

ტუროპერატორი (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) 112052
პროფესიული სტანდარტი

I. სფეროს აღწერა

ტუროპერატორი მიმართულებათაშორის დარგებისა ან სპეციალობების მიმართულების ტურიზმის დარგის კვალიფიკაციაა. პროფესია არის მომსახურებაზე ორიენტირებული და გულისხმობს მაღალი ხარისხის ტურისტული პროდუქტის მომზადებას და ტურისტული ბაზრისათვის შეთავაზებას.

საქმიანობის ადგილის შესაბამისად ტურისტულ ბაზარზე მოქმედებენ: ადგილობრივი, გამყვანი და შემომყვანი ტუროპერატორები.

ტუროპერატორის ფუნქციებში შედის:

- სერვის მომწოდებლების შერჩევა, მომწოდებლებთან ურთიერთობის დამყარება, ფასის შეთანხმება, კონტრაქტის გაფორმება, მათგან მომსახურების პაკეტის სრულყოფილი აღწერილობის მიღება;
- ტურ-პაკეტების შექმნა, გაყიდვა, ტურის მომზადება, დაგეგმვა და ორგანიზება;
- გიდის, ტრანსპორტის, კვების ობიექტების და განთავსების ობიექტების შერჩევა;
- ტურის მიმდინარეობის კონტროლი;
- ტუროპერატორი უზრუნველყოფს მომხმარებელს/დამკვეთს მისთვის საჭირო ინფორმაციით;
- სამოგზაურო დოკუმენტაციის, ტურის პროგრამის მომზადება, მომსახურე გუნდისათვის (გიდი, მძღოლი, ტურის გამყოლი) პროგრამის ყველა დეტალის გაცნობა და შესაბამისი ინსტრუქციით უზრუნველყოფა;

ტურის მიმდინარეობის პროცესში მას ურთიერთობა აქვს მომსახურე გუნდთან და მომწოდებლებთან. ტურის დაწყებამდე და დასრულების შემდეგ ტურ-ოპერატორი ხვდება მომხმარებელს/დამკვეთს და ეცნობა მათ რჩევებს და კომენტარებს; ანგარიშს იბარებს მომსახურე გუნდისაგან. ახორციელებს დოკუმენტაციის სისტემატიზაციას და არქივიზაციას.

ტუროპერატორს მოეთხოვება იყოს მოწესრიგებული, ჰქონდეს კარგი საკომუნიკაციო სისტემა, აზრის მკაფიოდ გადაცემის და სწრაფი მოქმედების უნარები; კარგი მეხსიერება და ორგანიზებულობა.

ტუროპერატორის პროფესია მოითხოვს უცხო ენის (ვერბალური და წერიტი), კომპიუტერული პროგრამების, ტურისტული ბაზრის მოთხოვნილებების, ქვეყნის ტურისტული პოტენციალისა და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის მაღალ დონეზე ცოდნას; დაგეგმვისა და კოორდინაციის კარგ უნარს.

II. დასაქმების სფერო

ტურისტული (ტურ-ოპერატორული) კომპანია, შეუძლია იმუშაოს ინდივიდუალურადაც, როგორც ინდ. მეწარმე.

III. დამატებითი მოთხოვნები

- მესამე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა სრული ზოგადი განათლება;
- მეოთხე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა მესამე საფეხურის კვალიფიკაციის ქონა;
- მეოთხე საფეხურზე სწავლის გაგრძელება შეუძლიათ აგრეთვე მესამე საფეხურის გიდის - ადგილობრივი გიდის კვალიფიკაციის მქონე პირებს;
- მეხუთე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა მეოთხე საფეხურის კვალიფიკაციის ქონა.

IV. საგანმანათლებლო პროგრამა და კვალიფიკაცია

ტუროპერატორის პროფესიული განათლება არის სამსაფეხურიანი (III, IV, V). თითოეული საფეხურის პროფესიული პროგრამის დასრულების შემდეგ კურსდამთავრებულს ენიჭება შესაბამისი პროფესიული კვალიფიკაცია, (ტურისტული მომსახურების დაჯავშნის სპეციალისტი, ტურისტული პროდუქტის გაყიდვის სპეციალისტი, ტუროპერატორი), რაც დასტურდება შესაბამისი პროფესიული დიპლომით.

ტუროპერატორის მესამე საფეხურის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 60 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 40%. კურსდამთავრებულს ენიჭება ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მესამე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია - ტურისტული მომსახურების დაჯავშნის სპეციალისტი და გაიცემა პროფესიული დიპლომი.

ტუროპერატორის მეოთხე საფეხურის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 60 კრედიტს, პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 50%. კურსდამთავრებულს ენიჭება ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მეოთხე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია - ტურისტული პროდუქტის გაყიდვის სპეციალისტი და გაიცემა პროფესიული დიპლომი.

ტუროპერატორის მეხუთე საფეხურის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 60 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 50%. კურსდამთავრებულს ენიჭება ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მეხუთე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია და გაიცემა პროფესიული დიპლომი.

ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მესამე საფეხურის / ტურისტული მომსახურების დაჯავშნის სპეციალისტი კვალიფიკაციის აღწერი -

<p>ცოდნა და გაცნობიერება</p>	<p>აქვს ფაქტების, პრინციპების, პროცესებისა და ზოგადი კონცეფციების ცოდნა, აცნობიერებს გართულეული ამოცანების შესასრულებლად აუცილებელ ნაბიჯებს</p>	<p>იცის და გაცნობიერებული აქვს ტურიზმისა და სტუმართმასპინძლობის სფეროსათვის დამახასიათებელი ძირითადი პროცესები და პრინციპები ;</p> <p>იცის:</p> <p>ტურიზმი:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ტურიზმის მენეჯმენტის საფუძვლები; • ტურისტული მომსახურების სემენტაცია (საბაზისო ცოდნა); • შესრულებული სამუშაოსა და მომსახურების შეფასება; • სასტუმროებისა და რესტორნების სამუშაო სტრუქტურა; • ქვეყნის ტურისტული ინფრასტრუქტურა; • ტურიზმის საერთაშორისო ასოციაციები; • მომსახურების მომწოდებლები • სატრანსპორტო მარშრუტები ტურიზმის გეოგრაფია (საბაზისო ცოდნა) საერთაშორისო ტურიზმი (საბაზისო ცოდნა) დირსშესანიშნაობები(საბაზისო ცოდნა) საქართველოს გეოგრაფია(საბაზისო ცოდნა) საქართველოს ისტორია(საბაზისო ცოდნა) საქართველოს ხელოვნება(საბაზისო ცოდნა) • საქართველოს ეთნოლოგია და კულტურა(საბაზისო ცოდნა) • მდგრადი ტურიზმის ძირითადი მოთხოვნები(საბაზისო ცოდნა) <p><u>მომსახურება:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • მომსახურების არსი და ნორმები; • მომსახურების სფეროს თანამშრომლების როლი და
------------------------------	---	--

		<p>სამუშაოსთვის აუცილებელი მახასიათებლები;</p> <ul style="list-style-type: none"> • უცხოელი მომხმარებლების მომსახურების სპეციფიკა(რასა, ეროვნება, მოქალაქეობა, სოციალური სტატუსი, ასაკი, სექსუალური ორიენტაცია); • მომსახურების პროცესისა და პრინციპების ცოდნა; • მომხმარებლის/დამკვეთის მოთხოვნების განსაზღვრა; • მომსახურების სტანდარტის უზრუნველყოფა; • შეზღუდული უნარის მქონე ადამიანთა მომსახურების პრინციპები; • ეტიკეტი და პროფესიული ეთიკა. <p><u>საქართველოს კანონმდებლობა და პროფესიული ეთიკა</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • შრომითი ურთიერთობის მარეგულირებელი ნორმები; • პროფესიის მარეგულირებელი საქართველოს კანონმდებლობა და ძირითადი საერთაშორისო ნორმატიული აქტები; • პროფესიული ეთიკისა და ზოგადი ბიზნეს ეთიკის მარეგულირებელი ნორმები; • შრომის უსაფრთხოებისა და ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვის მარეგულირებელი ნორმები. <p><u>გარემოს დაცვა და ეკოლოგია (საბაზისო ცოდნა)</u></p> <p><u>უსაფრთხოება:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • საქართველოში არსებული საფრთხეები (ცხოველები, ქვეწარმავლები, სტიქია, კრიმინალური სიტუაცია, ტრანსპორტის მოძრაობა, ეპიდემია, ალერგიული მცენარეულობა ან საკვები); <p><u>მეწარმეობის საფუძვლები (საბაზისო ცოდნა)</u></p> <p><u>ბილეთების დაჯავშნა-გაყიდვის პროგრამები (დაჯავშნის საერთაშორისო პროგრამები)</u></p>
--	--	--

<p>ცოდნის გამოყენების უნარი</p> <p>პრაქტიკაში</p>	<p>შეუძლია გამოიყენოს სფეროს სპეციფიკისთვის დამახასიათებელი უნარების ფართო სპექტრი, შეაფასოს დავალებების შესასრულებლად სხვადასხვა მიდგომა, შეარჩიოს და მიუსადაგოს სათანადო მეთოდები, ინსტრუმენტები და მასალები</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • მომსახურების სტანდარტის უზრუნველყოფა; • ქვეყნის მასპინძლობის ინდუსტრიასთან თანამშრომლობა; • მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურების გაწევა; • მომხმარებლის/დამკვეთის მოთხოვნების ზუსტი განსაზღვრა; • სააღრიცხვო დოკუმენტაციის მომზადება – გაფორმება; • სასტუმროს დაჯავშნა; • ტრანსპორტის, კვების, სხვადასხვა ღონისძიებების ორგანიზება; • ტურისტთა მოთხოვნების გათვალისწინება; • უსაფრთხოების წესების, ჰიგიენისა და ეთიკის ნორმების დაცვა; • შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ადამიანთა მომსახურება;
<p>დასკვნის უნარი</p>	<p>შეუძლია განსხვავებულ სიტუაციებში წარმოქმნილი პრობლემების გადასაჭრელად ინფორმაციის ცნობილი წყაროებით სარგებლობა, მათი შეფასება და ანალიზი</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • დამოუკიდებლად მოქმედება, • მუშაობის საკუთარი სტილის შემუშავება, • საკუთარი ფუნქციების, მოვალეობებისა და ვალდებულებების გაცნობიერება; • მომხმარებლის/დამკვეთის მოთხოვნების ზუსტი განსაზღვრა. • გაწეული საქმიანობის შესახებ ანგარიშის მომზადება და ხელმძღვანელობისთვის წარდგენა; • კითხვებზე ადეკვატური პასუხის გაცემა; <p>აქვს უნარი:</p> <ul style="list-style-type: none"> • სიტუაციის ანალიზისა და პრობლემის მოგვარების გზების ძიებისა; • წინდახედულება (შეცდომის პრევენცია და მოგვარება);

		<ul style="list-style-type: none"> • რჩევის მიღებისა და საყვედურის გაცნობიერება; • კოლეგების მითითებების და შენიშვნების მიღება, გათვალისწინება, პრობლემების შეფასება -ანალიზი ; • კონფლიქტურ და სტრესულ სიტუაციებში თავდაჭერისა და ადექვატური, სწრაფი ქმედების უნარი; • მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაციის იდენტიფიცირების და კატეგორიებად დაყოფის უნარი; • საკუთარი სამუშაოს ორგანიზების უნარი; <p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ამა თუ იმ ქმედების დადებითი და უარყოფითი მხარეების განჭვრეტა, განსჯა, • ინფორმაციის გაანალიზება; • ტურისტთა მოთხოვნების გათვალისწინება პასუხისმგებლობის ფარგლებში; • პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში არგუმენტირებული ახსნა-განმარტება; • გაუთვალისწინებელი პრობლემის წარმოქმნისას, სტუმრის პრეტენზიის შემთხვევაში, ადექვატური გადაწყვეტილების მიღება; • მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით, სტუმრის საჩივრის შემთხვევაში, სტუმრის კეთილგანწყობის შენარჩუნება და პრობლემის აღმოფხვრა; • სხვადასხვა ასაკისა და ეროვნების სტუმრის სურვილების განსაზღვრა და მომსახურების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღება. • გუნდური მუშაობა; • ხელმძღვანელთან ან კოლეგებთან ერთად დღის ან დროის უფრო ხანგრძლივ მონაკვეთში შესასრულებელი სამუშაოების დაგეგმვა; • სამუშაოსათვის დამახასიათებელი ელემენტებისა და მომსახურების განსაზღვრული ვალდებულებების თანმიმდევრული შესრულება; • ცვალებად გარემოსა და სიტუაციებისადმი შეგუება, • სამუშაო პროცესებისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისათვის დისკუსიებში მონაწილეობა და წინადადებების შეთავაზება;
--	--	--

<p>კომუნიკაციის უნარი</p>	<p>შეუძლია ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია პროფესიასთან დაკავშირებულ საკითხებზე განსხვავებულ სიტუაციებში, ეფექტიანად იყენებს პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს, შეუძლია უცხო ენის პრაქტიკული გამოყენება</p>	<p>აქვს:</p> <ul style="list-style-type: none"> • კარგი საკომუნიკაციო და ინტერპერსონალური თვისებები; • თანამშრომლობის და მოსმენის უნარი; • საკუთარი აზრის გასაგებად გადმოცემის უნარი; • ტურისტული პროდუქტის პრეზენტაციის უნარი; • ქვეყნის ტურიზმის ინდუსტრიასთან თანამშრომლობა; <p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ქართულ ენაზე გამართული ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია, • პროფესიული კომპეტენციის ფარგლებში საჭირო ინფორმაციის გაგება, გააზრება, მოძიება. • სტუმრის თხოვნის ყურადღებით მოსმენა, მოსმენილის გაგება, გააზრება და საჭიროებების დაზუსტება; • წარმოქმნილი პრობლემის შესახებ ინფორმაციის დეტალური და ამომწურავი მიწოდება. • შესათავაზებელ ტურისტულ პროდუქტზე ინფორმაციის გადაცემა და შესაბამისი ახსნა განმარტება; • ტრანსპორტის, კვების და სხვადასხვა ღონისძიებების ორგანიზება; სასტუმროს დაჯავშნა; • დარგის პროგრამული უზრუნველყოფის გამოყენება (მაგ. ამადეუსი); • ინფორმაციის მოძიება ინტერნეტში, სპეციალურ ლიტერატურასა და კოლეგების გამოკითხვის გზით; • შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ადამიანებთან კომუნიკაციის უნარი;
---------------------------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • ფლობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; • მუდმივად და ეფექტურად იღებს ინფორმაციას სფეროში არსებული თანამედროვე მიმდინარეობების შესახებ ჟურნალებიდან, სახელმძღვანელოებიდან, წიგნებიდან და სპეციალური ინტერნეტ გვერდებიდან. • ფლობს უცხო ენას (ინგლისური) საშუალო დონეზე, შეუძლია დიალოგის წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება; <p>აქვს:</p> <ul style="list-style-type: none"> • მკაფიო და გამართული მეტყველება, • სწორი არტიკულაცია; • დეტალურად ახსნისა და განმარტების მიცემის უნარი; •
სწავლის უნარი	შეუძლია წინასწარ განსაზღვრული ამოცანების ფარგლებში საკუთარ სწავლაზე პასუხისმგებლობის აღება	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> • კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება და შესწავლა, ნასწავლი მასალის გადმოცემა, შეფასების მიღება. • ლიტერატურის და წყაროების მოძიება, დამუშავება და ანალიზი, • საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, • ქვეყნის ტურისტულ სიახლეებსა და ღირშესანიშნაობებზე ინფორმაციის მუდმივი განახლება, თვითგანვითარება და ცოდნის გადრმავეება, •
ღირებულებები	განსხვავებულ სიტუაციებში მოქმედებს პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელი ღირებულებების შესაბამისად	<p>იცნობს:</p> <p>ტურისტული ბიზნესის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს,</p> <p>გაცნობიერებული აქვს:</p>

		<p>საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა.</p> <p>არის:</p> <p>მომღიმარი, ზრდილობიანი, თავაზიანი და ყურადღებიანი; ტოლერანტული (უცხო კულტურის/ტრადიციების პატივისცემა), აკურატული, მომთმენი და ემოციურად სტაბილური.</p> <p>ახასიათებს:</p> <p>ორგანიზებულობა, დისციპლინა, პუნქტუალობა და მოწესრიგებულობა, საკუთარი და სხვისი ფუნქციების და მოვალეობების გაცნობიერება, კონსტრუქციული თანამშრომლობა და კეთილგანწყობა კოლეგებთან, სხვისი დახმარება, საქმისადმი პატიოსანი და ეთიკური მიდგომა; გულისყურით ეკიდება სტუმრის თხოვნას; კრიტიკულ სიტუაციაში არ კარგავს მობილიზაციის უნარს და მაქსიმალურად ცდილობს მომხმარებლის დაკმაყოფილებას. აქვს დროის განსაზღვრის უნარი; კონცენტრაციის უნარი; აქვს საკუთარი ქვეყნის კანონებისა და ტრადიციების პატივისცემა; იცავს უსაფრთხოების წესებსა და სანიტარულ-ჰიგიენურ ნორმებს;</p>
--	--	---

ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მეოთხე საფეხურის/ტურისტული პროდუქტის გაყიდვის სპეციალისტი კვალიფიკაციის აღმწერი

<p>ცოდნა და გაცნობიერება</p>	<p>აქვს სფეროს ფაქტობრივ გარემოებებსა და თეორიულ საფუძვლებზე დამყარებული ცოდნა, აცნობიერებს პრობლემების გადაჭრის ზოგად</p>	<p>აქვს:</p> <p>ტუროპერეტივების დამახასიათებელი პროცესებისა და პრინციპების საფუძვლიანი ცოდნა; მარკეტინგის, გაყიდვების, რეკლამირებისა და საზოგადოებასთან</p>
------------------------------	--	---

	შესაძლებლობებს	<p>ურთიერთობის ძირითადი პრინციპებისა და სტუმართმასპინძლობის ეტიკეტის ცოდნა. ტურიზმის მენეჯმენტის ფუძემდებლური პრინციპების საფუძვლების ცოდნა; მის პირდაპირ მოვალეობაშია მასზე დაქვემდებარებული პერსონალის ხელმძღვანელობა და მათთვის სამუშაოს დაგეგმვა-განაწილება, კონტროლი სამუშაოს შესრულებაზე;</p> <p>იცის:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ტურიზმის მარკეტინგის საფუძვლები (მარკეტინგის სტრატეგია და ტაქტიკა); - ფასწარმოქმნა; - მომსახურების / პროდუქტის გაყიდვების პრინციპებისა და მეთოდების ცოდნა (გაყიდვების ტექნიკა და გაყიდვების კონტროლის სისტემა) - ბიზნეს კომუნიკაცია -საქმიანი მიმოწერა - სტუმართმასპინძლობის მენეჯმენტის ძირითადი პრინციპები; - რეალიზაციისა და მარკეტინგის საფუძვლები: ტურისტული პროდუქტის გაყიდვების ტექნიკა, რეკლამირება, სტუმართა მოზიდვა; - ტურიზმის მარკეტინგის საფუძვლები; - ზოგადი მენეჯმენტის საფუძვლები; - საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები; - ბიზნესის წარმოების და სამეწარმეო სამართლის საფუძვლები; - საქართველოს გეოგრაფია, ისტორია, კულტურა, ხელოვნება და ტრადიციები; - კონფერენციების, სემინარების, სამუშაო შეხვედრების ორგანიზება; - ტურისტული პროდუქტის რეკლამირებისათვის აქციების
--	----------------	--

		<p>მოფიქრება და ორგანიზება;</p> <ul style="list-style-type: none"> - მოლაპარაკებების წარმოება დამკვეთებთან, სხვადასხვა სახის მომსახურების შეთავაზება, ტუპროდუქტის რეკლამირება და მომხმარებელთა მოზიდვა. <p><u>საქართველოში მოქმედი ტუროპერატორი კომპანიების სტრუქტურა და პროფილი</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • საორგანიზაციო სტრუქტურა • ტურისტული პროდუქტი; • მომსახურების მომწოდებლები; • დამკვეთები;
<p>ცოდნის გამოყენების უნარი</p> <p>პრაქტიკაში</p>	<p>შეუძლია, სამუშაოს დაგეგმვისა და შესრულების პროცესში გამოიყენოს სანდო ინფორმაციის წყაროები, შეიმუშაოს სტრატეგია წამოჭრილი სპეციფიკური ამოცანის დასაძლევად და შეაფასოს მიღებული შედეგები შესრულებული სამუშაოს გაუმჯობესების მიზნით</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> - სამსახურის თანამშრომელთა ხელმძღვანელობა და კონტროლი; თანამშრომლებისათვის სამუშაო განრიგის შექმნა; - სტატისტიკის წარმოება და სტატისტიკური მონაცემების ანალიზი; - სტუმრების ჩამოსვლის გეგმა-პროგნოზების შედგენა; - სტუმრის მომსახურების სტანდარტების დაცვაზე და ხარისხზე კონტროლი; - ტურისტული პროდუქტის რეალიზაციის დაგეგმვა და განხორციელება; - კადრების სათანადო მომზადების და მუშაობის ხარისხის მონიტორინგი და შეფასება; - ახალი თანამშრომლებისათვის თანამდებობრივი ინსტრუქციების გაცნობა, რჩევებისა და გამოცდილების გაზიარება; - თანამდებობრივი ინსტრუქციების შესაბამისად სამუშაოს განაწილება; - დაქვემდებარებული თანამშრომლების ხელმძღვანელობა და მუშაობის პროცესის გაძღოლა; - შეხვედრების წარმართვა, სამუშაო განრიგის განხილვა,

		<p>სტუმართა საჩივრების განხილვა, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით საჭიროებების განსაზღვრა.</p> <ul style="list-style-type: none"> - მარტივი ბიზნეს გეგმის შედგენა. - სხვადასხვა სახის ღონისძიებების დაგეგმვა, ორგანიზება და მომსახურების ზედამხედველობა; - განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე მომხმარებელთა მომსახურება; - ახალი ტექნოლოგიების, დარგის სიახლეების თანამედროვე მიღწევების დანერგვა;
დასკვნის უნარი	<p>შეუძლია სპეციფიკური პრობლემების გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომის შემუშავება, ალტერნატიული შესაძლებლობების განხილვა და მიღებული შედეგის ანალიზი</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> - პრობლემების გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომების შემუშავება, სხვადასხვა შესაძლებლობების განხილვა და მათგან ყველაზე ოპტიმალურის ამორჩევა, მიღებული შედეგის ანალიზი; - მენეჯერისა მითითებების და შენიშვნების, კოლეგების მოსაზრების და რჩევის მიღება, გათვალისწინება და სათანადო დასკვნის გამოტანა ამა თუ იმ პრობლემასთან ან საინტერესო ინოვაციასთან დაკავშირებით. - კონფლიქტურ ან სხვა კრიტიკულ სიტუაციაში ეფექტურად მოქმედება, - პრობლემების შეფასება ანალიზი და სათანადო დასკვნების გამოტანა - ამა თუ იმ ქმედებების დადებითი და უარყოფითი მხარეების განჭვრეტა, განსჯა, ინფორმაციის გაანალიზება და მისაღები გადაწყვეტილების შერჩევა; - მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული მომხმარებლის საჩივრის შემთხვევაში, მომხმარებლის კეთილგანწყობის შენარჩუნება და პრობლემის აღმოფხვრა; - ტექნიკური პრობლემების მოგვარება; - აქვს პრობლემების გადაჭრის და გადაწყვეტილების მიღების

		<p>უნარი, - სტუმრებთან გადახდის პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში შინაგანაწესის ახსნა-განმარტება, ფასდაკლების შესახებ გადაწყვეტილების მიღება;</p> <p>გააჩნია: - საკუთარი და სხვების სამუშაოს ორგანიზების და სწორედ დაგეგმვის უნარი;</p> <p>შეუძლია: - როგორც გუნდში, ასევე დამოუკიდებლად მუშაობა; - სამუშაოსთვის დამახასიათებელი განსაზღვრული ვალდებულებების თანმიმდევრული შესრულება; - ამოცანების გადასაწყვეტად გარკვეული მიდგომების შემუშავება და მიღებული შედეგების ანალიზი;</p>
კომუნიკაციის უნარი	<p>შეუძლია ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია პროფესიასთან დაკავშირებულ საკითხებზე ცვალებად სიტუაციებში, ახალი საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების დამოუკიდებლად ათვისება, უცხოურ ენაზე მიღებული პროფესიასთან დაკავშირებული ინფორმაციის დამუშავება</p>	<p>შეუძლია: - ქართულ ენაზე ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია, - პროფესიული კომპეტენციის ფარგლებში საჭირო ინფორმაციის გაგება, გააზრება, მოძიება. - საზოგადოებასთან ურთიერთობა, მომხმარებელთან, კოლეგებთან და ხელმძღვანელობასთან ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია; - გამართული მეტყველება და არტიკულაცია; საუბრისას ინფორმაციის გასაგებად გადმოცემა, სატელეფონო საუბრების წარმართვა; სათანადო კომუნიკაცია პრეტენზიულ მომხმარებელთან; - თანამშრომლობა პერსონალთან და შესაბამისი დირექტივების მიცემა; კომუნიკაცია ტურისტული კომპანიის ნებისმიერი რგოლის პერსონალთან; მათი თხოვნის ყურადღებით მოსმენა, მოსმენილის გაგება, გააზრება და საჭიროებების დაზუსტება;</p>

		<p>წარმოქმნილი პრობლემის შესახებ ინფორმაციის დეტალური და ამომწურავი მიწოდება.</p> <ul style="list-style-type: none"> - სამუშაოს გაუმჯობესებაზე კარგად დასაბუთებული მოსაზრებების ჩამოყალიბება; - ცვალებად გარემოსა და სიტუაციებისადმი შეგუება, სამუშაო პროცესებისა და ტურისტული პროდუქტის შინაარსობრივი და ხარისხობრივი გაუმჯობესებისათვის დისკუსიებში მონაწილეობა და წინადადებების შეთავაზება; - დარგის პროფესიული პროგრამული უზრუნველყოფის, გამოყენება; - ინფორმაციის მოძიება ინტერნეტში, სპეციალურ ლიტერატურასა და კოლეგების გამოკითხვის გზით; მუდმივად და ეფექტურად იღებს ინფორმაციას სფეროში არსებული თანამედროვე ტექნოლოგიების შესახებ ჟურნალებიდან, სახელმძღვანელოებიდან, წიგნებიდან და სპეციალური ინტერნეტ გვერდებიდან; - შეუძლია დიალოგის თავისუფლად წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება. <p>ფლობს:</p> <ul style="list-style-type: none"> - საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; - ინგლისურ ენას საკომუნიკაციო დონეზე, - მეორე უცხო ენას (არჩევით) საკომუნიკაციო დონეზე.
სწავლის უნარი	<p>შეუძლია საკუთარი სწავლის მიმართულებების დამოუკიდებლად განსაზღვრა განჭვრეტა, თუმცა ნაწილობრივ, ცვალებად ვითარებაში</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> - კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება და შესწავლა, ნასწავლი მასალის გადმოცემა, შეფასების მიღება; - სხვისი სწავლება; - ლიტერატურის და სხვადასხვა წყაროების მოძიება, დამუშავება და ანალიზი, საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, სწავლის შემდგომ საფეხურზე გაგრძელების უზრუნველყოფა.

<p>ღირებულებები</p>	<p>პასუხისმგებლობით ეკიდება პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელ ღირებულებებს და ცვალებად სიტუაციებში მოქმედებს მათ შესაბამისად</p>	<p>საფუძვლიანად იცნობს:</p> <ul style="list-style-type: none"> - მასპინძლობის ინდუსტრიის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, - პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს, <p>გაცნობიერებული აქვს საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა, ახასიათებს ორგანიზებულობა, დისციპლინა, პუნქტუალობა და მოწესრიგებულობა, საკუთარი და სხვისი ფუნქციების და მოვალეობების გაცნობიერება, კონსტრუქციული თანამშრომლობა და კეთილგანწყობა კოლეგებთან და პერსონალთან, სხვისი დახმარება, საქმისადმი პატიოსანი და ეთიკური მიდგომა; გულისყურით ეკიდება შემკვეთის-მყიდველის თხოვნას; კრიტიკულ სიტუაციაში არ კარგავს მობილიზაციის უნარს და მაქსიმალურად ცდილობს მომხმარებლის დაკმაყოფილებას.</p>
---------------------	--	--

ტუროპერატორის (აგრო-, ეკო- და ა.შ. ტუროპერატორი) მეხუთე საფეხურის კვალიფიკაციის აღმწერი

<p>ცოდნა და გაცნობიერება</p>	<p>აქვს პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებული მრავალმხრივი და/ან სპეციალიზებული თეორიული და პრაქტიკული ცოდნა. აცნობიერებს პროფესიული საქმიანობის შესაძლებლობებს (საზღვრებს)</p>	<p>აქვს სფეროსთვის დამახასიათებელი პროცესების, პრინციპებისა და კონცეფციების მრავალმხრივი თეორიული და პრაქტიკული ცოდნა;</p> <p>სიღრმისეულად იცის:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ტურიზმისა და მომსახურების სფეროს არსი და დანიშნულება; - სტუმარმასპინძლობის ძირითადი პრინციპები; - ბიზნესის წარმოებისა და მენეჯმენტის ზოგადი პრინციპები; - ფინანსური მენეჯმენტის ზოგადი პრინციპები;
------------------------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - ტურების დაგეგმვის ოპერაციული სისტემა; - კადრების შერჩევის და დაქირავების მარეგულირებელი ნორმები; - საქართველოს საგადასახადო სისტემა. - - ეკონომიკის საფუძვლები; - სამართლის საფუძვლები; - სოციალური და შრომის ფსიქოლოგიის საფუძვლები; - პროფესიული საქმიანობის მარეგულირებელი კანონმდებლობა; - რეალიზაცია და მარკეტინგი; - ადამიანური რესურსების მართვა; - კადრების სწავლების, მომზადების, შერჩევისა და შეფასების პრინციპები და მეთოდოლოგია; - საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები; - ბიზნეს-იდეა და მისი განხორციელების შეფასება; - ბიზნესის დაწყების შესაძლებლობები; - ბიზნეს-გეგმა და მისი შედგენა; - მეწარმეობის ფინანსური ელემენტები; - საქართველოს ტურისტულ-რეკრეაციული რესურსები
<p>ცოდნის გამოყენების უნარი</p> <p>პრაქტიკაში</p>	<p>შეუძლია შემეცნებითი და პრაქტიკული უნარების ფართო სპექტრის გამოყენება აბსტრაქტული პრობლემების შემოქმედებითად გადასაწყვეტად</p>	<p>შეუძლია:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ტურისტული მარშრუტისთვის ძირითადი და დამატებითი ინფორმაციის მოძიება; - ტურისტული პაკეტების დაგეგმვა-შემუშავება; - სამოგზაურო დოკუმენტაციის მომზადება – გაფორმება; - ტურის მსვლელობის ხარისხის კონტროლი; - ტურისტული პროდუქტის განვითარება; - დაინტერესებულ მხარეებთან ურთიერთობა და პრეზენტაცია; - ტურების მართვა. - მარავალფეროვან გარემოში მართვა; - საქმიანობის კოორდინირება;

		<ul style="list-style-type: none"> - ხარისხის სტანდარტების დანერგვა; - შესყიდვების განხორციელება; - პერსონალის შერჩევა, მათი ფუნქციების განსაზღვრა და მუშაობის სქემების დადგენა; - პერსონალის პროფესიული ზრდის ხელშეწყობა; მათთვის ახალი ტექნოლოგიებისა და ახალი ტექნიკის გამოყენების წესების დემონსტრირება; - ფასების კონტროლი და ანალიზი; - სასტუმროს ბიუჯეტის შედგენა (ფინანსურ მენეჯერთან ერთად), შემოსავლებისა და დანახარჯების ანალიზი; - მომხმარებლის საჩივრების განხილვა და რეაგირება. - განხორციელებული ტურის ანალიზი და შეფასება; - საქმიანობის კოორდინირება მენეჯერთან, მუშაობა პარტნიორთან და მისი დახმარება; - საქმიანობის დაგეგმვა, ორგანიზება და რესურსების განაწილება. <p>აქვს მართვისა და ორგანიზაციული უნარები;</p> <ul style="list-style-type: none"> • პრობლემების გადაჭრის და გადაწყვეტილების მიღების უნარი; • ამოცანის გადასაწყვეტად გარკვეული მიდგომების შემუშავების და მიღებული შედეგების ანალიზის უნარი; <p>ხელმძღვანელობს ტურკომპანიის შესაბამისი სამსახურის საქმიანობას; მართავს პერსონალს;</p>
დასკვნის უნარი	<p>შეუძლია კარგად განსაზღვრული პრობლემების ამოცნობა, მათი გადაჭრისათვის სათანადო მონაცემების იდენტიფიცირება და ანალიზი სტანდარტული მეთოდების გამოყენებით, ასევე დასაბუთებული</p>	<p>აქვს:</p> <p>ანალიზისა და სინთეზის უნარი; საკუთარი და სხვისი საქმიანობის კრიტიკულად შეფასების პრობლემის სიღრმისეული დანახვა და მის გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომების შემუშავება, სხვადასხვა შესაძლებლობების განხილვა და მათგან ყველაზე ოპტიმალურის</p>

	დასკვნების გაკეთება	ამორჩევა, მიღებული შედეგის ანალიზი და სათანადო დასკვნის გაკეთება; ყურადღებას უთმობს დეტალებს; შემუშავებული აქვს მუშაობის საკუთარი სტილი. კოლეგების მოსაზრების და რჩევის მიღება, გათვალისწინება და სათანადო დასკვნის გამოტანა ამა თუ იმ პრობლემასთან ან საინტერესო ინოვაციასთან დაკავშირებით. გააჩნია სხვების სამუშაოს ორგანიზების და სწორედ დაგეგმვის უნარი;
კომუნიკაციის უნარი	შეუძლია იდეებისა და ინფორმაციის სტრუქტურირებულად და თანმიმდევრულად გადაცემა სპეციალისტებისა და არასპეციალისტებისათვის ხარისხობრივი და რაოდენობრივი ინფორმაციის გამოყენებით. იყენებს თანამედროვე საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს. შეუძლია უცხოურ ენაზე პროფესიასთან დაკავშირებული ინფორმაციის გადაცემა და ანგარიშის წარდგენა	აქვს: კარგი საკომუნიკაციო უნარები. შეუძლია ქართულ და უცხოურ ენაზე ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია; აქვს კარგი გამართული მეტყველება; შეუძლია ტრენინგების ჩატარება; ფლობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; ფლობს ინგლისურ ენას სრულყოფილად, შეუძლია დიალოგის წარმართვა, ენის პრაქტიკული გამოყენება, ანგარიშის წარდგენა. ფლობს მეორე (არჩევით) უცხო ენას.
სწავლის უნარი	შეუძლია საკუთარი სწავლის მიმართულებების განსაზღვრა ცვალებად და გაუთვალისწინებელ ვითარებაში	აქვს: გამოხატული ინტერესი სწავლისა და თვითგანვითარების მიმართ; შეუძლია სხვების სწავლება; შეუძლია კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება. საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, სწავლის შემდგომ საფეხურზე გაგრძელების უზრუნველყოფა.
ღირებულებები	აფასებს თავისი და სხვების დამოკიდებულებას პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელ	საფუძვლიანად იცნობს: ტურისტული კომპანიის საქმიანობას, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული

	ღირებულებებთან და უზიარებს სხვებს	ეთიკის ძირითად პრინციპებს. აქვს მკვეთრად გამოხატული ლიდერის თვისებები; სამუშაო დროის ორგანიზება; გამოიჩევა პროფესიისადმი სიყვარულით; გაცნობიერებული აქვს საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა, ახასიათებს ორგანიზებულობა, დისციპლინა, პუნქტუალობა და მოწესრიგებულობა, საკუთარი და სხვისი ფუნქციების და მოვალეობების გაცნობიერება, კონსტრუქციული თანამშრომლობა და კეთილგანწყობა კოლეგებთან და პერსონალთან, სხვისი დახმარება, საქმისადმი პატიოსანი და ეთიკური მიდგომა;
--	-----------------------------------	--