekārtas) – lekciju laikā VBOS pedagogi rāda „PowerPoint” prezentācijas un mācību filmas, svešvalodu nodarbībās atskaņo audio ierakstus.

Saskaņā ar VBOS Darba plānu 2011./2012.m.g. 2012.gada pavasarī ir paredzēts iekārtot datorklasi, tādējādi nodrošinot mācību priekšmeta „Viesnīcu vadības datorprogrammas” pasniegšanu.

Interneta pieslēgums ir brīvi pieejams VBOS personālam (administrācijai un pedagogiem) izglītības iestādes darbības laikos.

VBOS Iekšējās kārtības un drošības noteikumi izglītojamajiem, kā arī VBOS Darba drošības instrukcija praktisko mācību telpas izmantošanai priekšmetā „Viesu apkalpošana” nosaka kārtību telpu (mācību u.c.) un materiāltehnisko līdzekļu

izmantošanai. Ar minētajiem dokumentiem VBOS izglītojamie tiek iepazīstināti normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

Visi VBOS materiāltehniskie līdzekļi un iekārtas ir darba kārtībā un droši lietošanā. Notiek to regulāra apkope un remonts.

## **Kritērijs – 6.2. PERSONĀLRESURSI**

### *6.2.1. Izglītības iestādes personāla nodrošinājums un pedagoģiskā personāla atbilstība normatīvajām prasībām*

Pašreiz VBOS izglītības programmu īstenošanai ir noslēgti darba vai uzņēmuma līgumi ar 14 pedagogiem, ar vēl 2 pedagogiem līgumi ir parakstīšanas procesā. Ņemot vērā to, ka vairāki VBOS pedagogi ir iesaistīti mācību līdzekļu izstrādes procesā, kura rezultātā top mācību grāmatas un / vai mācību filmas (kas saskaņā ar likumu ir autortiesību objekti), ar minētajiem pedagogiem VBOS papildus slēdz arī autoratlīdzības līgumus.

Kopumā VBOS pedagogu izglītība un profesionālā kvalifikācija atbilst normatīvo aktu prasībām: 13 pedagogiem ir augstākā izglītība, 3 – vidējā profesionālā izglītība (un vēl nepabeigta augstākā); izņemot svešvalodu pedagogus, visi pedagogi ir tūrisma un viesmīlības nozares praktiķi ar vairāku gadu darba pieredzi; 3 VBOS pedagogiem ir pedagoģiskā izglītība, 1 – to pašreiz iegūst.

### *6.2.2. Pedagogu profesionālā pilnveidošanās*

VBOS veicina un atbalsta pedagogu profesionālo pilnveidi, informējot par iespēju iesaistīties NVA aktivitātēs „Mūžizglītības pasākumi nodarbinātām personām”, tādējādi iegūstot finansējumu profesionālai darbībai noderīgo pilnveides kursu apmeklēšanai.

## **JOMA – 7. IESTĀDES DARBA ORGANIZĀCIJA, VADĪBA UN KVALITĀTES NODROŠINĀŠANA**

### **Kritērijs – 7.1. Iestādes darba pašvērtēšana un attīstības plānošana**

#### *7.1.1. Izglītības iestādes pašvērtēšanas organizēšana*

VBOS ir izveidota kvalitātes pārvaldības sistēma, kura nosaka mācību centra iekšējo darba kārtību un kvalitātes kontroli. Tās ieviešanai ir izstrādāta VBOS Kvalitātes pārvaldības rokasgrāmata, kas ir publisks dokuments, pieejams visiem izglītības iestādes personālam un izglītojamajiem, kā arī trešajām personām (izglītojamo vecākiem, VBOS sadarbības partneriem), ja vien šo personu rīcībā nav saskatāmas darbības, kas vērstas pret VBOS labklājību un biznesu.

VBOS pašvērtēšanas sistēma ir skaidri strukturēta un veiksmīgi plānota. Pašvērtēšana aptver visas VBOS darba jomas un/vai aspektus. Pašvērtējums ir objektīvs un pietiekami pamatots.

VBOS personāls iesaistās pašvērtēšanas procesā – jebkurš VBOS administrācijas darbinieks, pedagogs, izglītojamais vai trešā persona var iesniegt ieteikumus vai

komentārus, kā arī piedāvāt pasākumus VBOS kvalitātes pārvaldes sistēmas uzlabošanai.

Pašvērtēšanā konstatētās izglītības iestādes darba stiprās puses un nepieciešamos uzlabojumus ņem vērā, plānojot turpmāko darbību.

### *7.1.2. Izglītības iestādes attīstības plānošana*

VBOS ir sagatavots darba plāns 2011./2012. mācību gadam. Pārskatus par tā izpildi ir paredzēts sagatavot 2012.gada janvārī un 2012.gada augustā.

Tāpat ir sagatavots izglītības iestādes attīstības plānošanas dokuments – VBOS Attīstības plāns 2011.-2013.gadam. Plāna izstrādē tika iesaistīta VBOS vadība un dibinātājs. Plāna īstenošana tiek pārraudzīta un analizēta, tiek izvērtēti jau sasniegtie rezultāti un plānotas nepieciešamās izmaiņas.

Minētajos dokumentos ir ietverta ar dibinātāju saskaņota VBOS materiāltechnisko resursu atjaunošanas plānošana.

## **Kritērijs – 7.2. Iestādes vadības darbs un personāla pārvaldība**

### *7.2.1. Vadības darba organizēšana un plānošana*

VBOS ir noteikta vadības organizatoriskā struktūra, kas aptver visas izglītības iestādes darbības jomas. Pienākumu sadale nodrošina normatīvo dokumentu prasību izpildi atbilstoši amatu aprakstiem, personāla pienākumi nedublējas, pienākumu sadale nodrošina efektīvu informācijas apriti, darbu izpildi un kontroli.

VBOS vadītājs – direktors plāno, organizē un vada izglītības iestādes darbu, deleģē pienākumus izglītības metodiķim, lietvedei, pedagogiem u.c. VBOS darbiniekiem un pārrauga to izpildi. Vadības sanāksmes ir plānotas un notiek regulāri. Vadība nodrošina informācijas apmaiņu par pieņemtajiem lēmumiem un to izpildi, sazinoties ar darbiniekiem kopīgās sanāksmēs, individuālās tikšanās laikā vai ar tālruni un e-pasta starpniecību.

Izglītības iestādes vadība noteiktos laikos (kas ir izvietoti pie ieejas VBOS ēkā, kā arī VBOS mājas lapā internetā [www.hotelschool.lv](http://www.hotelschool.lv) sadaļā Uzņemšana) pieņem apmeklētājus.

### *7.2.2. Izglītības iestādes darba organizēšana un personāla pārvaldība*

Izglītības iestādē ir visa pedagoģiskā procesa organizēšanai nepieciešamā obligātā dokumentācija. Ir personāla amatu apraksti.

VBOS dokumenti atbilst dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas prasībām un ir sakārtoti atbilstoši lietu nomenklatūrai.

Metodisko darbu VBOS vada izglītības metodiķis, kas to organizē ar katru pedagogu individuāli. Metodiskais darbs VBOS tiek īstenots regulāri, atbilstoši izglītības iestādes darba plānam.

## **Kritērijs – 7.3. Iestādes sadarbība ar citām institūcijām**

### *7.3.1. Sadarbība ar izglītības iestādes dibinātāju*

VBOS ir regulāra un iestādes darbību veicinoša sadarbība ar dibinātāju. Pašreiz SIA „HOTEL SCHOOL” valdes locekle J. Pasnaka ieņem arī VBOS direktora amatu.

### *7.3.2. Sadarbība ar valsts un pašvaldības institūcijām un nevalstiskajām organizācijām*

Izglītības iestāde mērķtiecīgi organizē sadarbību ar valsts institūcijām, nevalstiskajām organizācijām un darba devējiem. Piemēram, VBOS ir iestājusies Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācijā, lai s. Ir noslēgti sadarbības līgumi ar vairākiem darba devējiem – viesnīcām un restorāniem / bāriem par VBOS kopīgu praktisko mācību organizāciju, VBOS izglītojamo prakses īstenošanu u.c. veida sadarbību.

### *7.3.3. Starptautiskā sadarbība*

Pašreiz VBOS starptautiska sadarbība ir orientēta uz prakses iespēju nodrošināšanu VBOS izglītojamajiem Eiropas labākajās 4\*-5\* viesnīcās, tādējādi veicinot VBOS absolventu konkurētspēju globālajā darba tirgū. Galvenie partneri ir ārzemju darba devēji no Austrijas, Francijas, Čehijas („Vienna International hotels”), Vācijas „IFA Hafendorf Rheinsberg Hotel”), Grieķijas (Danai Beach Resort), kā arī vairākas Spānijas un Turcijas viesnīcas.

Tāpat VBOS plāno sagatavošanas vizīti uz Prāgu, lai tiktos ar potenciālajiem partneriem. Vizītes laikā plānots sagatavot izglītojamo mobilitātes un inovāciju pārneses projektu pieteikumu „Leonardo da Vinci” programmas 2012.gada projektu konkursam.

## **5. CITI SASNIEGUMI**

Kā VBOS stiprās puses jāatzīmē:

- VBOS īstenotas izglītības programmas atspoguļo aktuālās tendences viesmīlības nozarē, sniedz izglītojamajiem zināšanas, iemaņas un prasmes, kas atbilst starptautiskiem standartiem (to nodrošina, pirmkārt, programmu saturs, kas bez LR profesijas standarta iekļauj arī „Edexcel” standartu prasības, otrkārt, praktisko mācību organizācija starptautiskās viesnīcu ķēdes „Radisson Blu” viesnīcās Rīgā, treškārt, izglītojamo prakses iespējas augstas klases ārzemju viesnīcās);
- VBOS veiksmīga sadarbība ar darba devējiem Latvijā un ārzemēs, kā rezultātā uz vienu izglītojamo VBOS ir vismaz 6-7 prakses vietas, daudzi uzņēmumi prakses beigās ir gatavas ņemt izglītojamo darbā. Jāatzīmē, ka VBOS sadarbības partneri – darba devēji pamata ir 4\*-5\* viesnīcas. Dažas no tām ir ieguvušas starptautiska līmeņa atzinības balvas kā izcila servisa sniedzēji (piemēram, Danai Beach Resort Grieķijā un Cornelia Diamond Resort & SPA Turcijā);
- VBOS sniedz karjeras atbalstu izglītojamajiem un absolventiem (organizē speciālas nodarbības, lai konsultētu par CV un motivācijas vēstules izveidi, par sagatavošanos darba pārrunām utt.). Īpaši atzinīgi jānovērtē VBOS organizētās izglītojamo un absolventu tikšanās ar darba devējiem skolas telpās, kuru laikā

viņiem ir iespēja uzzināt par prakses vai jau darba piedāvājumiem, uzdot interesējošus jautājumus un pieteikt savu kandidatūru. Jāatzīmē, ka VBOS dibinātājam – SIA „HOTEL SCHOOL” ir NVA licence darbiekārtības pakalpojumu sniegšanai;

- visbeidzot, VBOS lepojas ar pozitīvu statistiku par VBOS absolventu konkurētspēju darba tirgū – 2010./2011.m.g. absolventu lielākā daļa – aptuveni 60% ir veiksmīgi integrējušies darba tirgū Latvijā vai ārzemēs, saņemot darba piedāvājumus Latvijas vai ārzemju viesmīlības uzņēmumos, pamatā viesnīcās.

## 6. TURPMĀKĀ ATTĪSTĪBA

Balstoties uz pašnovērtējumā iegūtajiem rezultātiem jāsecina, ka izglītības iestādes darbības uzlabošanai VBOS:

- jāturpina iesāktais darbs pie VBOS telpu iekārtošanas un materiāli tehniskās bāzes pilnveidošanas, īpašu uzmanību pievēršot praktisko mācību telpām (datorklasei, mācību bāram, mācību virtuvei u.c.). Lai gan VBOS izglītojamie atzinīgi novērtē praktisko mācību norisi VBOS partneruzņēmumos, jāatbalsta VBOS dibinātāja nodoms iegādāties mācību viesnīcu, kas ļaus visas mācību nodarbības organizēt patstāvīgi, tādējādi veicinot izglītības iestādes pašpietiekamību;
- jāturpina darbs pie mācību līdzekļu iegādes (īpaši mācību grāmatu iepirkuma, lai iekārtotu bibliotēku) un izstrādes (īpaši mācību video veidošanas);
- jāpiesaista ES struktūrfondu līdzekļi, lai nodrošinātu mācību procesa pieejamību izglītojamajiem ar speciālām vajadzībām;
- jāuzsāk darbs pie VBOS tradīciju (īpaši skolas pasākumu) ieviešanas, tādējādi veicinot VBOS darbinieku kolektīva un izglītojamo saliedētību – kopības un piederības apziņas veidošanos un VBOS tēla popularizēšanu (arī publiskajā telpā).

Iestādes vadītājs

\_\_\_\_\_ (vārds, uzvārds)

\_\_\_\_\_ (paraksts)

Z.v.