

VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS

VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS





VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS



VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS

HOST

 Co-funded by  
the European Union

8D GAMES.

 Kallis  
Filoxeniaki  
Vocational Learning  
Est 2011

 LATVIJAS AUTISMA APVIENĪBA

SPECIALISTERNE  
Employ different thinking



 10+  
δέκαplus

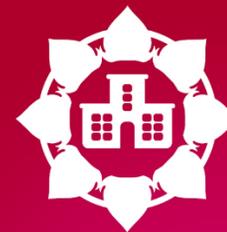
2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

VIESMĪLĪBA  
VIESNĪCAS DARBINIEKS





JAUTĀJUMU KARTĪTES



VIESNĪCU KARTĪTES



VIRTUVE



REĢISTRATŪRA



ADMINISTRĀCIJA



RESTORĀNS



VIESNĪCAS NUMURIŅI

1

2

3

4

5

6

7

APMIERINĀTĪBA AR DARBU

APKALPOŠANAS KVALITĀTE

1

2

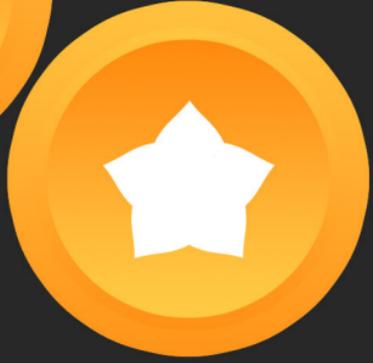
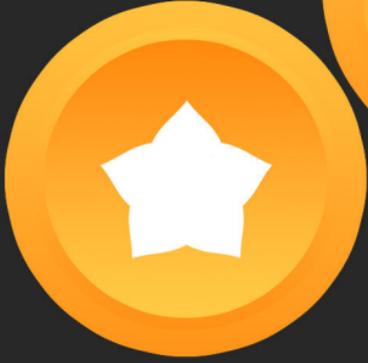
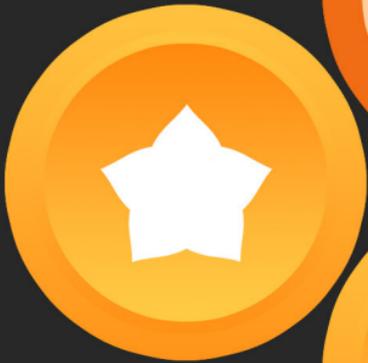
3

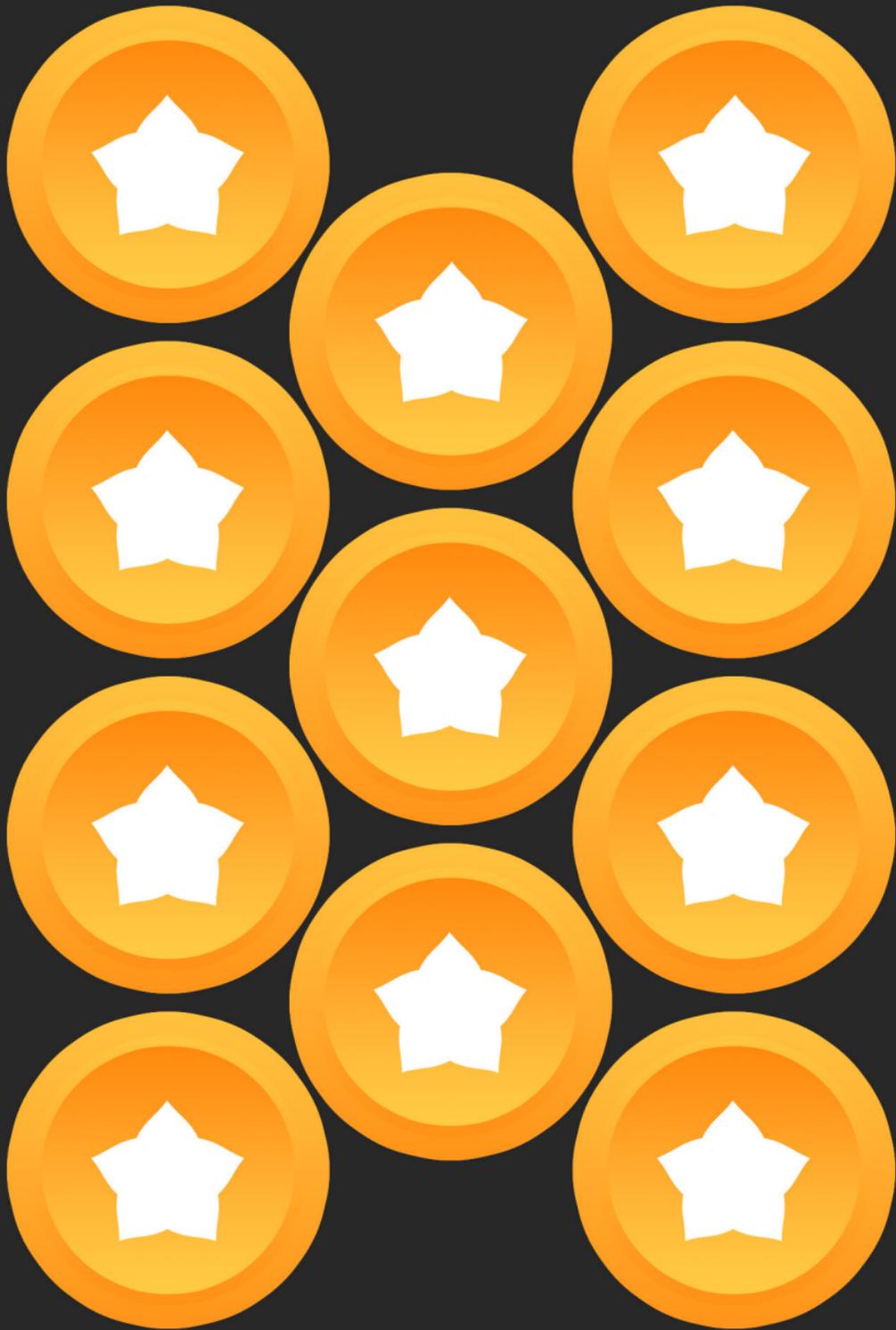
4

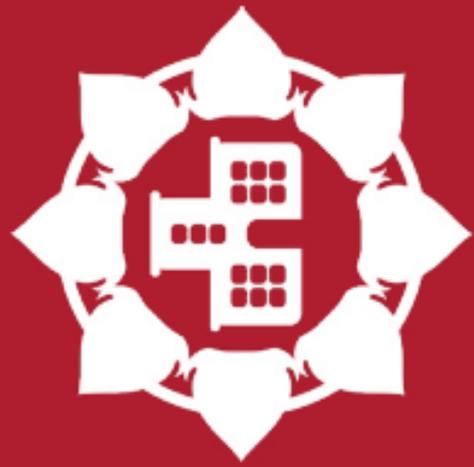
5

6

7





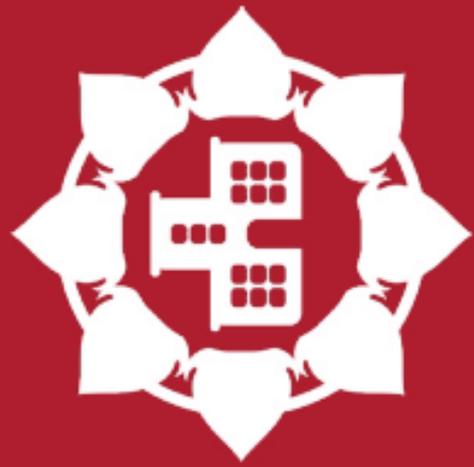


**VIESNĪCA**

**Viesnīca:** \_\_\_\_\_

**Numuriņi:** \_\_\_\_\_

- Personāla sadalījums: \_\_\_\_\_
- Vadība un finanses: \_\_\_\_\_
- Reģistratūra: \_\_\_\_\_
- Uzkopšana: \_\_\_\_\_
- Ēdināšana: \_\_\_\_\_

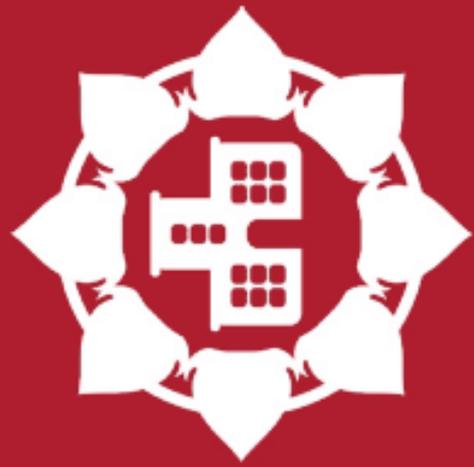


**VIESNĪCA**

**Viesnīca:** \_\_\_\_\_

**Numuriņi:** \_\_\_\_\_

- Personāla sadalījums: \_\_\_\_\_
- Vadība un finanses: \_\_\_\_\_
- Reģistratūra: \_\_\_\_\_
- Uzkopšana: \_\_\_\_\_
- Ēdināšana: \_\_\_\_\_

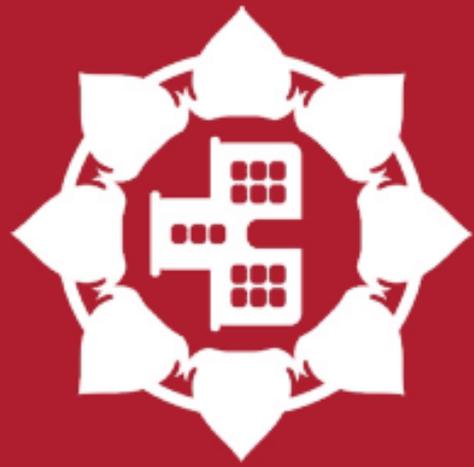


**VIESNĪCA**

**Viesnīca:** \_\_\_\_\_

**Numuriņi:** \_\_\_\_\_

- Personāla sadalījums: \_\_\_\_\_
- Vadība un finanses: \_\_\_\_\_
- Reģistratūra: \_\_\_\_\_
- Uzkopšana: \_\_\_\_\_
- Ēdināšana: \_\_\_\_\_

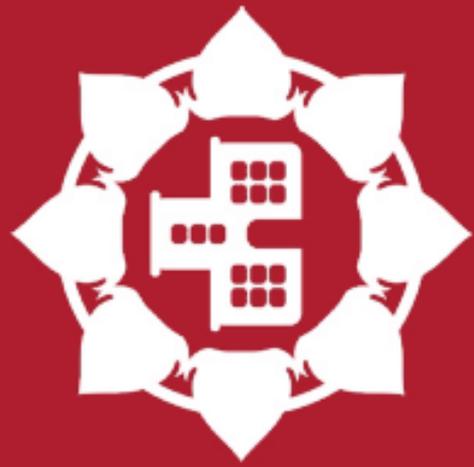


**VIESNĪCA**

**Viesnīca:** \_\_\_\_\_

**Numuriņi:** \_\_\_\_\_

- Personāla sadalījums: \_\_\_\_\_
- Vadība un finanses: \_\_\_\_\_
- Reģistratūra: \_\_\_\_\_
- Uzkopšana: \_\_\_\_\_
- Ēdināšana: \_\_\_\_\_



**VIESNĪCA**

**Viesnīca:** \_\_\_\_\_

**Numuriņi:** \_\_\_\_\_

- Personāla sadalījums: \_\_\_\_\_
- Vadība un finanses: \_\_\_\_\_
- Reģistratūra: \_\_\_\_\_
- Uzkopšana: \_\_\_\_\_
- Ēdināšana: \_\_\_\_\_



Paņemiet uzdevuma kartīti no jūsu izvēlētas norises vietas un kopā ar savu komandu atrisiniet uzdevumu.



Spēles vadītājs izlemj, vai varat paņemt jautājuma kartīti vai uzdevuma kartīti. Jūs to izspēlējat kā parasti.



Paņemiet uzdevuma kartīti no tās norises vietas viesnīcā, kurā jūs visvairāk strādājat, un kopā ar savu komandu atrisiniet uzdevumu.



Paņemiet virsējo jautājuma kartīti, nolasiel jautājumu un iedodiet kartīti citam spēlētājam pēc jūsu izvēles. Šis spēlētājs atbild pirmais.



Paņemiet jautājumu kartīšu kaudzi un izvēlieties kartīti no kategorijas, uz kuru vēlaties atbildēt, neizlasot jautājumu. Pēc tam novietojiet pārējās kartītes atpakaļ kaudzē ar attēlu uz leju.

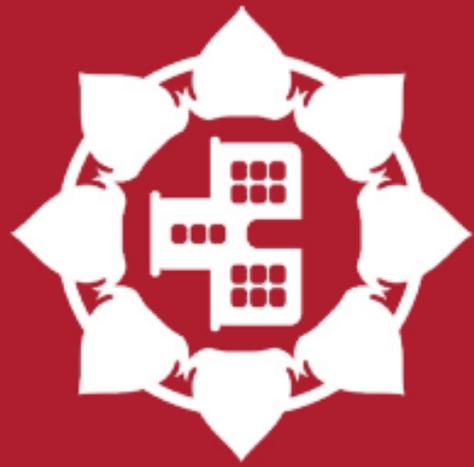


Džekpots! Jūsu komanda uzreiz iegūst 3 punktus! Nododiet kauliņu nākamajam spēlētājam.

# Harmony Haven Hotel & Resort

Numuriņi: 150

- Personāla sadalījums:
- Vadība un finanses: 5
- Reģistratūra: 4
- Uzkopšana: 5
- Ēdināšana: 8

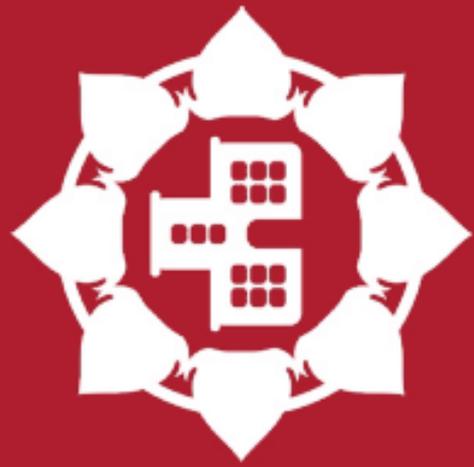


**VIESNĪCA**

# **Chariot Hotel & Resort**

**Numuriņi: 400**

- **Personāla sadalījums:**
- **Vadība un finanses: 30**
- **Reģistratūra: 15**
- **Uzkopšana: 25**
- **Ēdināšana: 25**

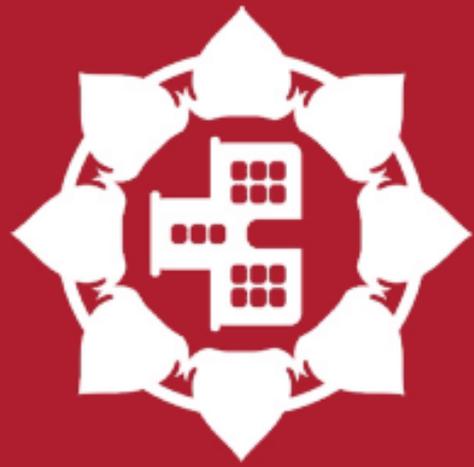


**VIESNĪCA**

# Viesnīca Seaside

Numuriņi: 90

- Personāla sadalījums:
- Vadība un finanses: 5
- Reģistratūra: 10
- Uzkopšana: 25
- Ēdināšana: 20

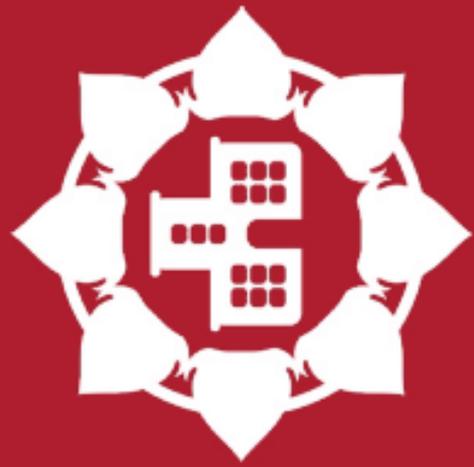


**VIESNĪCA**

# Dizaina viesnīca "Zum Hirschen"

Numuriņi: 35

- Personāla sadalījums:
- Vadība un finanses: 2
- Reģistratūra: 3
- Uzkopšana: 5
- Ēdināšana: 8



**VIESNĪCA**

# White Mountain luksusa viesnīca

Numuriņi: 250

- Personāla sadalījums:
- Vadība un finanses: 20
- Reģistratūra: 12
- Uzkopšana: 40
- Ēdināšana: 30

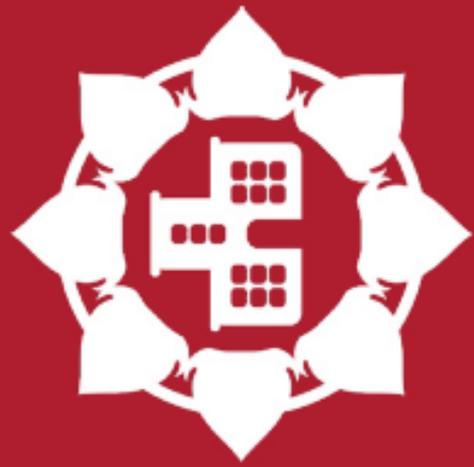


**VIESNĪCA**

# Viesnīca "Windmill"

Numuriņi: 200

- Personāla sadalījums:
- Vadība un finanses: 12
- Reģistratūra: 15
- Uzkopšana: 35
- Ēdināšana: 35



**VIESNĪCA**

**Vai jums vairāk prieka  
sagādā apmierināts viesis vai  
viegla darba diena bez liekām  
grūtībām?**





JAUTĀJUMS

**Vai viesnīca, kurā strādājat,  
sniedz atbalstu viesiem ar  
invaliditāti? Ja jā, tad kā?  
Ja nē, kāpēc ne?**





**JAUTĀJUMS**

**Vai atceraties kādu  
neaizmirstamu mijiedarbību  
ar viesi, kas pozitīvi  
ietekmēja viņa uzturēšanos  
viesnīcā vai restorānā? Kā tā  
ietekmēja jūs?**





**JAUTĀJUMS**



Cik svarīga jūsu viesnīcai  
vai jūsu restorānam  
ir viesu apmierinātība?  
Un jums? Kāpēc?





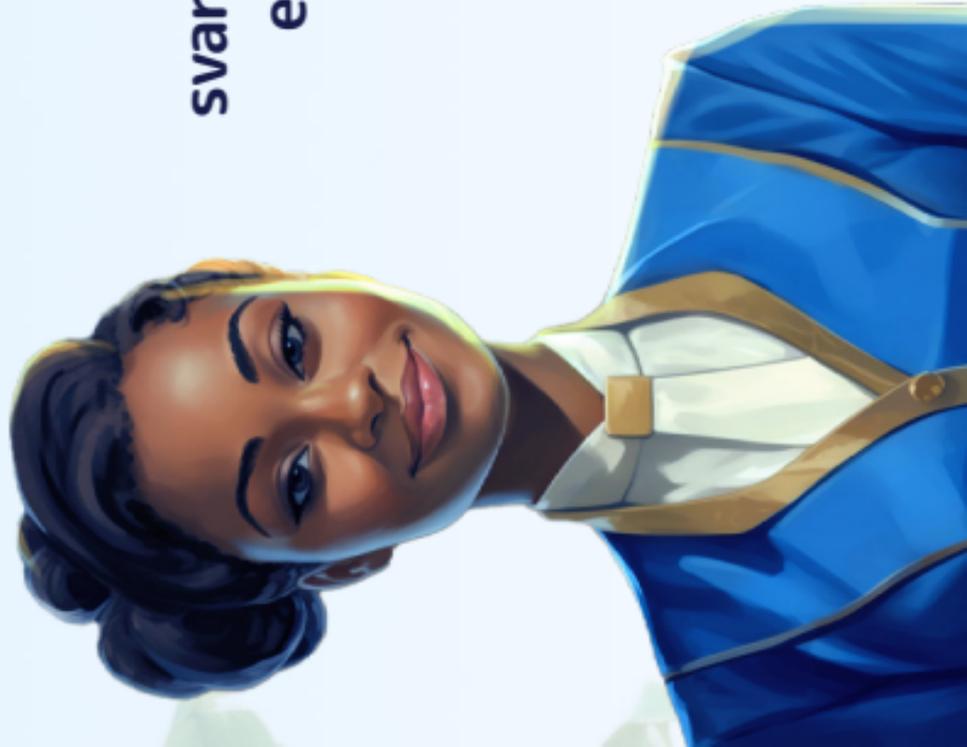
**JAUTĀJUMS**

**Kad pēdējo reizi bija  
jālūdz kolēģa atbalsts?  
Kā jūsu kolēģis palīdzēja?**





JAUTĀJUMS



Vai, jūsuprāt, viesnīcai  
svarīgāk ir darboties ātri un  
efektīvi vai par prioritāti  
noteikt izcilu klientu  
apkalpošanu?





**JAUTĀJUMS**

**Ja jūs redzētu, ka kolēģis  
dara savu darbu pavirši, ko  
jūs darītu?**





**JAUTĀJUMS**

Cik bieži jums ir iespēja  
tikties un socializēties  
ar kolēģiem no citām  
nodaļām?





**JAUTĀJUMS**

**Vai jūtaties ērti un droši,  
paūžot savas vajadzības un  
bažas savai komandai vai  
vadītājam?**





**JAUTĀJUMS**



**Kas ir jūsu amats viesnīcā?  
Kā sadarbība nāk par labu  
jūsu konkrētajam darbam?**





**JAUTĀJUMS**

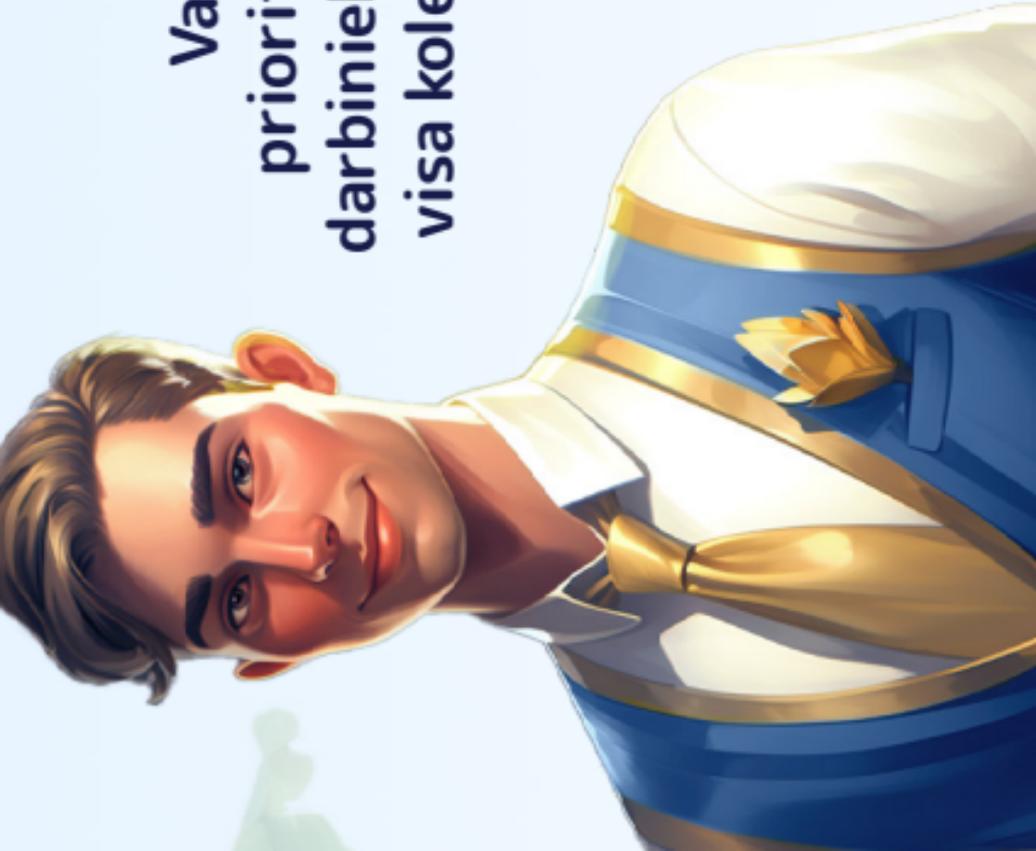
**Jūs redzat, ka jūsu kolēģis  
necienīgi izturas pret  
klientiem, bet šis kolēģis  
ir viesnīcas īpašnieka  
labākais draugs. Kā jūs  
rīkosieties?**





**JAUTĀJUMS**

**Vai, jūsuprāt, viesnīcas  
prioritātei jābūt atsevišķu  
darbinieku apmierinātībai vai  
visa kolektīva apmierinātībai  
ar darbu?**





**JAUTĀJUMS**

**1. Pavārs aplejas ar verdošu ūdeni, gūstot nelielu applaucējumu. Viņš meklē palīdzību un pamet savu posteni. Kā jūs rīkosieties?**

**A.** Teiksiet, lai ignorē applaucējumu - tur gaida viesi!

**B.** Mudināsiet doties uz traumpunktu, lai kolēģi virtuvē paši tiek galā ar radušos situāciju.

**C.** Sniegsiet pirmo palīdzību, deleģēsiet darāmo viņa kolēģim un atsāksiet viesu apkalpošanu.



**VIRTUVE**

**2. Jūsu kolēģis lūdz, lai viņa vietā mazgājat traukus, kamēr viņš dodas īsā pauzē. 25 minūtes vēlāk viņš nav atgriezies! Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Atstāsiet savu posteni uz dažām minūtēm un informēsiet virtuves ekspeditoru.
- B.** Nedarīsiet neko un turpināsiet strādāt kolēģa vietā.
- C.** Sauskiet, lai kāds cits nāk un palīdz.



**VIRTUVE**

**3. Jūs esat tikko ieradies darbā, un tiek saņemts liels pasūtījums. Visu dienu neesat ēdis un jūtaties ļoti izsalcis. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Pagatavosiet sev personālam paredzēto maltīti un paēdīsiet pirms darba uzsākšanas.
- B.** Ignorēsiet izsalkumu, lai gan izsalkuma dēļ esat noguris un nejutaties gatavs darbam.
- C.** Informēsiet kolēģus un mazliet iekodīsiet, līdz kā komanda tiksiet galā ar pasūtījumu.



**VIRTUVE**

**4. Viesi pieprasa ēdienu, kas nav ēdienkartē (piem., vegānisku). Viesnīcas politika ir nodrošināt visas viesu vajadzības. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Pieņemsiet izaicinājumu! Liekot lietā komandas prasmes, atradīsiet risinājumu.
- B.** Laidīsiet garām šo iespēju, viesnīcas restorāns nespēj pielāgoties īpašām diētām.
- C.** Kopā ar virtuves un apkalpošanas komandu izrunāties, ko nākamreiz iesākt šādā situācijā.



**VIRTUVE**

## 5. Šefpavāra veiktās izmaiņas ēdienkartē sadusmo kolēģi, kurš dramatiski iziet no virtuves, atstājot to haosā. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Sasauksiet komandu, lai pārdalītu pienākumus, un pēc tam informēsiet vadību.
- B.** Pārtrauksiet darbu, lai kopīgi izstrādātu plānu kolēģa atgriešanai postenī.
- C.** Sasauksiet ārkārtas sanāksmi, lai pārdalītu pienākumus un ieceltu “miera vēstnieku”.



**VIRTUVE**

**6. Ir vakariņu laiks. Pavāru satrauc troksnis un lielā steiga, kas rada grūtības pasūtījumu saskaņošanā. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Iekārtosiet pavāram darba vietu, kurā nekas netraucē, un pieļausiet nelielas pauzes.
- B.** Ignorēsiet problēmu, pavārs pieradīs.
- C.** Pavāram jāmaina darbs, viņš nevar strādāt virtuvē.



**VIRTUVE**

## 7. Šefpavārs attopas, ka pasūtītie tomāti nav piegādāti, un ir brokastu laiks. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Turpināsiet pasniegt brokastis, taču bez tomātiem.
- B.** Lūgsiet kādam no darbiniekam pamest savu posteni un doties uz vietējo tirgu pēc tomātiem.
- C.** Pieprasīsit ārkārtas piegādi un līdz tam piedāvāsiet citus brokastu ēdienus.



**VIRTUVE**

**8. Pusdienu laikā virtuve saņem neskaitāmus pasūtījumus un nevar paspēt tos sagatavot. Viesiem tiek pasniegti auksti ēdieni. Kā rīkosieties?**

- A.** Apturēsiet visas virtuves darbību un sasauksiet ārkārtas sanāksmi, lai pārkārtotos.
- B.** Palūgsiet viesmīļiem vispirms pieņemt dzērienu pasūtījumus, lai dotu virtuvei laiku.
- C.** Piedāvāsiet viesiem bezmaksas dzērienu vai desertu un atvainosieties par kavēšanos.



**VIRTUVE**

**9. Seši no desmit virtuves darbiniekiem ir saindējušies ar pārtiku, kā rezultātā šovakar pietrūkst darbinieku. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Turpināsiet strādāt kā parasti un būsiet gatavi strādāt virsstundas, ja nepieciešams.
- B.** Pajautāsiet citiem departamentiem, vai kāds no viņu darbiniekiem var palīdzēt.
- C.** Atliksiet mazāk steidzamus darbus uz nākamo rītu.



**VIRTUVE**

**10. Jums ir jauns dārzeņu piegādātājs. Kā jūs pirmoreiz piesaistīsiet jauno kolēģi dārzeņu piegādei, kvalitātes kontrolei un uzglabāšanai?**

- A.** Parādīsiet kolēģim, kas jādara.
- B.** Uzdosiet saviem kolēģiem ātri pārbaudīt, vai pasūtījumu sarakstā nekā netrūkst.
- C.** Kopā ar kolēģi skatīsieties, kā uzlabot piegādes pakalpojumu.



**VIRTUVE**

**11. Klients ar alerģiju pieprasa īpašu maltīti. Pavārs nav pieradis gatavot pret alerģijām drošus ēdienus. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Prioritizēsiet klienta vajadzības, nevis darbinieka ērtības.
- B.** Lūgsiet klientu būt pacietīgam un teiksiet, ka tas nav tik viegli.
- C.** Palīdzēsiet pavāram pagatavot maltīti, piesaistot viņam palīgus.



**VIRTUVE**

**12. Vadītājs nolemj visus tīrīšanas darbus uzticēt sievietēm, bet aprīkojuma apkopi - vīriešiem. Viņš neredz nekādu problēmu. Ko jūs domājat?**

- A.** Tas ir labi, dažādu dzimumu pārstāvji ir labāk piemēroti dažādiem darbiem.
- B.** Uzdevumi jāsadala atbilstoši pieredzei un zināšanām, nevis dzimumam.
- C.** Vislabāk būtu ieviest "uzdevumu rotācijas" plānu.



**VIRTUVE**

### **13. Internets nedarbojas, apgrūtinot rezervāciju pārvaldību un viesu apkalpošanu. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet, lai viesi jums piezvana vēlāk.
- B.** Atbildēsiet uz viesu jautājumiem, palūgsiet kontaktinformāciju un viņiem pārzvanīties.
- C.** Veiksiet rezervācijas, pierakstot tās ar roku, un cerēsiet, ka numuriņš būs pieejams.



# ADMINISTRĀCIJA

**14. Tenku cienītāji birojā apsmej intravertu kolēģi par ierakstu, ar ko viņš dalījies sociālajos medijos. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Slepš ziņosiet vadītājam par viņu uzvedību.
- B.** Nedarīsiet neko, jo citādi varat būt viņu nākamais apsmieklis.
- C.** Teiksiet, ka viņu uzvedība ir nepieņemama un ka nākamreiz par viņiem ziņosiet vadītājam.



**ADMINISTRĀCIJA**

## 15. Pludmales bārbekjū pasākuma laikā sākas pēkšņa lietusgāze, un visi meklē patvērumu iekštelpās. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Sazināties ar pasākuma komandu, lai žīgi pārvietotu pasākumu uz iekštelpām.
- B.** Turpināsiet, kā plānots, cerot, ka lietusgāze ātri pāries.
- C.** Mudināsiet viesus doties prom un piedāvāsiet atmaksāt pasākuma maksu.



# ADMINISTRĀCIJA

**16. Jūsu komandai tiek lūgts izstrādāt īpašu piedāvājumu viesiem no citas kultūras - kultūras, par kuru neko nezināt. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Izveidosiet īpašu piedāvājumu (piem., ēdienkarti), kāda nav citās pilsētas viesnīcās.
- B.** Izveidosiet sarakstu ar lietām, kas par kultūru jānoskaido pirms piedāvājuma izveides.
- C.** Domāsiēt, kā pajautāt vadītāi, vai ir iespēja no šī uzdevuma atteikties.



**ADMINISTRĀCIJA**

## 17. Pieredzējis reģistratūras darbinieks cīnās ar jauno programmatūru un rezervācijas veic ļoti lēni. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Ieviesīsit apmācības, lai nodrošinātu zināšanas par jauno programmatūru.
- B.** Ļausiet šim darbiniekam atgriezties pie vecās programmatūras.
- C.** Darbiniekam noorganizēsiet personalizētas, individuālas apmācības.



# ADMINISTRĀCIJA

**18. Ir saspringta diena. Vadītājs lūdz grāmatvedības komandu šodien neatjaunināt serveri. Viens kolēģis nesaprot, kāpēc. Ko jūs darīsiet?**

- A.** Paskaidrosiet, ka dažkārt ir nepieciešama elastība, lai atrisinātu problēmas.
- B.** Šodien ir pārāk aizņemta, un nav laika nekādiem paskaidrojumiem.
- C.** Paskaidrosiet, ka dažreiz kaut kas jāatmet malā, lai darbs būtu paveikts.



# ADMINISTRĀCIJA

**19. Pēc ierašanās viesnīcā ir pazudusi  
viesa bagāža. Viesis nikni kliedz uz  
reģistratūras darbiniekiem. Kā jūs  
rīkosieties?**

- A.** Pieaicināsiet dažus kolēģus un meklēsiet pazudušo bagāžu kopā ar viesi.
- B.** Skatīsieties novērošanas kameras ierakstus, lai noskaidrotu, kas notika ar bagāžu.
- C.** Izrakstīsiet viesim čeku, lai viņš varētu iegādāties jaunu apģērbu.



**ADMINISTRĀCIJA**

## 20. Kāds birojā klausās skaļu mūziku, aizkaitinot jūs un citus. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Konfrontēsiet viņu un pieprasīsiet viņam izrādīt cieņu pret citiem cilvēkiem.
- B.** Iziesiet no biroja un turpmāk pusdienosiet citur.
- C.** Lūgsiet viņu izmantot austiņas un atgādināsiet, ka daži cilvēki joprojām strādā.



# ADMINISTRĀCIJA

**21. Jums vienmēr tiek dots viens un tas pats darba uzdevums ar pavisam nelielām izmaiņām. Jūs zaudējat interesi par darbu. Kā jūs rīkosieties?**

**A.** Turpināsiet veikt darba uzdevumu, kas no jums tiek sagaidīts.

**B.** Lūgsiet kolēģiem apmainīties ar uzdevumiem.

**C.** Jautāsiet vadītājam, vai varat sarunāt tikšanos, lai apspriestu darba uzdevumus.



# ADMINISTRĀCIJA

## 22. Viesnīca saņem arvien vairāk sliktu atsauksmju internetā. Ko jūs darīsiet?

- A.** Sagatavosiet aptauju viesiem, lai identificētu problēmu.
- B.** Sasauksiet vadības sanākumi, lai apspriestu sūdzību iemeslus un to, kā stāvokli uzlabot.
- C.** Zvanīsiet administrācijai un teiksiet, lai viņi saņemtas.



**ADMINISTRĀCIJA**

## 23. Darbinieks lieliski un akurāti veic datu ievadi, taču viņa tiešais komunikācijas stils bieži rada pārpratumus. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Ieteiksiet darbiniekam piedomāt pie komunikācijas stila, lai nebūtu turpmāku sūdzību.
- B.** Ieplānosiet komandas sanākumi un nodrošināsiēt apmācības par neiroatšķirībām.
- C.** Piešķirsiet darbiniekam amatu, kurā nav jākomunicē ar citiem, lai samazinātu sūdzības.



**ADMINISTRĀCIJA**

**24. Veikala pārzinis ir dusmīgs uz piegādātāju un izgāž dusmas uz palīgstrādnieku. Tagad strādnieks vēlas pamest darbu. Ko jūs domājat?**

- A.** Veikala pārzinim par to nav jāatvainojas.
- B.** Veikala pārzinim jāuzņemas atbildība un jāatvainojas. Tas vairs nedrīkst atkārtoties.
- C.** Veikala pārzinim vajadzētu atvainoties, bet paskaidrot, ka tā ir daļa no darba.



# ADMINISTRĀCIJA

**25. Viesis reģistrēšanās laikā konstatē, ka viņa numuriņš nav iztīrīts, un sūdzas par istabeni. Istabenei šodien ir slikti. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Atvainosieties un nekavējoties piedāvāsiet viņam jaunu numuriņu ar papildu šampanieti.
- B.** Palūgsiet, lai viņš uzgaida vestibilā, un iztīrīsiet numuriņu.
- C.** Iedosiēt viņam ratiņus ar tīrīšanas aprīkojumu un pastāstīsiet, kā uzskopt numuriņu.



**REĢISTRATŪRA**

**26. Viesis "sit kanti" reģistratūras darbiniecei. Kad jūs tuvojaties, viņš maina tēmu un izliekas, ka lūdz dažus divieļus. Ko jūs atbildat?**

- A.** "Ejiet prom, es redzu, ko jūs darāt!"
- B.** "Mēs tūliņ nosūtīsim istabeni, paldies, jūs drīkstat atgriezties numuriņā."
- C.** "Cienītais, lūdzu ņemt vērā, ka šāda rīcība ir nepiedienīga, un doties prom."



**REĢISTRATŪRA**

**27. Vestibilā sēž cilvēks, kurš nav viesnīcas viesis, un uzbāžas viesiem un personālam. Viņš atsakās doties prom. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Informēsiet viņu, ka jums ir juridisks pienākums saukt policiju, ja viņš nedodas prom.
- B.** Ignorēsiet indivīda uzvedību un koncentrēsieties uz saviem viesiem.
- C.** Atskaņosiet skaļu mūziku, cerot, ka viņš aizies.



**REĢISTRATŪRA**

**28. Laikā, kad ierodas daudz viesu, reģistrācijas sistēma sabojājas un jūs nevarat izsniegt atslēgas. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Tā nav jūsu atbildība: pametīsiet notikuma vietu, informējot kolēģus par problēmu.
- B.** Atvainosieties par sarežģījumiem.
- C.** Iegūsiet informāciju par viesiem, viņus reģistrēsiet un informēsiet par sarežģījumiem.



**REĢISTRATŪRA**

**29. Viesis ratiņkrēslā ir sarūgtināts par to, ka īpaši pielāgotais numuriņš nav gatavs, lai gan ir reģistrēšanās laiks. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet, lai viesis uzgaida vestibilā.
- B.** Atvainosieties un piedāvāšiet bezmaksas dzērienu vestibilā.
- C.** Piedāvāšiet mumuriņa maiņu uz pieejamu Premium klases numuru bez papildu maksas.



**REĢISTRATŪRA**

**30. Viesis ir neapmierināts ar reģistrēšanās procesu. Reģistratūras darbiniecei ir grūti saprast viņa toni un ķermeņa valodu. Kā rīkosieties?**

- A.** Piedāvāsiet kopā pārskatīt viesu rezervācijas informāciju, tūlīt risinot visas problēmas.
- B.** Lūgsiet viesi vispirms nomierināties.
- C.** Skaidrosiet viesim, ka ar reģistrēšanās procesu viss ir labākajā kārtībā.



**REĢISTRATŪRA**

**31. Reģistratūra saņem neskaitāmus  
jautājumus vienlaikus. Pārslogota  
reģistratūras darbiniece cenšas visiem  
atbildēt. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Palīdzēsiet, atbildot uz klātesošo jautājumiem, lai darbiniece varētu atbildēt zvaniem.
- B.** Dažreiz darbā ir liela slodze. Ļausiet viņai pašai ar to tikt galā.
- C.** Palūgsiet, lai palīdz kāds no administrācijas.



**REĢISTRATŪRA**

**32. Skatoties videonovērošanas kameras ierakstu, pamanāt, ka blakus baseinam zemē guļ cilvēks. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Nekā, visticamāk, tikai piedzēries!
- B.** Zvanīsiet 112 un atstāsiet posteni, lai pārbaudītu, vai viss ir kārtībā.
- C.** Zvanīsiet apsardzei, lai pārbauda situāciju, un, ja nepieciešams, zvanīsiet 112.



**REĢISTRATŪRA**

**33. Zvana viesis un saka, ka numuriņā ir guvis traumu un viņam nepieciešama palīdzība. Jums reģistratūrā ir gara rinda. Kā rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet viesim gaidīt savā numuriņā, kamēr apkalpojat citus viesus reģistratūrā.
- B.** Saglabāsiēt mieru un apsolsiēt, ka nekavējoties nosūtīsiēt kādu palīgā.
- C.** Teiksiēt, lai viesis zvana 112, lai jūs varētu turpināt apkalpot viesus reģistratūrā.



**REĢISTRATŪRA**

**34. Dienas laikā kāda jauna dāma lūdz palīdzību, jo kāds viņu vajā. Viņa ir viešņa jūsu viesnīcā. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet apsardzi pārbaudīt videonovērošanas kameru ierakstus un zvanīsiēt 112.
- B.** Zvanīsiēt apsardzei un lūgsiet viņus meklēt iespējamo vainīgo.
- C.** Sekosiet dāmai ārpus viesnīcas un paši meklēsiet vainīgo.



**REĢISTRATŪRA**

**35. Jaunajam darbiniekam, kas ir ļoti prasmīgs saziņā ar viesiem, reģistratūrā ir grūti tikt galā, un viesiem ilgi jāgaida. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Norīkosiet jauno darbinieku veikt administratīvo darbu stundās, kad ierodas daudz viesu.
- B.** Ļausiet darbiniekam turpināt, novērtējot viņa teicamo komunikāciju.
- C.** Mudināsiet darbinieku socializēties ar viesiem vēlāk.



**REĢISTRATŪRA**

**36. Viesis sūdzas par savu numuriņu. Darbinieks nesaprot neapmierinātības iemeslu, jo viss ir atbilstoši noteikumiem. Ko viņam vajadzētu darīt?**

- A.** Izvairīties no jebkādām diskusijām un teikt, lai viesis runā ar vadītāju.
- B.** Ignorēt viesā sašutumu un nolasīt viesnīcas noteikumus.
- C.** Uz klausīt viesi un teikt, ka viņa sūdzība tiks nodota vadībai.



**REĢISTRATŪRA**

## 37. Vakariņu laikā jaunais viesmīlis izleļ uz galda dzērienu paplāti. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Iedosit klientiem dažas salvetes, lai noslaucītu galdu, un atrēsīsiet jaunus dzērienus.
- B.** Uzķopsiet, aizvietosiet sabojātos ēdienus/dzērienus un neliksiet maksāt par dzērieniem.
- C.** Uzķopsiet, aizvietosiet sabojātos ēdienus/dzērienus, bet liksiet par tiem maksāt.



**RESTORĀNS**

**38. Viesis ar puspensijas paketi lūdz, vai var apmainīt šīvakara vakariņas pret rītdienas ēdienreizi. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Ļausiet viņiem to darīt, bet tikai šoreiz!
- B.** Paskaidrosiet, ka tas nav iespējams.
- C.** Paskaidrosiet, ka nevarat to izdarīt, bet piedāvāsiet bezmaksas dzērienu pie vakariņām.



**RESTORĀNS**

**39. Restorānā šodien ir tukšs un valda klusums. Darbinieku ir vairāk, nekā nepieciešams. Jūsu maiņa nebeigsies vēl 2h. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Dosieties uz personāla telpām, lai "sēdētu telefonā".
- B.** Palīdzēsiet virtuvē vai veiksiet iepriekš atliktos pienākumus.
- C.** Saskaņosiet ar komandu, kurš dodas prom agrāk.



**RESTORĀNS**

**40. Maltītes beigās viesim ir problēmas ar kredītkarti. Tā nedarbojas, un viņš nevar norēķināties. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet, lai kolēģis palīdz.
- B.** Kopā ar viesi noskaidrosiet, kur ir tuvākais bankomāts.
- C.** Apspriedīties ar komandu un meklēsiet labāko risinājumu.



**RESTORĀNS**

**41. Ģimene ar bērnu, kurš jutīgs uz troksni, lūdz klusu sēdvietu, bet vienīgais brīvais galds ir pie trokšņainās virtuves. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Paskaidrosiet, ka neko šobrīd nevarat piedāvāt.
- B.** Izskaidrosiet situāciju un piedāvāsiet bezmaksas atspirdzinājumus, kamēr viņi gaida.
- C.** Palūgsiet citiem viesiem pārsēties.



**RESTORĀNS**

**42. Klients bārā veic sarežģītu pasūtījumu ar vairākām izmaiņām. Bārmēnim ir grūti izpildīt pasūtījumu. Viņam vajadzētu...**

- A.** Lūgt, lai klients precizē savas vēlmes, un tās pierakstīt, lai nodrošinātu precizitāti.
- B.** Lūgt klientam veikt mazāk sarežģītu pasūtījumu.
- C.** Atvainoties un lūgt, lai pasūtījumu izpilda kolēģis.



**RESTORĀNS**

**43. Pusdienu laikā jaunais viesmīlis nejauši aizmirst pavāram nodot klienta pasūtījumu, radot aizkavēšanos. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Atvainosieties, piešķirsiet pasūtījumam prioritāti un piedāvāsiet bezmaksas desertu.
- B.** Atvainosieties un nodosiet pavāram informāciju par pasūtījumu.



**RESTORĀNS**

## 44. Pavārs kļiedz uz citu viesmīli, kurš netīšām reģistrējis pasūtījumu divas reizes. Restorāna vadītājs ir prom sapulcē. Kā jūs rīkosieties?

- A.** Ieeiesiet virtuvē un teiksiet šefpavāram, lai viņš nomierinās, klienti visu dzird!
- B.** Nedarīsiet neko, gaidīsiet, līdz vadītājs atgriezīsies.
- C.** Atvainosieties klientiem, palūgsiet pavāram ieturēt paūzi un vēlāk ziņosiet par notikušo.



**RESTORĀNS**

**45. Viesis sūdzas, ka saņēmis ne to, ko pasūtījis. Jūs dzirdat, kā viesmīlis rupji atbild un viņu apsūdz melos. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Nekavējoties iejauksieties, lai nomierinātu abus, un atvainosieties viesim.
- B.** Ļausiet savam kolēģim ar to tikt galā.
- C.** Steigsieties ziņot vadītājam.



**RESTORĀNS**

**46. Pēdējā laikā ir daudz problēmu ar iereibušiem viesiem, kas traucē mieru un klusumu piektdienu vakaros. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Zvanīsiet apsardzei, lai viņus izmestu no restorāna.
- B.** Teiksiet, ka jūs drīkstat viņus neapkalpot, un piedāvāsiet bezalkoholiskos dzērienus.
- C.** Ieteiksiet viņiem doties uz saviem numuriņiem vai atžirgt vestibilā.



**RESTORĀNS**

**47. VIP viesis ieradīsies pēc 1h, un viņa numuriņam nepieciešama rūpīga tīrīšana. Istabenei ir grūti strādāt stresa apstākļos. Kā rīkosieties?**

- A.** Lūgsiet istabenei veikt citus darbus un uzticēsiet numuriņa uzkopšanu viņas kolēģiem.
- B.** Lūgsiet istabenei darīt to, kas padodas, piem., kvalitātes kontroli, kamēr citi tīra.
- C.** Teiksiet istabenei, lai viņa pasteidzas un dara visu iespējamo.



**RESTORĀNS**

**48. Klients rupji sūdzas viesmīlim par maltītes kvalitāti. Viesmīlim ir grūti savaldīt savas emocijas. Viņam vajadzētu...**

- A.** Zvanīt vadītājam un veikt citus darbus.
- B.** Piedāvāt bezmaksas desertu un/vai dzērienus.
- C.** Nepievērst uzmanību rupjam klientam.



**RESTORĀNS**

**49. Kāds viesis ziņo par dīvainu smaku savā numuriņā. Izmeklējot smakas avotu, tiek atrasts pelējums. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Nolikšiet dažus gaisa atsvaidzinātājus un tikšiet galā ar pelējumu, kad viesis būs prom.
- B.** Pārvietosiet viesi uz citu, labāku numuriņu bez papildu maksas un notīrīsiet pelējumu.
- C.** Likšiet apkopējiem tajā pašā dienā notīrīt pelējumu, lai smaka viesi vairs netraucētu.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**50. Jūs palīdzat viesim nokļūt numuriņā, nesot viņu bagāžu. Viesis pateicas par apkalpošanu, bet dzeramnaudu neiedod. Ko jūs pie sevis domājat?**

- A.** Kāds skops & \*@#\*\$\*\$!!!
- B.** Man vajadzētu būt laipnam pret ciemiņu un turpināt savu dienu.
- C.** Laikam es slikti daru savu darbu!



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**51. Tīrot numuriņu, jūs atklājat, ka viesis ir smēķējis cigaretes un atstājis izsmēķus atkritumu tvertnē. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Izsmidzināsiet telpā papildu gaisa atsvaidzinātāju un izmetīsiet atkritumus.
- B.** Uzrakstīsiet viesim zīmīti, pieprasot, lai viņš vairs numuriņā nesmēķētu.
- C.** Rūpīgi iztīrīsiet numuriņu un ziņosiet par situāciju savam vadītājam.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**52. Esat ievērojis, ka numuriņos kāds uzturas, kad tie skaitās tukši. Vai tie varētu būt kolēģi? Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Sazināties ar savu vadītāju un informēsit viņu par savām aizdomām.
- B.** Zvanīsiet saviem kolēģiem un teiksiet, lai tur nelien.
- C.** Aprunāties ar kolēģiem, kad atkal būsiet tajā pašā maiņā.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**53. Viesis, kurš pārvietojas ratiņkrēslā, atklāj, ka viņam klūdas pēc rezervēts numuriņš, kas ratiņkrēslā nav pieejams. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Atvainosieties un pārcelsiet viesi uz pielāgotu Premium numuriņu bez papildu maksas.
- B.** Piedāvāsiet īpašu aprikojumu, lai padarītu numuriņu pieejamu.
- C.** Piešķirsiet atlaidi viņu rezervācijai, vienlaikus veicot tūlītējus pielāgojumus numuriņā.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**54. Uzskaitīt uzkopšanas līdzekļus norīkota jauna istabene, taču viņai nav skaidrs, ko darīt. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Sniegsiet mutiskas un rakstiskas instrukcijas un vizuālus uzskates materiālus.
- B.** Nodrošināsiet vēl vienu apmācību nedēļu un pārbaudīsiet, vai viss ir skaidrs.
- C.** Piedāvāsiet bonusu citai istabenei, lai viņa to izdarītu.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**55. Iekārtojoties numuriņā, viesis pamana, ka TV tālvadības pults nedarbojas. Viņš informē reģistratūru un vairo istabenes. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Ieteiksiet viesim izmantot televizora pogas, nevis tālvadības pulti.
- B.** Nosūtīsiet tehniķi, lai viņš nomainītu televizoru.
- C.** Nosūtīsiet kādu, lai pārbaudītu TV pulti un nomainītu baterijas.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**56. Jūsu kolēģis bieži dodas pārtraukumos.  
Galū galā sanāk, ka jums ir jātīra gandrīz  
divreiz vairāk telpu nekā viņam.**

- A.** Darba sadalei jābūt godīgai! Būrdināties, ka vairs nepārņemsiet viņa pienākumus.
- B.** Teiksiet, lai viņš neņem tik daudz pārtraukumu, citādi ziņosiet par viņu vadībai.
- C.** Ziņosiet par viņu vadībai un gaidīsiet, kas notiks.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**57. Viesis ir pieprasījis papildu dvieļus un segas. Tie nav pieejami, jo notikusi aizkavēšanās veļas mazgātavā. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Turpināsiet telpu uzkopšanu, kā ierasts, taču nepiegādāsiet dvieļus un segas.
- B.** Steigsieties uz veļas mazgātavu un teiksiet saviem kolēģiem, lai viņi pasteidzas.
- C.** Atstāsiet numuriņā kartīti, uz kuras rakstīts, ka dvieļus un segas atnesīsiet vēlāk.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**58. Jums ir piešķirti jauni tīršanas līdzekļi.  
Jūsprāt, tie nav tik labi kā iepriekšējie.  
Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Izmantosiet tos saskaņā ar instrukcijām, pat ja tie nav tik labi.
- B.** Izmantosiet tos tāpat kā iepriekšējos, radot sliktu smaku un traipu risku.
- C.** Uzrakstīsiet ziņojumu vadībai un pieprasīsiet risinājumu.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**59. Uzkopšanas komandai telpas jāsagatavo ātri, bet uz detaļām orientēts darbinieks izraisa kavēšanos. Kā jūs rīkosieties?**

- A.** Norīkosiet darbinieku veikt uzdevumus, kas nav saistīti ar telpu sagatavošanu.
- B.** Ļausiet darbiniekam turpināt darbu, novērtējot darba kvalitāti, nevis ātrumu.
- C.** Liksiet darbiniekam strādāt kopā ar žiglāku kolēģi, lai viņi sadalītu uzdevumus.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**

**60. Reģistratūrā ir gara rinda. Kāds viesis jums piedāvā dzeramnaudu, lai varētu rindu apiet. Ko jūs darīsiet?**

- A.** Piekļājīgi atvainosieties un apliecināšiet viesim, ka viņš drīz tiks reģistrēts.
- B.** Pieņemsiet dzeramnaudu un ļausiet viesim apiet rindu.
- C.** Palūgsiet viesim, lai palielina dzeramnaudas apmēru, un tad meklēsiet risinājumu.



**VIESNĪCAS NUMURIŅI**



**VIESMĪLĪBA**  
VIESNĪCAS DARBINIEKS

**VIESNĪCAS DARBINIEKS: SPĒLES NOTEIKUMI**



## Apraksts

Spēlē “Viesnīcas darbinieks” jūs esat atbildīgs par strauji augošu viesnīcu, kas vietējo iedzīvotāju vidū pazīstama ar saviem izcilajiem pakalpojumiem, laipno personālu un lielisko darba vidi. Vai spēsiat saglabāt šo reputāciju pastāvīgi mainīgajā viesmīlības nozarē?

Sadarbojieties ar saviem komandas biedriem, lai atrisinātu darbavietā radušās problēmas un sniegtu viesiem izcilu servisu. Panākumi ļaus jums nostiprināt vietu starp slavenām viesnīcām jūsu apkaimē.

## Sagatavošanās

### 1. Sagatavojiet spēles laukumu:

Novietojiet “Viesnīcas darbinieks” spēles laukumu uz galda, lai visi spēlētāji to varētu redzēt.

### 2. Samaisiet jautājumu kartītes:

Samaisiet jautājumu kartītes un novietojiet tās uz spēles laukuma ar attēlu uz leju.

### 3. Sakārtojiet norises vietu kartītes:

Sašķirojiet norises vietu kartītes (restorāns, virtuve utt.), samaisiet katru kaudzīti un novietojiet kartītes attiecīgajās vietās uz spēles laukuma ar attēlu uz leju.

### 4. Izvēlieties viesnīcu:

Samaisiet viesnīcu kartītes un izvēlieties vienu no tām – vai nu pēc nejaušības principa, vai arī to, kas jums patīk. Tā būs viesnīca, kuru pārvaldsiet spēles laikā.

### 5. Novietojiet kvalitātes marķierus:

Novietojiet Komandas Gara un Apkalpošanas Kvalitātes marķierus attiecīgajās vietās.



## Spēles gaita

Spēli sāk spēlētājs ar visilgāko darba stāžu viesnīcā. Spēle turpinās pulksteņrādītāja virzienā, līdz katram spēlētājam ir bijuši divi gājieni.

1. Sākot gājieni, spēlētājs met spēļu kauliņu (ar sešām skaldnēm).
2. Salīdziniet kauliņa rezultātu ar atsauču karti, lai redzētu, kura kartīte jāspēlē.

## Jautājuma kartītes izspēle

- Spēlētājs nolasa jautājuma kartīti skaļi.
- Ja jautājums ir adresēts viņam pašam, viņš atbild uz to.
- Ja viņš uzdod jautājumu kādam citam, šī persona atbild uz to.
- Pārējie spēlētāji var reaģēt pēc tam, kad norādītā persona ir atbildējusi, piekrītot vai nepiekrītot atbildei.
- Pēc īsas diskusijas spēles vadītājs piešķir punktus, kā norādīts uz kartītes.

## Uzdevuma kartītes izspēle

- Spēlētājs grupai nolasa uzdevumu un atbilžu variantus.
- Spēlētāji apspriežas un kopā izvēlas atbildi. Spēles vadītājs nodrošina, ka diskusija ir īsa un pieklājīga.
- Atbilžu variantu nosaka balsotāju vairākums. Ja vienprātība netiek panākta, lēmumu pieņem spēles vadītājs.
- Spēles vadītājs nolasa rezultātu, pielāgo Komandas Gara un Apkalpošanas Kvalitātes marķierus un sniedz mutisku paskaidrojumu.



## Beigas

Spēle beidzas, kad visiem spēlētājiem ir bijuši divi gājieni, kuros viņi met kauliņu un izvelk kartīti.

## Punktu skaitīšana

Saskaitiet spēles laikā piešķirtos punktus un punktus uz “Komandas Gara” un “Apkalpošanas Kvalitātes” joslām. Galīgais punktu skaits ir šo punktu summa.

### Piemērs:

- Punkti, kas nopelnīti, atbildot uz jautājumiem: 12
- “Komandas Gara” josla: 6
- “Apkalpošanas Kvalitātes” josla: 3
- Galīgais punktu skaits:  $12 + 6 + 3 = 21$  punkti

### Salīdzināšanas tabula:

- Viesnīca The Golden Horse: 25 punkti
- Viesnīca Heaven's Pillow: 20 punkti
- Viesnīca Willow Flower: 15 punkti
- Viesnīca Bronze Fence: 10 punkti
- Viesnīca Broken Kettle: 5 punkti

Vai jūs uzvarējāt visas piecas viesnīcas? Ja nē, mēģiniet vēlreiz, lai uzlabotu savu punktu skaitu!

1. Vakariņu laikā viens no pavāriem nejauši izlej katlu ar verdošu ūdeni un applaucē roku. Viņš steigšus meklē pirmo palīdzību pie virtuves izraudzītā drošības speciālista, kamēr viņa darba pienākumi tiek deleģēti citam pavāram, lai nodrošinātu darba nepārtrauktību. Komandai jāizvēlas variants C, kurā viņi mierīgi un profesionāli risina situāciju, līdz pavārs var atgriezties darbā pēc medicīniskās palīdzības saņemšanas.
- A: JS: --, SQ: +  
B: JS: --, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
2. Veicot jebkāda veida darbu, ir pilnīgi normāli, ka cilvēkiem dažādu iemeslu dēļ ir nepieciešami pārtraukumi. Šajā gadījumā kolēģis lūdz viņu aizvietot un dodas prom uz ilgāku laiku, nekā vajadzētu. Tas nebūt nenozīmē, ka viņš slinko, iespējams, ar viņu kaut kas ir noticis, tāpēc jāinformē ekspeditors. Spēlētājiem jāizvēlas A variants, jo tas ir profesionāli atbildīgākais variants.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -
3. No jums tiek sagaidīts, ka darbā ieradīsieties, labi sagatavojies savai maiņai. Dažreiz tas tā nav, un vienmēr ir atļauts paņemt pārtraukumu vai ieēst savu personāla maltīti maiņas laikā. Variants A ļauj steidzami apmierināt vajadzības, nodrošinot, ka varat veikt uzdevumus atlikušajā maiņas laikā. Tomēr ir ļoti svarīgi rēķināties ar savu komandu un paziņot par savām vajadzībām, lai pielāgotu pārtraukumus tā, ka neviens netiek atstāts novārtā. Līdz ar to C variants ir vislabākais.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
4. Zaļā domāšana, ētiski apsvērumi, alerģiju pieaugums, jauni pārtikas produkti un daudz kas cits ir pārmaiņu virzītājspēki. Sekošana līdzī tendencēm ir svarīga restorāna politikas sastāvdaļa. Viesu vēlmju noraidīšana
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +

nekad nedrīkst būt risinājums. Jums vajadzētu mēģināt atrast risinājumu, kas atbilst jūsu viesu vajadzībām.

(variants B) Ilgtermiņā kopā ar visu restorāna komandu vajadzētu plānot, kā vislabāk reaģēt turpmāk. (variants C)

5. Kvalitatīvu ēdienu pagatavošana un pasniegšana ir augstākā prioritāte. Lai gan ir grūti nekavējoties atrisināt šādu situāciju, virtuves darbiniekiem un vadībai ir ātri jārisina problēma, nezaudējot darba kvalitāti. Spēlētājiem jāizvēlas A variants.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -
6. Noteiktas, pieklusinātas darbavietas iekārtošana pavāram palīdzētu mazināt sensoro pārslodzi. Šī pieeja ļautu pavāram efektīvi koncentrēties uz saviem uzdevumiem, neskatoties uz haosu virtuvē. Jāizvēlas variants A.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -
7. Kamēr virtuves darbinieki gatavojas brokastīm, šefpavārs atklāj, ka krājumā trūkst būtiskas sastāvdaļas viņa īpašajam ēdienam. Viņiem jāsaplāno ar iepirkumu nodaļu ārkārtas piegādes organizēšana. Tikmēr virtuves komanda improvizē, piedāvājot citus brokastu ēdienus, lai nodrošinātu viesu apmierinātību. Jāizvēlas variants C.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
8. Pusdienu laikā virtuve saņem neskaitāmus pasūtījumus un nevar paspēt tos sagatavot. Virtuves ekspeditors ievēro, ka viesmīļi saņem neskaitāmus pasūtījumus un virtuve nevar visus izpildīt. Viesiem tiek pasniegts auksts ēdiens. Spēlētājiem ir jāizvēlas B vai C, kas abi ir profesionāli veidi, kā risināt šo situāciju.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +

Abi ir vienlīdz labi.

9. Laikā, kad trūkst darbinieku, ir ļoti svarīgi apsvērt iespējas, kas palīdzētu atvieglot situāciju. B variants ietver palīdzības meklēšanu citos departamentos. Tāpat C variants iesaka atlikt mazāk steidzamus uzdevumus, ļaujot komandai koncentrēties uz kritiski svarīgajiem pienākumiem un uzturēt nemainīgi augstu pakalpojumu kvalitāti sarežģītos apstākļos. Abi varianti ir vienlīdz labi.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
10. Restorānā nepieciešamo augstas kvalitātes preču piegāde ir tikpat svarīga kā izcila ēdienkartes sagatavošana un izcila servisa nodrošināšana. Ir svarīgi informēt visus kolēģus par (jaunajām) procedūrām, skaidri sadalīt pienākumus un vienoties par kritērijiem un procedūrām, tomēr preču piegādātāja izvēle galu galā varētu būt šefpavāra lēmums. Jāizvēlas varianti A vai C.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
11. Piesaistot pavāram palīgus, pavārs apgūs jaunas prasmes un pakalpojuma kvalitāte nemazināsies. Spēlētājiem jāizvēlas variants C.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
12. B un C varianti ir labākie, jo tie veicina darbinieku vienlīdzību un taisnīgumu.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
13. Administrācijas birojā pēkšņi nedarbojas internets, apturot piekļuvi rezervāciju sistēmai. Tā kā internets nav pieejams, darbiniekiem ir grūti pārvaldīt rezervācijas, un tas traucē viesu apkalpošanu. Personālam pēc
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

iespējas labāk jāatbild uz viesu jautājumiem un jāreģistrē rezervācijas, norādot klienta informāciju. Ja vēlāk, kad internets atkal ir pieejams, izrādās, ka numuriņš nav pieejams, pārzvaniet viesim. Šī opcija rada papildu darba slodzi, taču ir labākais iespējama scenārijs. Jāizvēlas variants B.

14. Kā grāmatvedības darbinieks dzirdat tenkas par savu kluso kolēģi. Viņu izsmej par ierakstu, ar ko dalījies sociālajos medijos. Tenkas ir viens no visizplatītākajiem apceļšanas veidiem, un tām bieži netiek pievērsta pietiekama uzmanība, kas var radīt ilgstošas problēmas darbavietā. Spēlētājiem ir jāizvēlas variants C, jo tas dod tenkotājiem iespēju saprast savu kļūdu un laboties, pirms situācija eskalējas.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
15. Laikapstākļi var gan uzlabot, gan sabojāt pasākumu. Organizējot brīvdabas pasākumus, laba prakse vienmēr ir izstrādāt plānu B, proti, kā operatīvi pārcelt pasākumu uz iekštelpām. Spēlētājiem jāizvēlas A variants.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: --  
C: JS: +, SQ: -
16. Globalizācija tūrismā ir fakts, un jaunas klientu grupas var nodrošināt vērtīgu ienākumu plūsmu. Lai viesiem varētu piedāvāt augstas kvalitātes pakalpojumu, jāuzzina vairāk par atšķirībām kultūras, reliģijas, etnicitātes vai citu faktoru dēļ. Ir labi uzzināt sīkāku informāciju, un, ja nav pieejams plānošanas rīks, sāciet no nulles (jāizvēlas variants B).
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -
17. Resursu piešķiršana papildu apmācībai ir vispiemērotākais veids, kā nodrošināt, ka komanda pārvalda jauno programmatūru. Tāpēc spēlētājiem
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

atkarībā no viņu vajadzībām jāizvēlas iespēja A vai C.  
Abi vienlīdz labi!

18. Organizējiet tikšanos ar personālu, lai izskaidrotu, kāpēc izmaiņas dažkārt ir nepieciešamas, īpaši saspringtajās dienās. Šī ir iekļaujoša pieeja un nodrošina skaidru izpratni, kas palīdz darbiniekiem ar autismu, tāpēc spēlētājiem vajadzētu izvēlēties C variantu.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
19. Pēc ierašanās viesis atklāj, ka viņa bagāža ir pazudusi. Viņš informē reģistratūras darbiniekus un dusmīgi strīdas ar viņiem. Viesnīca veic izmeklēšanu, pārskatot videonovērošanas kameru ierakstus un sazinoties ar attiecīgajiem darbiniekiem. Pēc stundas viņi atrod bagāžu, kas nosūtīta ne tur. Darbinieki atvainojas un to ātri piegādā, liekot viesiem justies atvieglotam un gandarītam. Jāizvēlas variants B.
- A: JS: -, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --
20. Viens kolēģis nesen pasācis pusdienu pārtraukuma laikā klausīties skaļu mūziku savā datorā. Ir pieejamas austiņas, taču viņš tās nelieto. Šāda problēma ik pa laikam var parādīties biroja telpās, it īpaši tad, ja darbinieki neapdomā, kā citi var justies šādā situācijā. Labākais variants spēlētājiem ir C, jo tas ļauj cieņpilnā veidā izvairīties no tiešas konfrontācijas.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
21. Uzdevumi, kas neatbilst darbinieka kvalifikācijai, ir izplatīta parādība darbavietā, kas var kavēt profesionālo attīstību. C ir labākā izvēle, jo ir svarīgi sazināties ar vadītāju, lai izrunātos par saviem darba pienākumiem un labsajūtu darbavietā. Pat ja viņš nevar uzreiz
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --

piedāvāt citus uzdevumus, ir svarīgi viņu informēt par savām vēlmēm, lai nākotnē varētu saņemt uzdevumus, kas labāk atbilst jūsu prasmēm un karjeras mērķiem.

22. Ceļojums sākas ar tā plānošanu, ietver notikumus visā tā laikā un pat pēc tā. Izmitināšanas pakalpojumu sniedzējiem ir liela loma šai visā, un personālam ir jāpadara viesu pieredze neaizmirstama. Lai identificētu problēmas, jāveic viesu apmierinātības aptaujas. Spēlētājiem jāizvēlas A variants.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
23. Spēlētājiem jāizvēlas iespēja B. Visu darbinieku izglītošana par neuroatšķirībām ļaus viņiem izprast dažādus komunikācijas stilus un attīstīt starppersonu prasmes, kas nepieciešamas efektīvai sadarbībai.
- A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: --, SQ: --
24. B variants ir labākais, jo tas demonstrē atbildību un empātiju. Noliktavas pārzinis uzņemas atbildību, atvainojas un lūdz piedošanu, veicinot pozitīvu darba vidi un efektīvi risinot aktuālo problēmu.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
25. Viesis reģistrējas un konstatē, ka viņa rezervētais numuriņš nav iztīrīts. Viņš reģistratūrā pauž savu neapmierinātību. Reģistratūras darbinieks, ātri risinot problēmu, atvainojas, piedāvā tūlītēju numuriņa maiņu un nodrošina bezmaksas ērtības kā labvēlīgu žestu. Viesis novērtē ātro risinājumu, un iespējamā negatīvā pieredze pārvēršas pozitīvā. Jāizvēlas variants B.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --
26. Viesis nepiedienīgi sit kanti reģistratūras darbiniecei, un var redzēt, ka viņa jūtas neērti. Kad viesis redz jūs tuvojamies, viņš saka, ka ir tur, lai pieprasītu dažus
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -

dvieļus. Ir pilnīgi skaidrs, ka tas tā nav. Šāda viesu uzvedība ir nepieņemama, un tas ir izplatīts vardarbības veids, ar ko saskaras darbinieki viesmīlības nozarē.

Labākie variants ir B un C, lai gan neviena iespēja nav labāka par otru.

27. Saskaņā ar viesnīcas noteikumiem vestibīlā nav atļauts ilgāku laiku uzkavēties personām, kas nav viesi. Lai nodrošinātu labu servisu, nepieciešama proaktīva pieeja, pieklājīgi informējot individu par viņa uzvedības iespējamajām sekām, vienlaikus saglabājot kvalitatīvu viesu apkalpošanu. Spēlētājiem jāizvēlas A variants.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --
28. Problēmas ar programmatūru vai elektrības padevi var rasties jebkurā laikā. Profesionālas attieksmes un izpratnes saglabāšana ir ļoti svarīga. Spēlētājiem ir jāizvēlas variants C. Viņiem ir jāturpina reģistrācijas process, kā vien iespējams, lai viesu pirmā pieredze, nonākot viesnīcā, būtu pozitīva. Iespējams, var piedāvāt bezmaksas dzērienus, līdz problēma ir atrisināta.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
29. Šāda situācija var atgadīties jebkurā viesnīcā. Spēlētājiem ir jāizvēlas variants B vai C. Spēlētāji var izlemēt, kurš variants būtu labāks, atkarībā no viņu pieredzes un tā, vai Premium numuriņš ir pielāgots cilvēkam ratiņkrēslā.
- A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
30. Spēlētājiem ir jāizvēlas A iespēja. Ir jāpiedāvā kopā ar viesi pārskatīt rezervācijas informāciju, nekavējoties risinot visas problēmas, lai nodrošinātu precizitāti un reģistrēšanās tiktu pabeigta. Šī proaktīvā pieeja ir cieņpilna, profesionāla un palīdz mazināt viesu
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

neapmierinātību.

31. Reģistratūra saņem neskaitāmus pieprasījumus vienlaikus. Pārslogotai reģistratūras darbiniecei ir grūti tikt galā ar viesu pieplūdumu, viesiem ir ilgi jāgaida, un viņi izrāda neapmierinātību. Tikmēr tālruņa zvani paliek neatbildēti, saasinot haosu. Dezorganizācija izraisa viesu sūdzības un aptraipa viesnīcas reputāciju. Labākais risinājums ir lūgt palīdzību kādam no administrācijas, jo viņiem ir administratīvās prasmes un rīki, lai apstrādātu pieprasījumus. Jāizvēlas variants C. Lai gan arī A variants ir jauks žests, rezultāts paliek nemainīgs, jo ne uz visiem jautājumiem var atbildēt, un tas var būt grūti kādam, kuram nav atbilstošu rīku.
- A: JS: , SQ  
B: JS: --, SQ: --  
C: JS: +, SQ: +
32. Ir vēls vakars, un, skatoties videonovērošanas kameru ierakstu, pamanāt, ka pie baseina zemē guļ cilvēks. Šāds incidents vai kas līdzīgs var notikt vēlās vakara stundās, kad viesi atgriežas no kāda pasākuma un var būt reibumā. Šajā gadījumā vislabākais variants ir C, jo tas ļauj darbiniekam palikt savā vietā un vajadzības gadījumā sazināties ar 112.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
33. Kad viesis zvana, ziņojot par savainojumu, ir svarīgi rīkoties nekavējoties, pat ja reģistratūra ir aizņemta. B variants ir labākais. Izmantojiet dažas minūtes, lai atrastu kolēģi, kas var palīdzēt cietušajam, lai jūs varētu atkal koncentrēties uz viesu apkalpošanu reģistratūrā.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --
34. Ikreiz, kad cilvēki jūtas apdraudēti, piemēram, vajāti, un lūdz palīdzību, vispirms jāpārlicinās, ka paši nenodarāt kaitējumu. Lai palīdzētu cilvēkiem atkal justies ērti,
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -

diskrēti noskaidrojiet situāciju un konflikta gadījumā lūdziet palīdzību vadībai un pat policijai. Īpašas apmācības varētu būt labs ieguldījums, lai darbinieki prastu risināt šādas situācijas. Spēlētājiem jāizvēlas A variants.

35. Spēlētājiem jāizvēlas variants B vai C. Variants B nav ideāls, taču dažās situācijās tas var būt pieņemams. C variants ir visprofesionālākā pieeja un palīdz darbiniekiem koncentrēties uz konkrēto uzdevumu, vienlaikus novērtējot viņa komunikācijas prasmes.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: +
36. Darbiniekam jāuzklausā viesā sūdzības un, ja nevar saprast vai atrisināt problēmu, jāinformē viesis, ka viņa sūdzība tiks pārsūtīta vadītājam. Spēlētājiem jāizvēlas C variants. Šī profesionālā pieeja nodrošina efektīvu saziņu un problēmu risināšanu visu veidu sūdzību izskatīšanā.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
37. Vakariņu laikā viesmīlis uz galda izlej dzērienu paplāti. Viņam vajadzētu ātri uzkopt, piedāvāt bezmaksas aizvietotājus un nodrošināt, lai klienti ir apmierināti, pārvēršot iespējamo katastrofu par neaizmirstamu tās atrisinājumu. Jāizvēlas variants B.
- A: JS: --, SQ: ---  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: --
38. Viesis pieprasa rītdienas pusspanijas ēdienreizi aizstāt ar bezmaksas vakariņām šovakar. Viņš skaidro, ka rīt viesnīcā neēdīs nekādas maltītes, un apgalvo, ka šīs izmaiņas galu galā nekā neietekmē viesnīcu. Komandai jāizvēlas variants C, kur viņi profesionāli risina situāciju, vienlaikus saglabājot augstus sniegtā pakalpojuma standartus, kā arī motivējot viesi vakariņot viesnīcā, par
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

to norēķinoties.

39. Dažas darbadienas ir lēnas. Šajās dienās klientu var būt mazāk nekā parasti, tomēr komanda var izmantot laiku tikpat efektīvi, lai paveiktu darbus, kas citkārt atstāti novārtā. Kad esat tos pabeidzis, varat lūgt doties prom agrāk. B un C ir labākie varianti.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --
40. Darba laikā jums var būt nepieciešami ātri risinājumi, ja viesis nevar samaksāt. Būtu labi saprast, ka viņš/ viņa vēlas norēķināties, bet nevar to izdarīt. Jāizvēlas variants B, lūdzot viesim atstāt personu apliecināšu dokumentu, kamēr viņš dodas uz bankomātu. Lai jūs citreiz zinātu, kā rīkoties, svarīgi ar komandu vienoties, kā šādas situācijas risināmas - otrais labākais variants ir C.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
41. Spēlētājiem ieteicams izvēlēties B variantu, kas ir visprofesionālākā pieeja. Dažos izņēmuma gadījumos personāls var izvēlēties C variantam līdzīgas darbības, bet parasti no šādām darbībām vajadzētu izvairīties, jo tā var sabojāt citu viesu pieredzi.
- A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
42. Bārmēnim vajadzētu lūgt, lai klients precīzē pasūtījumu, atkārtot to, lai pārliecinātos, vai dzirdējis pareizi, un izmantot vizuālos palīg līdzekļus vai rakstiskas piezīmes, lai precīzi pasūtījumu izpildītu, vienlaikus stājoties pretī izaicinājumam. Variants A.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +
43. Pusdienu laikā viesmīlis aizmirst par viesu pasūtījumu, izraisot aizkavēšanos. Viņam vajadzētu paātrināt maltītes gatavošanu, piedāvāt bezmaksas desertu
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -

un nodrošināt uzmanīgu apkalpošanu. Pārsteigts par viesmīļa sirsnību un centieniem laboties, klients dosies prom ar smaidu, novērtējot restorāna vēlmi nodrošināt klientu apmierinātību. Jāizvēlas variants A.

44. Cits viesmīlis nejauši sistēmā ievadījis pasūtījumu divreiz, un pavārs uz to reaģē rupji. Tā kā vadītājs ir prom, nav neviena, kas varētu uzņemt atbildību par šo situāciju un atrisināt konfliktu. Restorāna virtuve var būt ārkārtīgi saspringta vide, un darbinieki bieži vien viens uz otru kliež, lai nolaistu tvaiku. Labākais variants ir C, jo tas potenciāli deeskalē situāciju līdz pārvaldāmam līmenim, līdz vadītājs atgriežas, lai atrisinātu situāciju.
45. Spēlētājiem ir jāizvēlas varianti A vai C, jo tie ir visprofesionālākie veidi, kā rīkoties šādā situācijā. Ja darbinieki nav pietiekami pārliecināti, lai iejauktos un situāciju deeskalētu (A), nākamā labākā iespēja ir nekavējoties zvanīt vadītājam (C). Apkalpojošajam personālam nekad nevajadzētu uztvert notiekošo personīgi!
46. Piektdienās daudzi cilvēki dodas ballēties. Ja viesi kļūst iereibuši, jums pieklājīgi jāpaziņo, ka esat gatavs viņiem pasniegt dzērienus, kas nav alkoholiski, un jāizvairās no konfliktiem. Bārmeņiem/viesmīļiem ir likumīgi atļauts atteikties apkalpot iereibušus viesus, ja tie rada problēmas. Spēlētājiem jāizvēlas variants B vai C.
47. Spēlētājiem jāizvēlas variants B, kas veicina komandas darbu, vienlaikus izmantojot istabenes unikālās

A: JS: -, SQ: -

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: +

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

A: JS: -, SQ: -

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: +

A: JS: -, SQ: +

B: JS: +, SQ: +

- prasmes. Šādos gadījumos istabenes pārvirzīšana uz citiem darbiem uz kolēģu rēķina nav laba izvēle, jo tas apdraudēs viņu attiecības.
- C: JS: -, SQ: -
48. Spēlētājiem jāizvēlas A vai B variants, jo tie ir vispiemērotākie un profesionālākie.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
49. Kāds viesis ziņo par dīvainu smaku savā numuriņā. Izmeklējot smakas avotu, atklājas pelējums. Viesnīcā jāpārvieta viesis uz citu, labāku numuriņu bez papildu maksas un jāveic rūpīga uzkopšana. Personālam cītīgi jāstrādā pie situācijas labošanas, nodrošinot viesi komfortu un apmierinātību, vienlaikus veicot pasākumus, lai turpmāk novērstu šādas situācijas. Jāizvēlas variants B.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
50. Daudzās valstīs tiek sagaidīts, ka apkalpojošie darbinieki, sulainis un konsjeržs saņems dzeramnaudu, sniedzot viesiem pakalpojumus. Tomēr dzeramnauda ir bonuss, tās pasniegšana nav viesu pienākums. Dzeramnaudas nesaņemšana nenozīmē, ka pakalpojumi ir sniegti zemā kvalitātē, un to nevajadzētu uztvert personīgi. Labākais variants ir B.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
51. Lielākajā daļā viesnīcu nav atļauts smēķēt iekštelpās, un viesi parasti tiek par to informēti, rezervējot numuriņu. Viesis ir pārkāpis noteikumus. C variants ir vispiemērotākā izvēle, jo tas efektīvi risina problēmu, nodrošinot viesnīcas noteikumu ievērošanu.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
52. Pēc tam, kad apkopēji ir beiguši savu darbu, daži
- A: JS: -, SQ: -

- cilvēki joprojām var piekļūt telpām un tās izmantot. Pārliecinieties, ka neizplatāt baumas un nepamatoti neaizvainojat cilvēkus, taču pirms viesu ienākšanas numuriņiem atkal jābūt tīriem. Lai veicinātu komandas saliedētību, jūs varētu uzzināt vairāk un aprunāties ar kolēģiem, kā arī informēt vadību, ja situācija saasinās vai to nevar atrisināt. Spēlētājiem jāizvēlas variants C.
53. Šādi gadījumi var notikt. Ir svarīgi saglabāt profesionalitāti un risināt situāciju atbilstoši, pilnībā ņemot vērā viesu vajadzības. Spēlētājiem jāizvēlas variants A.
54. A variants ir vispiemērotākais. Rakstisku instrukciju un vizuālo palīgīdzekļu nodrošināšana ir iekļaujoša un palīdz jebkuram darbiniekam saprast darāmo un efektīvi pārvaldīt inventāru.
55. Iekārtojoties numuriņā, viesis pamana, ka TV tālvaldības pults nedarbojas. Viņš informē reģistratūru, kurai nekavējoties jānosūta darbinieks, lai nomainītu baterijas. Jāizvēlas variants C.
56. Diemžēl daži cilvēki uzskata, ka ir normāli uzticēt savu darbu citiem cilvēkiem un neņemt vērā viņu vajadzības. Labākais variants ir A, jo tas kolēģim dod iespēju labot savu uzvedību, vienlaikus uzņemoties atbildību par savu rīcību nākotnē.
57. Spēlētājiem jāizvēlas C variants, jo tas ir profesionālākais un atbilstošākais veids, kā risināt šo situāciju. Šāda kavēšanās nedrīkst radīt lielas
- B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: -
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

problēmas. Iespējams, arī īpašs piedāvājums viesim bārā ir labs veids, kā atlīdzināt par sagādātajām neērtībām.

58. Produkti, kas iegādāti lietošanai viesnīcā, laika gaitā var mainīties. Tie var būt īpaši dezinfekcijas līdzekļi vai citi šķidrums, kā arī iekārtas, kas var izraisīt kairinājumu vai veselības problēmas un kas jālieto saskaņā ar ražotāja norādījumiem. Nelietojiet tos citādi, bet palūdziet informāciju, kā tos pareizi lietot. Ja pamanāt problēmas, varat sazināties ar kolēģiem un uzrakstīt īsu ziņojumu vadītājam, lai palīdz sazināties ar ražotāju vai mainīt piegādātāju. Jāizvēlas variants C.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

59. Spēlētājiem jāizvēlas opcija C, jo tā veicina sadarbību starp kolēģiem un izmanto viņu unikālās stiprās puses. Galu galā C variants palīdzēs savlaicīgi sagatavot telpas, neapdraudot apkopēju/istabeņu apmierinātību ar darbu.

A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

60. Spēlētājiem ir jāizvēlas variants A. Pieņemt dzeramnaudu, lai uz citu viesu rēķina kādam sniegtu papildu priekšrocības vai privilēģijas ir nepieņemami.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -



Paldies, ka spēlējāt!





**VIESMĪLĪBA**  
**VIESNĪCAS DARBINIEKS**