

სასტუმრო საქმისმწარმოებელი 112053
პროფესიული სტანდარტი

I. სფეროს აღწერა

სასტუმრო საქმისმწარმოებელი მიმართულებათაშორისი დარგებისა ან სპეციალობების მიმართულების ტურიზმის დარგის კვალიფიკაციაა. სასტუმრო საქმისმწარმოებლის საქმიანობა არის სასტუმრო და სარესტორნო საქმის სფერო. პროფესია არის მომსახურებაზე ორიენტირებული და გულისხმობს მომხმარებლისათვის მაღალი ხარისხის მომსახურების შეთავაზებას.

II. დასაქმების სფერო

სხვადასხვა ტიპის სასტუმრო ობიექტები: სასტუმრო ბრენდები, დიდი, საშუალო და მცირე ზომის სასტუმროები, სასტუმრო სახლები, დასასვენებელი სახლები, სანატორიუმები, საკურორტო კომპლექსები, საკრუიზო გემები.

III. დამატებითი მოთხოვნები

- პრაქტიკის მასწავლებლისადმი წაყენებული მოთხოვნები: დიდ სასტუმროში პრაქტიკოს მენეჯერად მუშაობის მინიმუმ 5 წლის გამოცდილება ან/და სასტუმრო საქმისმწარმოებლის IV (I – III საფეხური) და V (IV – V საფეხური) საფეხურის პროფესიული დიპლომი;
- მესამე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა საბაზო განათლება;
- მეოთხე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა მესამე საფეხურის კვალიფიკაციის ქონა;
- მეხუთე საფეხურის პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამაზე დაშვების წინაპირობაა მეოთხე საფეხურის კვალიფიკაციის ქონა.

IV. საგანმანათლებლო პროგრამა და კვალიფიკაცია

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული განათლება არის სამსაფეხურიანი (III, IV, V). თითოეული საფეხურის პროფესიული პროგრამის დასრულების შემდეგ კურსდამთავრებულს ენიჭება შესაბამისი საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

მესამე საფეხურის სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 60 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 60%. კურსდამთავრებულს ენიჭება სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მესამე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

მეოთხე საფეხურის სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 30 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 50%. კურსდამთავრებულს ენიჭება სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მეოთხე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

მეხუთე საფეხურის სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 30 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 50%. კურსდამთავრებულს ენიჭება სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მეხუთე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მესამე საფეხურის კვალიფიკაციის აღმწერი

<p>ცოდნა და გაცნობიერება</p>	<p>აქვს სფეროსთვის დამახასიათებელი ძირითადი ფაქტების, პრინციპების, პროცესებისა და ზოგადი კონცეფციების ცოდნა, აცნობიერებს გართულებული ამოცანების შესასრულებლად აუცილებელ ნაბიჯებს</p>	<p>იცის და გაცნობიერებული აქვს სასტუმროს სფეროსთვის დამახასიათებელი პროცესები, პრინციპები და კონცეფციები; სასტუმროს სხვადასხვა სამსახურების მუშაობის სპეციფიკა;</p> <p>იცის:</p> <p>ა) ტურიზმი და სასტუმრო ბიზნესი ტურიზმის სფეროს არსი და დანიშნულება;</p> <p>სასტუმრო ინდუსტრია და სასტუმრო ბიზნესი, როგორც ტურიზმის ბაზრის მნიშვნელოვანი სეგმენტი - სასტუმრო, როგორც ერთიანი ორგანიზმი, მისი სტრუქტურა, ორგანიზება და ფუნქციონირება;</p> <p>სასტუმროს ტიპები და მათი მუშაობის სპეციფიკა;</p> <p>შერჩეული და სრული მომსახურების პაკეტის მქონე სასტუმროს საქმიანობის ძირითადი სფეროები.</p> <p>ბ) მომსახურების პრინციპები</p>
------------------------------	--	--

		<p>სტუმარმასპინძლობის ძირითადი პრინციპები; მომსახურების არსი და ბუნება; მომსახურების სფეროს როლი ტურისტულ ბიზნესში; სხვადასხვა ტიპის სასტუმროებში მომსახურების სპეციფიკა; სტუმრის ჯგუფური და ინდივიდუალური მომსახურება; მომსახურების სფეროს თანამშრომლების როლი, სამუშაოსათვის აუცილებელი მახასიათებლები და მათი განვითარების გზები; მომსახურების ეტიკეტი; საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები. გ) სასტუმროში მოქმედი სამსახურები: დასუფთავების სამსახურის ფუნქციები და პროცედურები; კარისკაცის / შიკრიკის, კონსიერჟის ფუნქციები; დაცვის სამსახურის ფუნქციები და მუშაობის სპეციფიკა; მომარაგების სამსახურის ფუნქციები; კვებისა და სასმელების განყოფილების ფუნქციები და მუშაობის სპეციფიკა; სასტუმროს დაჯავშნის სამსახურის ორგანიზება და მისი ფუნქციონირების ძირითადი პრინციპები: დაჯავშნის ფაზები; ჯავშნის მიღების წესები და მოთხოვნები; ჯავშნის მომზადების და რეგისტრაციის წესები; სასტუმროს მართვის ერთერთი საერთაშორისო კომპიუტერული პროგრამის საშუალებით დაჯავშნის ოპერაციების განხორციელება; სასტუმროს მიღება-განთავსების სამსახურის ორგანიზება და მისი ფუნქციონირების პრინციპები: სტუმრის მიღებისა და რეგისტრაციაში გატარების წესები; რეგისტრაციისათვის განკუთვნილი სპეციალური ფორმების შევსების წესები; სტუმრის იდენტიფიკაციის წესები; ნომრის გასაღების გაცემის წესები; სასტუმროს მომსახურების შესახებ სტუმრის ინფორმირების მეთოდები; სტუმრის სასტუმროდან გაწერის და ანგარიშსწორების წესები; სასტუმროს მართვის ერთერთი საერთაშორისო კომპიუტერული პროგრამის საშუალებით მიღება-განთავსების</p>
--	--	---

		<p>პროცედურების განხორციელება;</p> <p>დ) სასტუმროს რესტორნების და კვების ბლოკის მუშაობის სპეციფიკა</p> <p>კვების ობიექტის სახეები და მათი მუშაობის სპეციფიკა;</p> <p>სასტუმროს კვების ობიექტების ორგანიზაციული სტრუქტურა და ფუნქციონირება;</p> <p>სასტუმროს კვების ობიექტებში მომსახურების სფეროს მუშაობის კოორდინაციის მეთოდები: კოორდინაცია სამზარეულოსთან, მომარაგების განყოფილებასთან, სამრეცხაოსთან;</p> <p>სასტუმროს სხვადასხვა სამსახურების კოორდინაცია კვების ბლოკთან.</p> <p>ე) კვებისა და სასმელების სერვისი / საბაზო სუფრის ეტიკეტი, სერვირების სახეები და წესები;</p> <p>სარესტორნო ინვენტარის, ჭურჭლის და აქსესუარების დანიშნულება და მათი გამოყენების წესები;</p> <p>სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებზე მომსახურების წესები; სასტუმროს ოთახებში სასმელებითა და კერძებით მომსახურების წესები;</p> <p>სამზარეულოს ფუნქციონირების ძირითადი პრინციპები; საუზმისათვის შეედური მაგიდის მომზადება და მომსახურება; ყავის შესვენების მომსახურება;</p> <p>ვ) რეალიზაციის საფუძვლები / საბაზო ნომრის ფასების მინიჭების წესები მდებარეობის, განლაგების, სახეობებისა და გაყიდვის სტრატეგიის მიხედვით;</p> <p>საკონტაქტო, კორპორაციული და სპეციალური კატეგორიის ნომრები და მათი სპეციფიკა;</p> <p>სპეციალური ფასდაკლებები და დღიური გაყიდვების სტრატეგია;</p> <p>პროდუქტის რეკლამირება;</p> <p>მომხმარებლის სურვილის დადგენა და შესრულება;</p> <p>გაყიდვის ტექნიკა;</p> <p>საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები;</p>
--	--	--

		<p>ზ) ანგარიშსწორება და მარტივი საბუღალტრო ოპერაციები / საბაზო</p> <p>ნალდი და უნაღდო ანგარიშსწორების ოპერაციები; საკრედიტო ბარათების მოხმარების, გადარიცხვით და ანგარიშსწორების სხვა ოპერაციებით მუშაობის წესები; საბანკო ტერმინალის გამოყენება; სალარო აპარატის გამოყენება; ანგარიშსწორების კომპიუტერული პროგრამა; სტუმრისთვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირების წესები; სტუმრის მიერ გამოყენებული საკვების, სასმელების, სატელეფონო საუბრების, სასტუმროს მომსახურების და სხვა დამატებითი მომსახურების (სამრეცხაო, ქიშქმენდა და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვის წესები; სტუმრის მთლიანი ანგარიშის მომზადებისა და სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვის წესები; დღიური შემოსავლების აღრიცხვა და დაჯამება, შესაბამისი ანგარიშის მომზადება ნალდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება; თ) ადმინისტრაციული საქმისწარმოება თანამედროვე საკომუნიკაციო საშუალებებისა და საოფისე ტექნიკის გამოყენება; ადმინისტრაციული საქმისწარმოება - დოკუმენტებთან მუშაობა; ანგარიშების შედგენა.</p> <p>ი) კანონმდებლობა და შრომის უსაფრთხოება / საბაზო შრომითი ურთიერთობების მარეგულირებელი ნორმები; პროფესიის მარეგულირებელი ნორმები და სტანდარტები; პროფესიული ეთიკის მარეგულირებელი ნორმები; შრომის უსაფრთხოებისა და ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვის მარეგულირებელი ნორმები; სანიტარულ - ჰიგიენური ნორმები და სტანდარტები;</p>
--	--	---

		<p>ქონების უსაფრთხოების დაცვის წესები; პირველადი სამედიცინო დახმარების წესები. უნდა ფლობდეს სასტუმროს მართვის ერთერთ საერთაშორისო კომპიუტერულ პროგრამას.</p>
<p>ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების უნარი</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: სტუმრის მიღება-განთავსება: კოორდინირება სასტუმროს დაჯავშნის სამსახურთან (ან ტურისტულ სააგენტოებთან) და ინფორმაციის მიღება სტუმართა რაოდენობის, მათი ჩამოსვლის თარიღებისა და გამგზავრების ვადების შესახებ; სტუმრების განსათავსებლად პროგრამაში / ბაზაში ადგილების მოძიება; სტუმრების განთავსების გეგმის შედგენა /უშუალო ხელმძღვანელთან ან/და მენეჯერთან ერთად/; სტუმრების მისაღებად ნომრების მზადყოფნის შემოწმება; სტუმრის მისაღება და მიღება; სასტუმროს ნომრების, ტარიფებისა და მომსახურების სახეების შერჩევაში დახმარება; სპეციალური ფასდაკლებების არსებობის შემთხვევაში სტუმრის ინფორმირება; რეგისტრაციასთან, სასტუმროში შემოსვლის და გასვლის დროსთან დაკავშირებით სტუმრის ინფორმირება; სტუმრის ინფორმირება სასტუმროს დამატებითი მომსახურების შესახებ; სტუმრის ინფორმირება სატრანსპორტო მომსახურების, სხვადასხვა ღონისძიებების თუ ღირშესანიშნაობების შესახებ, სტუმრისათვის შესაბამისი ბროშურების, რუკებისა და ბუკლეტების გადაცემა; სტუმრის რეგისტრაციაში გატარება და ნომერში განაწილება; გასაღების გადაცემა; პროგრამაში რეგისტრაციის ინფორმაციის შეტანა; რეგისტრაციის ყველა პროცედურის თანმიმდევრული შესრულება;</p>

		<p>სტუმრის ძვირფასეულობის სასტუმროს სეიფში განთავსების უზრუნველყოფა;</p> <p>სასტუმროს სხვადასხვა დეპარტამენტების ინფორმირება სტუმრის განთავსების შესახებ;</p> <p>სასტუმროს დატვირთვის დღიური სტატისტიკის დამუშავება;</p> <p>კორესპოდენციის მიღება, შენახვა და სტუმრისათვის გადაცემა;</p> <p>სტუმრებისათვის ნომრის შეცვლასთან დაკავშირებული საკითხის მოგვარება;</p> <p>სტუმრის გაღვიძება მისი თხოვნით;</p> <p>სტუმრის ნომერში მომსახურებასთან დაკავშირებით შეკვეთის მიღება და შესაბამისი განყოფილებისთვის გადაცემა;</p> <p>24 საათის განმავლობაში სატელეფონო სერვისი;</p> <p>სტუმრისათვის სხვადასხვა ღონისძიებებზე ბილეთების დაჯავშნა, ტაქსის გამოძახება;</p> <p>ბარგის შენახვის და სასტუმროდან ბარგის გატანის ორგანიზება და უზრუნველყოფა;</p> <p>დეპოზიტების, ავანსების, ჩეკების, საკრედიტო ბარათების შემოწმება;</p> <p>ფასდაკლებების, უფასო მომსახურებისა და გადახდის სპეციალური ფორმების კონტროლი;</p> <p>საბანკო ტერმინალის გამოყენება;</p> <p>სალარო აპარატის გამოყენება;</p> <p>ანგარიშსწორების კომპიუტერული პროგრამის გამოყენება; სტუმრისთვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირება; სტუმრის მიერ გამოყენებული საკვების, სასმელების, სატელეფონო საუბრების, სასტუმროს მომსახურების და სხვა დამატებითი მომსახურების (სამრეცხაო, ქიმწმენდა, სპა ცენტრი და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვა;</p> <p>სტუმრის მთლიანი ანგარიშის და გადახდის ქვითრის მომზადება, სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვა;</p> <p>დღიური შემოსავლების დაჯამება, შესაბამისი ანგარიშის</p>
--	--	--

		<p>მომზადება ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება; შვეიცარის მუშაობის კონტროლი. სასტუმროს მართვის ერთერთი საერთაშორისო კომპიუტერული პროგრამის საშუალებით მიღება-განთავსების პროცედურების განხორციელება; ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საოფისე ტექნიკის პროფესიულ დონეზე გამოყენება.</p> <p>დაჯავშნა მიღება-განთავსების სამსახურთან კოორდინირებული მუშაობა და ინფორმაციის მიწოდება სტუმრების ჩამოსვლასთან დაკავშირებით; ტურისტული სააგენტოებისა და მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდება; მიღებული ინფორმაციის დამუშავება; ჯავშნის მიღება; ჯავშნის მომზადება და რეგისტრაცია; სასტუმროს მართვის ერთერთი საერთაშორისო კომპიუტერული პროგრამის საშუალებით დაჯავშნის პროცედურების განხორციელება; დასუფთავების სპეციფიკა დასუფთავების პროცედურები და წესები: საზოგადოებრივი მოხმარებისათვის განკუთვნილი არეალის, დერეფნების, ვესტიბიულის, შემოსასვლელების, საზ. ტუალეტების, გასახდელის, თანამშრომელთა სამუშაო არეალის, შეხვედრის დარბაზების, დერეფნების ლიფტების, კვების ობიექტების სათანადო წესის დაცვით დასუფთავება; ნომრების რეგულარული და გენერალური დასუფთავება; ნომრის საჭირო ატრიბუტიკით აღჭურვა; თეთრეულის, პირსახოცების დანიშნულებისამებრ გამოყენება; ქიმიური ხსნარების, სარეცხი და საწმენდი საშუალებების უსაფრთხო მოხმარება;</p>
--	--	---

		<p>დასუფთავების და წმენდის სპეციალური მოწყობილობების და მანქანების მოხმარება;</p> <p>ნომრებში განთავსებული ატრიბუტების გამოცვლა, შევსება, განახლება;</p> <p>მომხმარებელთა ქონების ხელშეუხებლობის დაცვა და სხვისი ქონების მოფრთხილება;</p> <p>დაკარგული და ნაპოვნი ნივთების აღრიცხვის პროცედურების განხორციელება;</p> <p>ნომრებში არსებული მინი ბარის შევსება და აღრიცხვა;</p> <p>ოთახის მცენარეების მოვლა;</p> <p>კვებისა და სასმელების სერვისი</p> <p>სარესტორნო ინვენტარის, ჭურჭლის და აქსესუარების დანიშნულება და მათი გამოყენება;</p> <p>სხვადასხვა სახის სერვირება და მომსახურება;</p> <p>სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებზე მომსახურება;</p> <p>სასტუმროს ოთახებში სასმელებითა და კერძებით მომსახურება;</p> <p>საუზმისათვის შვედური მაგიდის მომზადება და მომსახურება; ყავის შესვენების მომსახურება;</p> <p>სამუშაო გარემოს უსაფრთხო ორგანიზება</p> <p>შრომის უსაფრთხოების წესების დაცვა;</p> <p>სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმებისა და სტანდარტების დაცვა;</p> <p>ხანძარსაწინააღმდეგო უსაფრთხოების და ვენტილაციის რეჟიმის ნორმების დაცვა;</p> <p>სტუმრის ქონების უსაფრთხოების დაცვა;</p> <p>ნომრებში არსებული ინვენტარისა და ტექნიკის ექსპლუატაციაზე ზედამხედველობა;</p> <p>შეუძლია:</p> <p>სტუმრის პირადი ან კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა. სასტუმროს სამსახურებთან კოორდინირებული მუშაობა; სტუმრის მომსახურების სტანდარტების დაცვაზე ზრუნვა. სასტუმროს რეკლამირება და მომხმარებელთა მოზიდვა;</p> <p>პროდუქტის სათანადოდ შეთავაზება და გაყიდვა;</p>
--	--	--

<p>დასკვნის უნარი</p>	<p>შეუძლია განსხვავებულ სიტუაციებში წარმოქმნილი პრობლემების გადასაჭრელად ინფორმაციის ცნობილი წყაროებით სარგებლობა, მათი შეფასება და ანალიზი</p>	<p>შეუძლია დამოუკიდებლად მუშაობა.</p> <p>შეუძლია უშუალო ხელმძღვანელის, მენეჯერის, კოლეგების და სხვა პერსონალის მითითებების და შენიშვნების მიღება, გათვალისწინება და სათანადო დასკვნის გამოტანა ამა თუ იმ პრობლემასთან დაკავშირებით. აქვს პრობლემების გადაჭრის და გადაწყვეტილების მიღების უნარი: პრობლემების შეფასება ანალიზი და სათანადო დასკვნების გამოტანა, ექსტრემალურ, კონფლიქტურ და კრიტიკულ სიტუაციაში ეფექტურად მოქმედების და სწორი გადაწყვეტილების მიღების უნარი; უნდა შეეძლოს ამა თუ იმ ქმედების დადებითი და უარყოფითი მხარეების განჭვრეტა, განსჯა, ინფორმაციის გაანალიზება და მისაღები გადაწყვეტილების შერჩევა; სტუმრებთან გადახდის პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში შინაგანაწესის ახსნა-განმარტება; უკმაყოფილო სტუმრის ან სტუმართა მოზღვავეებისას მომსახურების პრობლემის მოგვარება; ნომერში გაუთვალისწინებელი ტექნიკური პრობლემის წარმოქმნისას, სტუმრის პრეტენზიის შემთხვევაში, ადექვატური გადაწყვეტილების მიღება; მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით, სტუმრის საჩივრის შემთხვევაში, სტუმრის კეთილგანწყობის შენარჩუნება და პრობლემის აღმოფხვრა; მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაციის იდენტიფიცირების და კატეგორიებად დაყოფის უნარი; ამოცანის გადასაწყვეტად გარკვეული მიდგომების შემუშავების და მიღებული შედეგების ანალიზის უნარი; უნდა შეეძლოს შესასრულებელ სამუშაოთა პრიორიტეტულობის განსაზღვრა და ხელმძღვანელებთან ერთად გადაწყვეტილებების მიღება;</p> <p>გააჩნია საკუთარი სამუშაო დროის ორგანიზების და სწორად და ეფექტურად დაგეგმვის უნარი; შეუძლია როგორც გუნდში, ასევე დამოუკიდებლად მუშაობა; შეუძლია ხელმძღვანელთან ან</p>
-----------------------	---	--

		<p>კოლეგებთან ერთად დღის ან დროის უფრო ხანგრძლივ მონაკვეთში შესასრულებელი სამუშაოების დაგეგმვა; სამუშაოსათვის დამახასიათებელი ელემენტებისა და მომსახურების განსაზღვრული ვალდებულებების თანმიმდევრული შესრულება და სამუშაოების კოორდინაცია; საქმიანობის კოორდინირება მენეჯერთან, ზოგჯერ მუშაობა პარტნიორთან და მისი დახმარება; ცვალებად გარემოსა და სიტუაციებისადმი შეგუება, სამუშაო პროცესებისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისათვის დისკუსიებში მონაწილეობა და წინადადებების შეთავაზება;</p>
<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>შეუძლია ქართულ ენაზე ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია, პროფესიული კომპეტენციის ფარგლებში საჭირო ინფორმაციის გაგება, გააზრება, მოძიება. კომუნიკაცია სასტუმროს ნებისმიერი რგოლის პერსონალთან; მათი დავალებებისა და თხოვნის ყურადღებით მოსმენა, მოსმენილის გაგება, გააზრება და საჭიროებების დაზუსტება; წარმოქმნილი პრობლემის შესახებ ინფორმაციის დეტალური და ამომწურავი მიწოდება. სამუშაოს გაუმჯობესებაზე კარგად დასაბუთებული მოსაზრებების ჩამოყალიბება; ფლობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; შეუძლია დარგის პროფესიული უზრუნველყოფის გამოყენება; შეუძლია 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. ფლობს ინგლისურ ენას საკომუნიკაციო დონეზე, შეუძლია დიალოგის თავისუფლად წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება; ფლობს მეორე ენას (არჩევით) საკომუნიკაციო დონეზე.</p> <p>აუცილებლად უნდა ჰქონდეს მკაფიო და გამართული მეტყველება, სწორი არტიკულაცია; დეტალურად ახსნისა და განმარტების მიცემის უნარი;</p>

სწავლის უნარი	შეუძლია წინასწარ განსაზღვრული ამოცანების ფარგლებში საკუთარ სწავლაზე პასუხისმგებლობის აღება	შეუძლია კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება და შესწავლა, ნასწავლი მასალის გადმოცემა, შეფასების მიღება. შეუძლია ლიტერატურის და წყაროების მოძიება, დამუშავება და ანალიზი, საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, შემდგომ საფეხურზე სწავლის გაგრძელების უზრუნველყოფა.
ღირებულებები	განსხვავებულ სიტუაციებში მოქმედებს პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელი ღირებულებების შესაბამისად	კარგად იცნობს სასტუმრო ბიზნესის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიულ სტანდარტებს და პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს, გაცნობიერებული აქვს საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა. არის მომღიმარი, ზრდილობიანი, თავაზიანი და ყურადღებიანი; 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 სტუმრის თხოვნას; კრიტიკულ სიტუაციაში არ კარგავს მობილიზაციის უნარს და მაქსიმალურად ცდილობს მომხმარებლის დაკმაყოფილებას. არის ტოლერანტული, აკურატული, მომთმენი და ემოციურად სტაბილური.

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მეოთხე საფეხურის კვალიფიკაციის აღმწერი

<p>ცოდნა და გაცნობიერება</p>	<p>აქვს სფეროს ფაქტობრივ გარემოებებსა და თეორიულ საფუძვლებზე დამყარებული ცოდნა, აცნობიერებს პრობლემების გადაჭრის ზოგად შესაძლებლობებს</p>	<p>აქვს სასტუმროს სფეროსთვის დამახასიათებელი პროცესების, პრინციპებისა და კონცეფციების საფუძვლიანი ცოდნა; მარკეტინგის, გაყიდვების, რეკლამირებისა და საზოგადოებასთან ურთიერთობის ძირითადი პრინციპებისა და სტუმართმასპინძლობის ეტიკეტის ცოდნა. სასტუმროს მენეჯმენტის ფუნქციონირების პრინციპების, მათ შორის კვებისა და სასმელების მენეჯმენტის საფუძვლების ცოდნა;</p> <p>იცის:</p> <p>სტუმართმასპინძლობის მენეჯმენტის ძირითადი პრინციპები;</p> <p>სასტუმრო ბიზნესი და მისი მართვა;</p> <p>სარესტორნო ბიზნესი და სასტუმროებში კვების ობიექტების მუშაობის სპეციფიკა;</p> <p>კადრების დაქირავების და ადამიანური რესურსების მართვის საფუძვლები;</p> <p>სასტუმროს პერსონალის მართვის ძირითადი პრინციპები; რეალიზაციისა და მარკეტინგის საფუძვლები; სასტუმროს გაყიდვების ტექნიკა, სასტუმროს რეკლამირება, სტუმართა მოზიდვა;</p> <p>სასტუმრო სახლების, საოჯახო სასტუმროების და მცირე ზომის სასტუმროების ადმინისტრირება და მართვა;</p> <p>საკურორტო ზონის სასტუმროების და დასასვენებელი კომპლექსების ფუნქციონირების სპეციფიკა და ადმინისტრირება;</p> <p>სარესტორნო მარკეტინგის საფუძვლები;</p> <p>ზოგადი მენეჯმენტის საფუძვლები;</p> <p>საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები;</p> <p>ბიზნესის წარმოების და სამეწარმეო სამართლის საფუძვლები;</p> <p>საქართველოს გეოგრაფია, ისტორია, კულტურა, ხელოვნება და ტრადიციები;</p> <p>სასტუმროს მენეჯერის ან ამა თუ იმ დეპარტამენტის მენეჯერის უშუალო ხელმძღვანელობით აწარმოებს სასტუმროს ამა თუ იმ დეპარტამენტის მუშაობაზე ზედამხედველობას; პასუხისმგებელია</p>
------------------------------	---	---

		<p>ობიექტის ამა თუ იმ დეპარტამენტის თანამშრომელთა ყოველდღიურ მუშაობასა და სამუშაოთა კოორდინირებაზე.</p> <p>იცის სასტუმროში გამართულ ღონისძიებათა ორგანიზება: კონფერენციების, სემინარების, სამუშაო შეხვედრების ორგანიზება; გასართობი ღონისძიებებისა და სხვა აქციების ორგანიზება; ოფიციალური მიღებების, ფურშეტების, კოკტილის საღამოების, ბანკეტების, წვეულებებისა და სადღესასწაულო ღონისძიებების ორგანიზება; სასტუმროს რეკლამირებისათვის აქციების მოფიქრება და ორგანიზება; იცის მოლაპარაკებების წარმოება დამკვეთებთან, სხვადასხვა სახის მომსახურების შეთავაზება, ობიექტის რეკლამირება და მომხმარებელთა მოზიდვა.</p>
<p>ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების უნარი</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> <p>სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურების შესრულებაზე კონტროლი, რეგისტრაციის სამსახურის თანამშრომელთა ხელმძღვანელობა და კონტროლი; თანამშრომელთათვის სამუშაო განრიგის შედგენა; სასტუმროს დაჯავშნის სამსახურის თანამშრომელთა ხელმძღვანელობა და კონტროლი; თანამშრომელებისათვის სამუშაო განრიგის შექმნა; სტატისტიკის წარმოება და სტატისტიკური მონაცემების ანალიზი; სტუმრების განთავსების გეგმის შედგენა; სტუმრების ჩამოსვლის გეგმა-პროგნოზების შედგენა; დასუფთავების სამსახურის ზედამხედველობა, დასუფთავების პროცედურების შესრულების კონტროლი; სტუმრის მომსახურების სტანდარტების დაცვაზე და ხარისხზე კონტროლი; სანიტარული-ჰიგიენური ნორმების დაცვაზე კონტროლი; უსაფრთხოების დაცვაზე ზედამხედველობა; რელიზაციის დაგეგმვა და განხორციელება;</p>

		<p>მცირე ზომის სასტუმროების და სასტუმრო სახლების ადმინისტრირება;</p> <p>კადრების დაქირავების პროცესში მონაწილეობის მიღება;</p> <p>კადრების მომზადება და გადამზადება;</p> <p>ტრენინგების ჩატარება;</p> <p>კადრების სათანადო მომზადების და მუშაობის ხარისხის მონიტორინგი და შეფასება;</p> <p>ახალი თანამშრომლებისათვის თანამდებობრივი ინსტრუქციების გაცნობა, რჩევებისა და გამოცდილების გაზიარება;</p> <p>სამუშაოს განაწილება თანამდებობრივი ინსტრუქციების შესაბამისად;</p> <p>პერსონალისათვის ყოველდღიური სამუშაო განრიგის შედგენა;</p> <p>დაქვემდებარებული თანამშრომლების ხელმძღვანელობა და მუშაობის პროცესის გაძლოლა;</p> <p>ნამუშევარი საათების დათვლა და ტაბელების წარმოება; შეხვედრების წარმართვა, სამუშაო განრიგის განხილვა, სტუმართა საჩივრების განხილვა, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით საჭიროებების განსაზღვრა.</p> <p>საუზმისა და შვედური მაგიდის მომსახურების ხელმძღვანელობა;</p> <p>სასტუმროს ოთახებში მომსახურების ზედამხედველობა;</p> <p>მარტივი ბიზნეს გეგმის შედგენა.</p> <p>მუშაობის რესტორანთან, სამზარეულოსთან, მომარაგების განყოფილებასთან, ქიმწმენდასთან და სამრეცხაოსთან კოორდინირება; სხვადასხვა სახის ღონისძიებების დაგეგმვა, ორგანიზება და მომსახურების ზედამხედველობა;</p> <p>სამუშაო ინტერიერის დაგეგმვა და დიზაინის ორგანიზება;</p> <p>სამეურნეო საშუალებების შეკვეთა, მიღება და დაბინავება; სასაწყობე ადგილების მომზადება;</p> <p>ინვენტარიზაციის ჩატარება;</p> <p>განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე მომხმარებელთა</p>
--	--	--

		<p>მომსახურება; ახალი ტექნოლოგიების, დარგის სიახლეების თანამედროვე მიღწევების დანერგვა; მის პირდაპირ მოვალეობაშია მასზე დაქვემდებარებული პერსონალის ხელმძღვანელობა და მათთვის სამუშაოს დაგეგმვა- განაწილება, კონტროლი სამუშაოს შესრულებაზე; ზოგიერთ ობიექტზე უფლებამოსილების ფარგლებში ითავსებს ადმინისტრაციული და კადრების მენეჯერის ფუნქციას, უძღვება კადრების მომზადება- გადამზადებისა და მათი მუშაობის ხარისხის შეფასების პროცესს. ფლობს დაქირავების, კადრების სათანადო მომზადების და მუშაობის ხარისხის მონიტორინგისა და შეფასების მეთოდებს.</p>
დასკვნის უნარი	<p>შეუძლია სპეციფიკური პრობლემების გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომის შემუშავება, ალტერნატიული შესაძლებლობების განხილვა და მიღებული შედეგის ანალიზი</p>	<p>შეუძლია პრობლემების გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომების შემუშავება, სხვადასხვა შესაძლებლობების განხილვა და მათგან ყველაზე ოპტიმალურის ამორჩევა, მიღებული შედეგის ანალიზი; შეუძლია მენეჯერისა მითითებების და შენიშვნების, კოლეგების მოსაზრების და რჩევის მიღება, გათვალისწინება და სათანადო დასკვნის გამოტანა ამა თუ იმ პრობლემასთან ან საინტერესო ინოვაციასთან დაკავშირებით. აქვს პრობლემების გადაჭრის და გადაწყვეტილების მიღების უნარი, შეუძლია პრობლემების შეფასება ანალიზი და სათანადო დასკვნების გამოტანა - შეუძლია კონფლიქტურ ან სხვა კრიტიკულ სიტუაციაში ეფექტურად მოქმედება, შეუძლია დამოუკიდებლად გადაჭრას სასტუმროში წარმოქმნილი ნებისმიერი პრობლემა,</p> <p>შეუძლია ამა თუ იმ ქმედებების დადებითი და უარყოფითი მხარეების განჭვრეტა, განსჯა, ინფორმაციის გაანალიზება და მისაღები გადაწყვეტილების შერჩევა; სტუმრებთან გადახდის პრობლემის წარმოქმნის შემთხვევაში შინაგანაწესის ახსნა- განმარტება, ფასდაკლების შესახებ გადაწყვეტილების მიღება; თანამშრომლების გაცდენის ან დაგვიანების შემთხვევაში</p>

		<p>შესაბამისი გადაწყვეტილების მიღება; უკმაყოფილო მომხმარებლის ან მომხმარებელთა მოზღვავეების შემთხვევაში მომსახურების პრობლემის მოგვარება; მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული მომხმარებლის საჩივრის შემთხვევაში, მომხმარებლის კეთილგანწყობის შენარჩუნება და პრობლემის აღმოფხვრა; შეუძლია ტექნიკური პრობლემების მოგვარება; უნდა გააჩნდეს საკუთარი და სხვების სამუშაოს ორგანიზების და სწორედ დაგეგმვის უნარი; შეუძლია როგორც გუნდში, ასევე დამოუკიდებლად მუშაობა; შეუძლია სამუშაოსთვის დამახასიათებელი განსაზღვრული ვალდებულებების თანმიმდევრული შესრულება; ამოცანების გადასაწყვეტად გარკვეული მიდგომების შემუშავება და მიღებული შედეგების ანალიზი;</p>
<p>კომუნიკაციის უნარი</p>	<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, მენეჯერთან ფუნქციების განაწილების თაობაზე მოლაპარაკება; თანამშრომლობა პერსონალთან და შესაბამისი დირექტივების მიცემა; კომუნიკაცია სასტუმროს ნებისმიერი რგოლის პერსონალთან; მათი თხოვნის ყურადღებით მოსმენა, მოსმენილის გაგება, გააზრება და საჭიროებების დაზუსტება; წარმოქმნილი პრობლემის შესახებ ინფორმაციის დეტალური და ამომწურავი მიწოდება. შეძლოს სამუშაოს გაუმჯობესებაზე კარგად დასაბუთებული მოსაზრებების ჩამოყალიბება; ცვალებად გარემოსა და სიტუაციებისადმი შეგუება, სამუშაო პროცესებისა და პროდუქციის გაუმჯობესებისათვის დისკუსიებში</p>

		<p>მონაწილეობა და წინადადებების შეთავაზება; შეუძლია ტრენინგების ჩატარება; ფლობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; შეუძლია დარგის პროფესიული პროგრამული უზრუნველყოფის, გამოყენება; შეუძლია 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. ფლობს ინგლისურ ენას საკომუნიკაციო დონეზე, შეუძლია დიალოგის თავისუფლად წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება; ფლობს მეორე უცხო ენას (არჩევით) საკომუნიკაციო დონეზე.</p>
სწავლის უნარი	<p>შეუძლია საკუთარი სწავლის მიმართულებების დამოუკიდებლად განსაზღვრა განჭვრეტა, თუმცა ნაწილობრივ, ცვალებად ვითარებაში</p>	<p>შეუძლია კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება და შესწავლა, ნასწავლი მასალის გადმოცემა, შეფასების მიღება. შეუძლია სხვისი სწავლება; შეუძლია ლიტერატურის და სხვადასხვა წყაროების მოძიება, დამუშავება და ანალიზი, საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, შემდგომ საფეხურზე სწავლის გაგრძელების უზრუნველყოფა.</p>
ღირებულებები	<p>პასუხისმგებლობით ეკიდება პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელ ღირებულებებს და ცვალებად სიტუაციებში მოქმედებს მათ შესაბამისად</p>	<p>საფუძვლიანად იცნობს სასტუმრო სერვისის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს, 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 სტუმრის თხოვნას; კრიტიკულ სიტუაციაში არ კარგავს მობილიზაციის უნარს და მაქსიმალურად ცდილობს მომხმარებლის</p>

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის 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; სიღრმისეულად იცის: ტურიზმისა და მომსახურების სფეროს არსი და დანიშნულება; სტუმარმასპინძლობის ძირითადი პრინციპები; კვების ინდუსტრია და სარესტორნო ბიზნესი; ბიზნესის წარმოებისა და მენეჯმენტის ზოგადი პრინციპები; ფინანსური მენეჯმენტის ზოგადი პრინციპები; სოციალური და შრომის ფსიქოლოგიის საფუძვლები; პროფესიული საქმიანობის მარეგულირებელი კანონმდებლობა; სასტუმროს რესტორნების მუშაობის სპეციფიკა; რეალიზაცია და მარკეტინგი; ადამიანური რესურსების მართვა; კადრების სწავლების, მომზადების, შერჩევისა და შეფასების პრინციპები და მეთოდიკა; საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები;</p>
<p>ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების უნარი</p>	<p>შეუძლია შემეცნებითი და პრაქტიკული უნარების ფართო სპექტრის გამოყენება აბსტრაქტული პრობლემების შემოქმედებითად გადასაწყვეტად</p>	<p>შეუძლია მრავალფეროვან გარემოში მართვა; აქვს მართვისა და ორგანიზაციული უნარები; საქმიანობის დაგეგმვა, ორგანიზება და რესურსების განაწილება; სასტუმროს პერსონალის მართვა; საქმიანობის კოორდინირება; ხარისხის სტანდარტების დანერგვა; შესყიდვების განხორციელება;</p>

		<p>სასტუმროს საქმიანობის ზოგადი გეგმის შემუშავება; სასტუმროში სანიტარული და უსაფრთხოების დადგენილი ნორმების დაცვის კონტროლი; სასტუმროს სხვადასხვა დეპარტამენტისათვის ახალი ინვენტარის, მოწყობილობების შეძენისა და არსებულის რემონტის გეგმის შედგენა; 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. ხელმძღვანელობს სასტუმროს და/ან სასტუმროს ამა თუ იმ დეპარტამენტის საქმიანობას; მართავს პერსონალს;</p>
დასკვნის უნარი	<p>შეუძლია კარგად განსაზღვრული პრობლემების ამოცნობა, მათი გადაჭრისათვის სათანადო მონაცემების იდენტიფიცირება და ანალიზი სტანდარტული მეთოდების გამოყენებით, ასევე დასაბუთებული დასკვნების გაკეთება</p>	<p>აქვს ანალიზისა და სინთეზის უნარი; საკუთარი და სხვისი საქმიანობის კრიტიკულად შეფასების უნარი; შეუძლია პრობლემის სიღრმისეული დანახვა და მის გადასაწყვეტად შესაბამისი მიდგომების შემუშავება, სხვადასხვა შესაძლებლობების განხილვა და მათგან ყველაზე ოპტიმალურის 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;</p>

<p>კომუნიკაციის უნარი</p>	<p>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</p>	<p>აქვს კარგი საკომუნიკაციო უნარები. შეუძლია ქართულ და უცხოურ ენაზე ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია; აქვს კარგი გამართული მეტყველება; შეუძლია ტრეინინგების ჩატარება; ფლობს საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს; ფლობს ინგლისურ ენას სრულყოფილად, შეუძლია დიალოგის წარმართვა, ენის პრაქტიკული გამოყენება, ანგარიშის წარდგენა. ფლობს მეორე უცხო ენას (არჩევით) საკომუნიკაციო დონეზე.</p>
<p>სწავლის უნარი</p>	<p>შეუძლია საკუთარი სწავლის მიმართულებების განსაზღვრა ცვალებად და გაუთვალისწინებელ ვითარებაში</p>	<p>აქვს გამოხატული ინტერესი სწავლისა და თვითგანვითარების მიმართ; შეუძლია სხვების სწავლება; შეუძლია კურიკულუმით განსაზღვრული პროგრამის თეორიული და პრაქტიკული ნაწილის ათვისება. საკუთარი სწავლის დაგეგმვა, შემდგომ საფეხურზე სწავლის გაგრძელების უზრუნველყოფა.</p>
<p>ღირებულებები</p>	<p>აფასებს თავისი და სხვების დამოკიდებულებას პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელ ღირებულებებთან და უზიარებს სხვებს</p>	<p>საფუძვლიანად იცნობს სასტუმროს საქმიანობის სფეროს, კვებისა და სასმელების სერვისის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს. აქვს მკვეთრად გამოხატული ლიდერის თვისებები; დროის მენეჯმენტი; გამოირჩევა 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.</p>