

ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ ԲԼՈՒԹԱԳԻՐԸ

Պաշտոնի (գրադմունքի) անվանումը	Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում սպասարկման մենեջեր կազմակերպիչ
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. Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում, 5. Ռեկրեացիոն բնույթի ծառայությունների կազմակերպում, 6. Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում, 7. Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում
Խնդիրների բնագավառ 1. Ընդունարանի ծառայության աշխատանքների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, • Հետևել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարումը, • Հետևել ընդունարանի աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը, • Կազմակերպել ընդունարանում վճարումների գանձումը
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով, • Հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով, • Ընդունարանում ծառայությունները մատուցվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, • Ընդունարանում վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով,
Խնդիրների բնագավառ 2. Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, • Հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարումը, • Հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը, • Կազմակերպել սենյակների սպասարկման լրացուցիչ ծառայությունների պատվերների կատարումը, • Կազմակերպել լրացուցիչ վճարումների գանձումը
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով,

	<ul style="list-style-type: none"> • Հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով, • Սենյակների սպասարկումը կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, • Սենյակների սպասարկման լրացուցիչ պատվերները կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, • Լրացուցիչ վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով,
Խնդիրների բնագավառ 3. Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, • Սահմանել պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման կանոնակարգը, • Սահմանել լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում կտրամադրվի հաճախորդներին, • Սահմանել յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից տրամադրվող տեղեկատվության բնույթը:
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմված է հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, • Պարտադիր տեղեկատվությունը տրամադրվում է հաճախորդներին սահմանված կանոնակարգով, • Սահմանված է լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում տրամադրվելու են հաճախորդներին, • Յուրաքանչյուր աշխատակցի գիտի ինչ բնույթի տեղեկատվություն տրամադրի հաճախորդին:
Խնդիրների բնագավառ 4. Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան, • Կազմել ժամանցային ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան, • Հետևել ժամանցային ծրագրերի իրականացմանը:
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է, • Ժամանցային ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի, • Ժամանցային ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,
Խնդիրների բնագավառ 5. Ռեկրեացիոն (առողջարարական և սպա) բնույթի ծառայությունների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան, • Կազմել ռեկրեացիոն ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան, • Հետևել ռեկրեացիոն ծրագրերի իրականացմանը:
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է, • Ռեկրեացիոն ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի, • Ռեկրեացիոն ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,
Խնդիրների բնագավառ 6. Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում,	

Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել միջոցառումների ցանկը, • Կազմել յուրաքանչյուր միջոցառման նախահաշիվը, • Կազմակերպել միջոցառումների գովազդը, • Ձեռք բերել պայմանավորվածություն միջոցառման պատվիրատուի հետ, • Կազմել միջոցառումների սպասարկման անձնակազմը, • Հետևել միջոցառումների իրականացմանը:
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Հնարավոր բոլոր տեսակի միջոցառումների ցանկը կազմված է, • Միջոցառման նախահաշիվը կազմված է կազմակերպության գնային ռազմավարությանը համապատասխան, • Միջոցառումների վերաբերյալ տրված է գովազդային հայտարարություն, • Միջոցառման պատվիրատուի հետ որոշված են կողմերի պարտավորությունները, վճարումների կատարման կարգը, • Որոշված է միջոցառումների սպասարկման անձնակազմը և աշխատանքային պարտականությունները, • Միջոցառումները կատարված են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների,
Խնդիրների բնագավառ 6. Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> • Կազմել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման պարբերականությունը և որակական չափանիշները երաշխավորող ամփոփ փաստաթղթեր, • Լրացնել աշխատանքային պարտականությունների ստանձման ու կատարմանն առընչվող փաստաթղթերը:
Կատարման չափանիշները	<ul style="list-style-type: none"> • Պահանջագրերը, հաշվետվությունները, զեկուցագրերը, ամփոփագրերը, աշխատաժամանակի հաշվարկի տեղեկագրերը, հանձնման ընդունման ակտերը, անսարքությունների ակտերը, տեխնիկական վերահսկողության այլ փաստաթղթերը լրացված և կազմված են գործող նորմատիվային փաստաթղթերին համապատասխան:
Պատասխանատվությունը և բարդության աստիճանը	
Բարդության աստիճանը	<ul style="list-style-type: none"> • Ճիշտ է գնահատում ընդունարանի և սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների, ռեկրեացիոն, ժամանցային բնույթի ծառայությունների և միջոցառումների կազմակերպման բարդությունը • Ճիշտ է գնահատում հաճախորդների հետ հարգալից հարաբերվելու և որակյալ սպասարկելու բարդությունը • Ճիշտ է գնահատում աշխատավայրում աշխատակիցների, ենթակաների և վերադասների հետ պատշաճ հարաբերվելու և արդյունավետ աշխատանքային մթնոլորտ ապահովելու բարդությունը
Պատասխանատվությունը	<p>Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում սպասարկման կազմակերպիչ մենեջերը պատասխանատու է</p> <ul style="list-style-type: none"> • ընդունարանի ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, • սենյակների սպասարկման ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար,

	<ul style="list-style-type: none"> միջոցառումների սպասարկման ժամանակ սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրման համար, համապատասխան տեղեկությունները վերադասին ժամանակին և սահմանված կարգով տրամադրելու համար, իրեն վերապահված գործառույթների վերաբերյալ փաստաթղթերը գործող նորմատիվներին համապատասխան կազմելու համար, աշխատանքը կազմակերպելու և աշխատանքային կարգապահությունը ապահովելու համար:
Մասնագիտական գիտելիքներ, կարողություններ, հմտություններ և վերաբերմունք	
Լեզուները	<ul style="list-style-type: none"> Հայերեն՝ գերազանց Առաջին օտար լեզու՝ լավ Երկրորդ օտար լեզու՝ լավ
Համակարգիչը	<ul style="list-style-type: none"> Տեքստերի հավաքում և ֆորմատավորում՝ լավ Աղյուսակների կազմում և ֆորմատավորում՝ լավ Գծապատկերների, գրաֆիկների կազմում՝ լավ Հաղորդակցում համացանցով՝ լավ
Գիտելիքը	<ul style="list-style-type: none"> Վարչարարում և կառավարում, Վաճառք և մարքեթինգ, Գործավարություն, Հաղորդակցման հմտություններ, Տնտեսագիտություն, Մաթեմատիկա, Պլանավորում, Էթիկա, Օրենսդրություն, Առաջին օգնություն և անվտանգության տեխնիկայի կանոններ:
Կարողությունները և հմտությունները	<ul style="list-style-type: none"> Տրամաբանական մտածողություն, Ժամանակի կառավարում և բաշխում, Թիմում աշխատելու և թիմային աշխատանքներ կազմակերպելու կարողություն, Մոնիտորինգ, Օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություն, Ակտիվ լսելու կարողություն, Նախաձեռնություն, Տեղեկատվության համակարգում, Նորարարություն և ստեղծագործական ձիրք, Կողմնորոշում դեպի սպասարկումը:
Վերաբերմունքը	Պարկեշտ, անկաշկանդ, պարտաճանաչ, պատասխանատու, պահանջկոտ, խնայող, կարգապահ, հաղորդակցվող, ճշտապահ, մաքրասեր, տեղեկացված, համեստ, հարգալից, նորարար, ընկերասեր: