

**ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ ԲԼՈՒԹԱԳԻՐԸ**

Պաշտոնի (գբադմուկքի) անվանումը	<b>Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում սպասարկման մենեջեր կազմակերպիչ</b>
I. Դերը	<b>Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում ծրագրում, համակարգում և ղեկավարում է հյուրընկալական ծառայությունների մատուցման աշխատանքները,</b>
II. Խնդիրների բնագավառները	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ընդունարանի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում,</li> <li>2. Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում,</li> <li>3. Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին,</li> <li>4. Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում,</li> <li>5. Ռեկրեացիոն բնույթի ծառայությունների կազմակերպում,</li> <li>6. Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում,</li> <li>7. Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում</li> </ol>
<b>Խնդիրների բնագավառ 1.</b> Ընդունարանի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները,</li> <li>• Հետևել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարումը,</li> <li>• Հետևել ընդունարանի աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը,</li> <li>• Կազմակերպել ընդունարանում վճարումների գանձումը</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով,</li> <li>• Հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով,</li> <li>• Ընդունարանում ծառայությունները մատուցվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</li> <li>• Ընդունարանում վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով,</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 2.</b> Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները,</li> <li>• Հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարումը,</li> <li>• Հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը,</li> <li>• Կազմակերպել սենյակների սպասարկման լրացուցիչ ծառայությունների պատվերների կատարումը,</li> <li>• Կազմակերպել լրացուցիչ վճարումների գանձումը</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով,</li> <li>• Հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով,</li> <li>• Սենյակների սպասարկումը կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</li> <li>• Սենյակների սպասարկման լրացուցիչ պատվերները</li> </ul>

	<p>կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Լրացուցիչ վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով,</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 3.</b> Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը,</li> <li>• Սահմանել պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման կանոնակարգը,</li> <li>• Սահմանել լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում կտրամադրվի հաճախորդներին,</li> <li>• Սահմանել յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից տրամադրվող տեղեկատվության բնույթը:</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմված է հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը,</li> <li>• Պարտադիր տեղեկատվությունը տրամադրվում է հաճախորդներին սահմանված կանոնակարգով,</li> <li>• Սահմանված է լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում տրամադրվելու են հաճախորդներին,</li> <li>• Յուրաքանչյուր աշխատակցի գիտի ինչ բնույթի տեղեկատվություն տրամադրի հաճախորդին:</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 4.</b> Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան,</li> <li>• Կազմել ժամանցային ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան,</li> <li>• Հետևել ժամանցային ծրագրերի իրականացմանը:</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է,</li> <li>• Ժամանցային ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի,</li> <li>• Ժամանցային ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 5.</b> Ռեկրեացիոն (առողջարարական և սպա) բնույթի ծառայությունների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան,</li> <li>• Կազմել ռեկրեացիոն ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան,</li> <li>• Հետևել ռեկրեացիոն ծրագրերի իրականացմանը:</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է,</li> <li>• Ռեկրեացիոն ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի,</li> <li>• Ռեկրեացիոն ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 6.</b> Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում,	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել միջոցառումների ցանկը,</li> <li>• Կազմել յուրաքանչյուր միջոցառման նախահաշիվը,</li> <li>• Կազմակերպել միջոցառումների գովազդը,</li> <li>• Ձեռք բերել պայմանավորվածություն միջոցառման պատվիրատուի հետ,</li> <li>• Կազմել միջոցառումների սպասարկման անձնակազմը,</li> <li>• Հետևել միջոցառումների իրականացմանը:</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Հնարավոր բոլոր տեսակի միջոցառումների ցանկը կազմված է,</li> <li>• Միջոցառման նախահաշիվը կազմված է կազմակերպության գնային ռազմավարությանը համապատասխան,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Միջոցառումների վերաբերյալ տրված է գովազդային հայտարարություն,</li> <li>• Միջոցառման պատվիրատուի հետ որոշված են կողմերի պարտավորությունները, վճարումների կատարման կարգը,</li> <li>• Որոշված է միջոցառումների սպասարկման անձնակազմը և աշխատանքային պարտականությունները,</li> <li>• Միջոցառումները կատարված են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,</li> </ul>
<b>Խնդիրների բնագավառ 6.</b>	
<b>Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում</b>	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Կազմել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման պարբերականությունը և որակական չափանիշները երաշխավորող ամփոփ փաստաթղթեր,</li> <li>• Լրացնել աշխատանքային պարտականությունների ստանձման ու կատարմանն առընչվող փաստաթղթերը:</li> </ul>
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Պահանջագրերը, հաշվետվությունները, զեկուցագրերը, ամփոփագրերը, աշխատաժամանակի հաշվարկի տեղեկագրերը, հանձնման ընդունման ակտերը, անսարքությունների ակտերը, տեխնիկական վերահսկողության այլ փաստաթղթերը լրացված և կազմված են գործող նորմատիվային փաստաթղթերին համապատասխան:</li> </ul>
<b>Պատասխանատվությունը և բարդության աստիճանը</b>	
Բարդության աստիճանը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ճիշտ է գնահատում ընդունարանի և սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների, ռեկրեացիոն, ժամանցային բնույթի ծառայությունների և միջոցառումների կազմակերպման բարդությունը</li> <li>• Ճիշտ է գնահատում հաճախորդների հետ հարգալից հարաբերվելու և որակյալ սպասարկելու բարդությունը</li> <li>• Ճիշտ է գնահատում աշխատավայրում աշխատակիցների, ենթակաների և վերադասների հետ պատշաճ հարաբերվելու և արդյունավետ աշխատանքային մթնոլորտ ապահովելու բարդությունը</li> </ul>
Պատասխանատվությունը	<p>Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում սպասարկման կազմակերպիչ մենեջերը պատասխանատու է</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ընդունարանի ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար,</li> <li>• սենյակների սպասարկման ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար,</li> <li>• միջոցառումների սպասարկման ժամանակ սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար,</li> <li>• օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրման համար,</li> <li>• համապատասխան տեղեկությունները վերադասին ժամանակին և սահմանված կարգով տրամադրելու համար,</li> <li>• իրեն վերապահված գործառնությունների վերաբերյալ փաստաթղթերը գործող նորմատիվներին համապատասխան կազմելու համար,</li> <li>• աշխատանքը կազմակերպելու և աշխատանքային կարգապահությունը ապահովելու համար:</li> </ul>
<b>Մասնագիտական գիտելիքներ, կարողություններ, հմտություններ և վերաբերմունք</b>	
Լեզուները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Հայերեն՝ գերազանց</li> <li>• Առաջին օտար լեզու՝ լավ</li> <li>• Երկրորդ օտար լեզու՝ լավ</li> </ul>
Համակարգիչը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Տեքստերի հավաքում և ֆորմատավորում՝ լավ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Աղյուսակների կազմում և ֆորմատավորում՝ լավ</li> <li>• Գծապատկերների, գրաֆիկների կազմում լավ</li> <li>• Հաղորդակցում համացանցով՝ լավ</li> </ul>
Գիտելիքը	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Վարչարարում և կառավարում,</li> <li>• Վաճառք և մարքեթինգ,</li> <li>• Գործավարություն,</li> <li>• Հաղորդակցման հմտություններ,</li> <li>• Տնտեսագիտություն,</li> <li>• Մաթեմատիկա,</li> <li>• Պլանավորում,</li> <li>• Էթիկա,</li> <li>• Օրենսդրություն,</li> <li>• Առաջին օգնություն և անվտանգության տեխնիկայի կանոններ:</li> </ul>
Կարողությունները և հմտությունները	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Տրամաբանական մտածողություն,</li> <li>• Ժամանակի կառավարում և բաշխում,</li> <li>• Թիմում աշխատելու և թիմային աշխատանքներ կազմակերպելու կարողություն,</li> <li>• Մոնիտորինգ,</li> <li>• Օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություն,</li> <li>• Ակտիվ լսելու կարողություն,</li> <li>• Նախաձեռնություն,</li> <li>• Տեղեկատվության համակարգում,</li> <li>• Նորարարություն և ստեղծագործական ձիրք,</li> <li>• Կողմնորոշում դեպի սպասարկումը:</li> </ul>
Վերաբերմունքը	Պարկեշտ, անկաշկանդ, պարտաճանաչ, պատասխանատու, պահանջկոտ, ինսյոդ, կարգապահ, հաղորդակցվող, ճշտապահ, մաքրասեր, տեղեկացված, համեստ, հարգալից, նորարար, ընկերասեր: