

მიმღები - რეცეფციონისტი 112055
პროფესიული სტანდარტი

I სფეროს აღწერა

მიმღები - რეცეფციონისტი მიმართულებათაშორისი დარგებისა ან სპეციალობების მიმართულების ტურიზმის დარგის კვალიფიკაციაა. სასტუმროს მიმღები - რეცეფციონისტის საქმიანობა არის სასტუმრო საქმის სფერო. პროფესია არის მომსახურებაზე ორიენტირებული და გულისხმობს მომხმარებლისათვის მაღალი ხარისხის სერვისის 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 საგანმანათლებლო პროგრამა და კვალიფიკაცია

სასტუმროს მიმღები-რეცეფციონისტის პროფესიული განათლება არის ერთსაფეხურიანი (III). პროფესიული პროგრამის დასრულების შემდეგ კურსდამთავრებულს ენიჭება მესამე საფეხურის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

მესამე საფეხურის მიმღები-რეცეფციონისტის პროფესიული პროგრამა მოიცავს მინიმუმ 30 კრედიტს. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამით გათვალისწინებული საერთო დატვირთვა მოიცავს თეორიის და პრაქტიკის კომპონენტს. პრაქტიკის კომპონენტი არის საერთო დატვირთვის არანაკლებ 60%. კურსდამთავრებულს ენიჭება მესამე საფეხურის მიმღები-რეცეფციონისტის პროფესიული კვალიფიკაცია, რაც დასტურდება პროფესიული დიპლომით.

IV დამატებითი მოთხოვნები

პრაქტიკის მასწავლებლისადმი წაყენებული მოთხოვნები: დიდ სასტუმროში პრაქტიკოს მენეჯერად მუშაობის მინიმუმ 5 წლის გამოცდილება ან/და სასტუმრო საქმისმწარმოებლის IV / V საფეხურის პროფესიული დიპლომი.

V მიმღები- რეგეგციონისტის პროფესიული კვალიფიკაციის აღმწერი

მიმღები -რეგეგციონისტის 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;</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 სტუმართმასპინძლობის ძირითადი პრინციპები; მომსახურების არსი და ბუნება;</p> <p>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;</p>
------------------------------	--	--

		<p>მომსახურების ეტიკეტი; საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები. გ) სასტუმროში მოქმედი სამსახურები: მიღება - განთავსების სამსახური 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 პროცედურების განხორციელება; დ) სასტუმროს დაჯავშნის სამსახური 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 პროცედურების განხორციელება; ე) დასუფთავების სამსახურის ფუნქციები და პროცედურები / საბაზისო; ვ) ანგარიშსწორება და მარტივი საბუღალტრო ოპერაციები / საბაზო ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების ოპერაციები; საკრედიტო ბარათების მოხმარების, გადარიცხვით და ანგარიშსწორების სხვა ოპერაციებით მუშაობის წესები; საბანკო ტერმინალის გამოყენება; სალარო აპარატის გამოყენება; ანგარიშსწორების კომპიუტერული პროგრამა;</p>
--	--	---

		<p>სტუმრისთვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირების წესები; სტუმრის მიერ გამოყენებული საკვების, სასმელების, სატელეფონო საუბრების, სასტუმროს მომსახურების და სხვა დამატებითი სერვისების (სამრეცხაო, ქიმწმენდა და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვის წესები; სტუმრის მთლიანი ანგარიშის მომზადებისა და სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვის წესები; დღის ბოლოს შემოსული თანხების დაანგარიშება, დღიური შემოსავლების დაჯამება, შესაბამისი ანგარიშის მომზადება ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება; ვ) ადმინისტრაციული საქმის წარმოება თანამედროვე საკომუნიკაციო საშუალებებისა და საოფისე ტექნიკის გამოყენება; ადმინისტრაციული საქმის წარმოება - დოკუმენტებთან მუშაობა; ანგარიშების შედგენა. ზ) კანონმდებლობა და შრომის უსაფრთხოება / საბაზო შრომითი ურთიერთობების მარეგულირებელი ნორმები; პროფესიის მარეგულირებელი ნორმები და სტანდარტები; შრომის უსაფრთხოებისა და ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვის მარეგულირებელი ნორმები; სანიტარულ - ჰიგიენური ნორმები და სტანდარტები; ქონების უსაფრთხოების დაცვის წესები; პირველადი სამედიცინო დახმარების წესები.</p> <p>ფლობს სასტუმროს მართვის ერთ-ერთ საერთაშორისო კომპიუტერულ პროგრამას.</p>
<p>ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების უნარი</p>	<p>შეუძლია გამოიყენოს სფეროს სპეციფიკისთვის დამახასიათებელი უნარების ფართო სპექტრი, შეაფასოს</p>	<p>შეუძლია: სტუმრის მიღება-განთავსება: კოორდინირება სასტუმროს დაჯავშნის სამსახურთან (ან</p>

	<p>დავალბების შესასრულებლად სხვადასხვა მიდგომა, შეარჩიოს და მიუსადაგოს სათანადო მეთოდები, ინსტრუმენტები და მასალები</p>	<p>ტურისტულ სააგენტოებთან) და ინფორმაციის მიღება სტუმართა რაოდენობის მათი ჩამოსვლის თარიღებისა და გამგზავრების ვადების შესახებ; სტუმრების განსათავსებლად პროგრამაში / ბაზაში ადგილების მოძიება; სტუმრების განთავსების გეგმის შედგენა / მენეჯერთან ან უშუალო ხელმძღვანელთან 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; სტუმრის ძვირფასეულობის სასტუმროს სეიფში განთავსების უზრუნველყოფა; სასტუმროს სხვადასხვა დეპარტამენტების ინფორმირება სტუმრის განთავსების შესახებ; სასტუმროს დატვირთვის დღიური სტატისტიკის დამუშავება; კორესპოდენციის მიღება, შენახვა და სტუმრისათვის გადაცემა; სტუმრებისათვის ნომრის შეცვლასთან დაკავშირებული საკითხის</p>
--	---	---

		<p>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 გამომძახება;</p> <p>ბარგის შენახვის და სასტუმროდან ბარგის გატანის ორგანიზება და უზრუნველყოფა;</p> <p>დეპოზიტების, ავანსების, ჩეკების, საკრედიტო ბარათების შემოწმება; 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 და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვა;</p> <p>სტუმრის მთლიანი ანგარიშის მომზადება, გადახდის ქვითრის მომზადება და სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვა;</p> <p>დღის ბოლოს შემოსული თანხების დაჯამება, შესაბამისი ანგარიშის მომზადება ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება; შევიცარის მუშაობის კონტროლი.</p> <p>სასტუმროს მართვის ერთერთი საერთაშორისო კომპიუტერული პროგრამი ს საშუალებით მიღება-განთავსების პროცედურების განხორციელება;</p> <p>ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საოფისე ტექნიკის</p>
--	--	--

		<p>პროფესიულ დონეზე გამოყენება. დაჯავშნა რეგისტრაციის სამსახურთან კოორდინირებული მუშაობა და ინფორმაციის მიწოდება სტუმრების ჩამოსვლასთან დაკავშირებით; ტურისტულ 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 სამსახური დასუფთავების პროცედურები და წესები: საზოგადოებრივი მოხმარებისათვის განკუთვნილი არეალის, დერეფნების, ვესტიბიულის, შემოსასვლელების, საზ. ტუალეტების, გასახდელების, 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; დასუფთავების და წმენდის სპეციალური მოწყობილობების და მანქანების მოხმარება; ნომრებში განთავსებული ატრიბუტების გამოცვლა, შევსება, განახლება; მომხმარებელთა ქონების ხელშეუხებლობის დაცვა და სხვისი ქონების მოფრთხილება; დაკარგული და ნაპოვნი ნივთების აღრიცხვის პროცედურების განხორციელება;</p>
--	--	--

		<p>ნომერში არსებული მინი ბარის შევსება და აღრიცხვა; ოთახის მცენარეების მოვლა;</p> <p>სამუშაო გარემოს უსაფრთხო ორგანიზება შრომის უსაფრთხოების წესების დაცვა;</p> <p>სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმების და სტანდარტების დაცვა; ხანძარსაწინააღმდეგო უსაფრთხოების და ვენტილაციის რეჟიმის ნორმების დაცვა;</p> <p>სტუმრის ქონების უსაფრთხოების დაცვა;</p> <p>ნომერში 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>
დასკვნის უნარი	<p>შეუძლია განსხვავებულ სიტუაციებში წარმოქმნილი პრობლემების გადასაჭრელად ინფორმაციის ცნობილი წყაროებით სარგებლობა, მათი შეფასება და ანალიზი</p>	<p>შეუძლია უშუალო ხელმძღვანელის, მენეჯერის, კოლეგების და სხვა პერსონალის მითითებების და შენიშვნების მიღება, გათვალისწინება და სათანადო დასკვნის გამოტანა ამა თუ იმ პრობლემასთან დაკავშირებით. 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</p>

		<p>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 სწორედ და ეფექტურად დაგეგმვის უნარი; შეუძლია როგორც გუნდში, ასევე დამოუკიდებლად მუშაობა; შეუძლია ხელმძღვანელთან ან 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>შეუძლია დამოუკიდებლად მოქმედება.</p>
კომუნიკაციის უნარი	<p>შეუძლია ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია პროფესიასთან დაკავშირებულ საკითხებზე განსხვავებულ სიტუაციებში, ეფექტიანად იყენებს პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო</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</p>

	<p>ტექნოლოგიებს, შეუძლია უცხო ენის პრაქტიკული გამოყენება</p>	<p>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. იცის პროფესიული ტერმინოლოგია; ფლობს უცხო ენას (ინგლისური) საკომუნიკაციო დონეზე, შეუძლია დიალოგის წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება;</p> <p>აუცილებლად უნდა ჰქონდეს მკაფიო და გამართული მეტყველება, სწორი არტიკულაცია; დეტალურად ახსნისა და განმარტების მიცემის უნარი;</p>
<p>სწავლის უნარი</p>	<p>შეუძლია წინასწარ განსაზღვრული ამოცანების ფარგლებში საკუთარ სწავლაზე პასუხისმგებლობის აღება</p>	<p>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.</p>
<p>ღირებულებები</p>	<p>განსხვავებულ სიტუაციებში მოქმედებს პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელი ღირებულებების შესაბამისად</p>	<p>იცნობს სასტუმრო ბიზნესის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს, გაცნობიერებული აქვს საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა. არის მომდიმარი, ზრდილობიანი, თავაზიანი და ყურადღებიანი; ახასიათებს ორგანიზებულობა, დისციპლინა, პუნქტუალობა და მოწესრიგებულობა, საკუთარი და სხვისი ფუნქციების და</p>

		<p>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.</p>
--	--	---