

ՄԱՍՆԱԳԵՏԻ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

Նշված որակավորմամբ մասնագետի կրթական ծրագրով նախատեսված են մի քանի զբաղմունքներ, որոնցից մեկը նախատեսված է հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում միջին օղակի ծառայությունները կազմակերպող, սպասարկող աշխատակցի և միջոցառումների կազմակերպչի պատրաստման համար: Հետևաբար փորձարարական ծրագիրը դիտարկվել է հնարավոր գործառույթներն ապահովող «աշխատանքով ուսուցում» կազմակերպելու տեսանկյունից՝ որպես գործընկեր դիտարկելով Կոտայքի մարզի Ծաղկաձոր քաղաքում գործող հյուրանոցային և զբոսաշրջային համալիր ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները:

Աշխատանքների իրականացման համար հիմք է դարձել ՀՀ-ում արդեն մեկնարկած, աշխատանքի վրա հիմնված ուսուցման մոդելի ներդրման ուղղությամբ կատարվող աշխատանքների արդյունքները.

- GIZ-ի աջակցությամբ ընթացող դուալ կրթության համակարգի տարրերը ՄԿՈՒ ոլորտում ներդնելու փորձը և մեխանիզմները,
- զբոսաշրջության և հյուրանոցային գործի ոլորտում առկա գործընկեր գործարարների պահանջարկն ու կարծիքները,
- ՄԿՈՒ ոլորտը կարգավորող ՀՀ իրավական ակտերն ու մեթոդական ուղեցույցները:
- Զուգահեռաբար վերլուծվել են նաև համապատասխան զբաղմունքի նկարագրերը և գործատուների ներկայացուցիչների կողմից առաջադրվող աշխատանքային պարտականությունների շրջանակը, ինչպես նաև ուսանողների կարծիքներն ու վերաբերմունքը նոր մեթոդաբանության ու ուսումնառության ձևի վերաբերյալ:

ՍՏՈՐԱ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎՈՒՄ Է ՄՇԱԿՄԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՈՒՄ ՁԱՎՈՐՎԱԾ ԶԲԱՂՄՈՒՆՔԻ ՆԿԱՐԱԳԻՐԸ.

Պաշտոնի /զբաղմունքի/ անվանումը	Մենեջեր՝ զբոսաշրջության ծառայությունների սպասարկման
I. Դերը	Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում՝ ծրագրում, համակարգում և ղեկավարում է հյուրընկալական ծառայությունների մատուցման աշխատանքները
II. Խնդիրների բնագավառները	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ընդունարանի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում 2. Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում 3. Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին 4. Հաճախորդների ընդունման և տեղավորման

	<p>ընթացքում ծագած կոնֆլիկտների հարթում</p> <p>5. Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում: Ռեկրեացիոն բնույթի ծառայությունների կազմակերպում</p> <p>6. Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում</p> <p>7. Անվտանգության համակարգի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում</p> <p>8. Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում</p> <p>9. Կադրերի կատարելագործման և նորամուծությունների ներդրման կազմակերպում</p>
<p>Խնդիրների բնագավառ</p>	<p>1: Ընդունարանի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում:</p>
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<p>1. կազմել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները,</p> <p>2. հետևել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարմանը,</p> <p>3. հետևել ընդունարանի աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը,</p> <p>4. իրականացնել ամրագրման գործընթացը՝ կիրառելով հյուրանոցում ամրագրման գործընթացի կազմակերպման համար առկա համակարգչային ծրագրերը ,կառավարել սոցիալական կայքերը ,</p> <p>5. կազմակերպել ընդունարանում վճարումների գանձումը, ընդունել և ճանապարհել հյուրերին սահմանված ներքին կանոններին համապատասխան:</p>
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<p>1. աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով,</p> <p>2. հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով,</p> <p>3. ընդունարանում ծառայությունները մատուցվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</p> <p>4. ընդունարանում վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով:</p>
<p>Խնդիրների բնագավառ</p>	<p>2: Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում:</p>

<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, 2. տիրապետել համարային ֆոնդի մասին տեղեկատվությանը, 3. հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարմանը, 4. հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը, 5. կազմակերպել սենյակների սպասարկման լրացուցիչ ծառայությունների պատվերների կատարումը, 6. կազմակերպել լրացուցիչ վճարումների գանձումը:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով, 2. սենյակների սպասարկումը կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, 3. սենյակների սպասարկման լրացուցիչ պատվերները կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, 4. լրացուցիչ վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով:
<p>Խնդիրների բնագավառ 3: Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին:</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմել հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտագիր տեղեկատվությունը, 2. սահմանել պարտագիր տեղեկատվության տրամադրման կանոնակարգը, 3. տիրապետել լսելու և արձագանքելու հմտությանը, 4. տրամադրել մատչելի տեղեկատվություն հյուրանոցային ծառայությունների վերաբերյալ, 5. տեղեկատվություն տրամադրել տվյալ տարածաշրջանի տեսարժան վայրերի մասին, 6. սահմանել լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում կտրամադրվի հաճախորդներին, 7. սահմանել յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից տրամադրվող տեղեկատվության բնույթը:

Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմված է հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, 2. պարտադիր տեղեկատվությունը տրամադրվում է հաճախորդներին սահմանված կանոնակարգով, 3. սահմանված է լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում տրամադրվելու են հաճախորդներին, 4. յուրաքանչյուր աշխատակից գիտի ինչ բնույթի տեղեկատվություն տրամադրի հաճախորդին:
Խնդիրների բնագավառ 4: Հաճախորդների ընդունման և տեղավորման ընթացքում ծագած կոնֆլիկտների հարթում:	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմել հաճախորդների կարիքների հաշվառում, 2. հետևել ընդունման և տեղավորման ընթացքում ծագած կոնֆլիկտների հարթմանը, 3. հետևել, որպեսզի կոնֆլիկտը բացասական ազդեցություն չթողնի կազմակերպության աշխատանքների վրա, 4. կառավարել կոնֆլիկտը՝ կիրառելով կոնֆլիկտի հարթման տարբեր եղանակներ:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. հաճախորդների կարիքների հաշվառումը կատարվում է սահմանված նորմերով, 2. ընդունման և տեղավորման ընթացքում ծագած կոնֆլիկտների հարթումը կատարվում է սահմանված կարգով, 3. կառավարվում է կոնֆլիկտը փոխզիջման և բուն խնդրի լուծման միջոցով:
Խնդիրների բնագավառ 5: Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում:	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմել ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան, 2. կազմել ժամանցային ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան, 3. հետևել ժամանցային ծրագրերի իրականացմանը 4. կատարել իրականացված ժամանցային ծրագրերի մոնիթորինգ:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է, 2. ժամանցային ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի, 3. ժամանցային ծրագրերը կատարվում են ըստ

	<p>սահմանված նորմերի և չափանիշների,</p> <p>4. ներկայացնել հանգստի և ժամանցի ռեսուրսները,</p> <p>5. կատարված է իրականացված ժամանցային ծրագրերի վերլուծություն և տրված են առաջարկություններ</p> <p>6. ներկայացնել ժամանցի վերաբերյալ հաճախորդների նախասիրությունները կազմակերպել ժամանց հաճախորդների պատվերով:</p>
<p>Խնդիրների բնագավառ 6. Ռեկրեացիոն (առողջարարական և սպա) բնույթի ծառայությունների:</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<p>1. կազմել ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան</p> <p>2. կազմակերպել առողջարանային ծառայություններ,</p> <p>3. կազմել ռեկրեացիոն ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան</p> <p>4. կազմակերպել սպորտային ծառայություններ</p> <p>5. հետևել ռեկրեացիոն ծրագրերի իրականացմանը</p> <p>6. կազմակերպել անձնական խնամքի ծառայություններ:</p>
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<p>1. ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է,</p> <p>2. ռեկրեացիոն ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի</p> <p>3. ռեկրեացիոն ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների:</p>
<p>Խնդիրների բնագավառ 7: Միջոցառումների կազմակերպում. սպասարկում և խթանում:</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<p>1. կազմել միջոցառումների ցանկը,</p> <p>2. տիրապետել գործարար հանդիպումների կազմակերպման հմտությանը.</p> <p>3. կազմել յուրաքանչյուր միջոցառման նախահաշիվը,</p> <p>4. կազմակերպել միջոցառումների գովազդը, ձեռք բերել պայմանավորվածություն միջոցառման պատվիրատուի հետ,</p> <p>5. կազմել միջոցառումները սպասարկող անձնակազմի ցանկը,</p> <p>6. հետևել միջոցառումների իրականացմանը,</p> <p>7. տրամադրել անհրաժեշտ ծառայություններ և նյութատեխնիկական բազա գործարար հանդիպումների կազմակերպման համար,</p> <p>8. կազմել գործընկերների և հաճախորդների խրախուսման ծրագիր,</p>

	9. կազմակերպել համաժողովներ, սեմինարներ, փառատոներ, մշակութային միջոցառումներ:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. հնարավոր բոլոր տեսակի միջոցառումների ցանկը կազմված է, 2. միջոցառման նախահաշիվը կազմված է կազմակերպության գնային ռազմավարությանը համապատասխան, 3. միջոցառումների վերաբերյալ տրված է գովազդային հայտարարություն, 4. միջոցառումները կատարված են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների:
Խնդիրների բնագավառ 8: Անվտանգության համակարգի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում:	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմակերպել և ապահովել հյուրանոցում և զբոսաշրջային համալիրներում անվտանգության համակարգի շահագործումը 2. հետևել հյուրանոցի տեխնիկական, անձի և գույքի անվտանգության ապահովման միջոցառումներին, 3. կազմակերպել վնասի կանխարգելման և նվազագույն կորուստներ ունենալու միջոցառումներին:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ներկայացվում է անվտանգության համակարգի բաղադրիչները, 2. ներկայացվում է հյուրանոցի տեխնիկական, անձի և գույքի անվտանգության ապահովման միջոցառումները, 3. կազմակերպվում է վնասի կանխարգելման և նվազագույն կորուստներ ունենալու ուղղված միջոցառումներ արտակարգ իրավիճակների դեպքում:
Խնդիրների բնագավառ 9: Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում:	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. կազմել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման պարբերականությունը և որակական չափանիշները երաշխավորող ամփոփ փաստաթղթեր, 2. լրացնել աշխատանքային պարտականությունների ստանձման ու կատարմանն առընչվող փաստաթղթերը:
Կատարման չափանիշներ	1. պահանջագրերը, հաշվետվությունները, զեկուցագրերը, ամփոփագրերը, աշխատաժամանակի հաշվարկի տեղեկագրերը, հանձնման ընդունման ակտերը, անսարքությունների ակտերը, տեխնիկական

	վերահսկողության այլ փաստաթղթերը լրացված և կազմված են գործող նորմատիվային փաստաթղթերին համապատասխան:
Խնդիրների բնագավառ 10:	Կադրերի կատարելագործման և նորամուծությունների ներդրման կազմակերպում:
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. մշակել անձնակազմի արդյունավետության նորարարական առաջարկներ, 2. կազմել վերապատրաստման ծրագիր՝ առաջացած խնդիրների հաղթահարման նպատակով
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. անձնակազմի արդյունավետության նորարարական առաջարկները իրականացվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով, 2. վերապատրաստման ծրագրերը իրականացվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների:
III. Պատասխանատվությունը /անմիջական պատասխանատվության շրջանակ/	<p>Բարդության աստիճանը.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ճիշտ է գնահատում ընդունարանի և սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների, ռեկրեացիոն, ժամանցային բնույթի ծառայությունների և միջոցառումների կազմակերպման բարդությունը, 2. ճիշտ է գնահատում հաճախորդների հետ հարգալից հարաբերվելու և որակյալ սպա-սարկում ապահովելու բարդությունը, 3. ճիշտ է գնահատում աշխատավայրում աշխատակիցների, ենթակաների և վերադա-սների հետ պատշաճ հարաբերվելու և արդյունավետ աշխատանքային մթնոլորտ ապահովելու բարդությունը, <p>Հյուրանոցային ծառայությունների կազմակերպիչ՝ մասնագիտացված օտար լեզվի ունակությամբ պատասխանատվությունը.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ընդունարանի ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, 2. սենյակների սպասարկման ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, 3. միջոցառումների սպասարկման ժամանակ սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման

	<p>համար,</p> <p>4. օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդներին տեղեկա-տվության տրամադրման համար,</p> <p>5. համապատասխան տեղեկությունները վերադասին ժամանակին և սահմանված կարգով տրամադրելու համար, իրեն վերապահված գործառույթների վերաբերյալ փաստաթղթերը գործող նորմատիվներին համապատասխան կազմելու համար,</p> <p>6. աշխատանքները կազմակերպելու և աշխատանքային կարգապահությունը ապահովելու համար:</p>
IV. Լեզուները	<p>1. Հայերեն,</p> <p>2. առաջին օտար լեզու,</p> <p>3. երկրորդ օտար լեզու,</p> <p>4. երրորդ օտար լեզու:</p>
V. Համակարգիչը	<p>1. Տեքստերի հավաքում և ֆորմատավորում,</p> <p>2. աղյուսակների կազմում և ֆորմատավորում,</p> <p>3. գծապատկերների, գրաֆիկների կազմում,</p> <p>4. հաղորդակցում համացանցով,</p> <p>5. ցուցադրական փաստաթղթերի պատրաստում, խմբագրում, ձևավորում, անիմացիոն, շարժական պատկերների, հարց- պատասխանների, ինչպես նաև տեղեկատվական նյութի պահպանում և օգտագործում:</p>
VI. Գիտելիքները	<p>1. Վարչարարում և կառավարում,</p> <p>2. վաճառք և մարքեթինգ,</p> <p>3. գործավարություն,</p> <p>4. տնտեսագիտություն,</p> <p>5. հաշվապահական հաշվառում,</p> <p>6. պլանավորում,</p> <p>7. էթիկա,</p> <p>8. օրենսդրություն,</p> <p>9. առաջին օգնություն և տեխնիկայի անվտանգության պահպանման կանոններ:</p>
VII. Կարողությունները և հմտությունները	<p>1. Ռեսուրսների կառավարման և բաշխման հմտություններ,</p> <p>2. թիմում աշխատելու և թիմային աշխատանքներ կազմակերպելու կարողություններ,</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 3. տեղեկատվության վերլուծության կարողություններ, 4. օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություններ, 5. մարքեթինգային հմտություններ, 6. կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ, 7. աշխատազմի կառավարման հմտություններ, 8. գործարար հաղորդակցման հմտություններ, 9. ղեկավարման հմտություններ, 10. կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարման կարողություններ, 11. հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների ճանաչողության կարողություններ, 12. հիմնական ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, 13. լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, 14. օժանդակ ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, 15. միջոցառումների (MICE) կազմակերպման կարողություններ:
<p>VIII. Անձի որակական հատկանիշներ</p>	<p>Տրամաբանական մտածելակերպ ունեցող, անկաշկանդ, պարտաճանաչ, պատասխանատու, պահանջկոտ, խնայող, կարգապահ, հաղորդակցվող, մաքրասեր, տեղեկացված, հարգալից, նորարար, ընկերասեր, նախաձեռնող, սպասարկմանը միտված:</p>