

ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐԸ

**ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.05.5 «ՄՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ
 ՀՅՈՒՐԱՆՈՑՆԵՐՈՒՄ ԵՎ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ՀԱՄԱԼԻՐՆԵՐՈՒՄ» ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ
 0413.05.01.5 «ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՀՅՈՒՐԱՆՈՑՆԵՐԻ ԵՎ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ՀԱՄԱԼԻՐՆԵՐԻ»
 ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ**

Պաշտոնի /զբաղմունքի/ անվանումը	Մենեջեր՝ հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների
I. Դերը	Հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում՝ ծրագրում, համակարգում և ղեկավարում է հյուրընկալական ծառայությունների մատուցման աշխատանքները
<p align="center">II. Խնդիրների բնագավառները</p> <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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, 2. հետևել ընդունարանի աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարմանը, 3. հետևել ընդունարանի աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը, 4. կազմակերպել ընդունարանում վճարումների գանձումը:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Աշխատանքային հերթափոխներն ու գրաֆիկները կազմված են սահմանված նորմաներով, 2. հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով, 3. ընդունարանում ծառայությունները մատուցվում են ըստ

	<p>սահմանված նորմերի և չափանիշների,</p> <p>4. ընդունարանում վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով:</p>
<p><u>Խնդիրների բնագավառ 2.</u> Սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների կազմակերպում</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, 2. հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների հերթափոխների և աշխատանքային գրաֆիկների կատարմանը, 3. հետևել սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատակիցների կողմից մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը, 4. կազմակերպել սենյակների սպասարկման լրացուցիչ ծառայությունների պատվերների կատարումը, 5. կազմակերպել լրացուցիչ վճարումների գանձումը:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Հերթափոխներն ու գրաֆիկները կատարվում են սահմանված կարգով, 2. սենյակների սպասարկումը կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, 3. սենյակների սպասարկման լրացուցիչ պատվերները կատարվում է ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, 4. լրացուցիչ վճարումները գանձվում են սահմանված ժամանակացույցով և եղանակներով:
<p><u>Խնդիրների բնագավառ 3.</u> Տեղեկատվության տրամադրում հաճախորդներին</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, 2. սահմանել պարտադիր տեղեկատվության տրամադրման

	<p>կանոնակարգը,</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. սահմանել լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում կտրամադրվի հաճախորդներին, 4. սահմանել յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից տրամադրվող տեղեկատվության բնույթը:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմված է հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, 2. պարտադիր տեղեկատվությունը տրամադրվում է հաճախորդներին սահմանված կանոնակարգով, 3. սահմանված է լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը, որոնք անհրաժեշտության դեպքում տրամադրվելու են հաճախորդներին, 4. յուրաքանչյուր աշխատակցի գիտի ինչ բնույթի տեղեկատվություն տրամադրի հաճախորդին:
<p><u>Խնդիրների բնագավառ 4.</u> Ժամանցային ծառայությունների կազմակերպում</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան, 2. կազմել ժամանցային ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան, 3. հետևել ժամանցային ծրագրերի իրականացմանը 4. կատարել իրականացված ժամանցային ծրագրերի մոնիտորինգ:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ժամանցային ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է, 2. ժամանցային ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի, 3. ժամանցային ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների, 4. կատարված է իրականացված ժամանցային ծրագրերի

	վերլուծություն և տրված են առաջարկություններ:
Խնդիրների բնագավառ 5. Ռեկրեացիոն (առողջարարական և սպա) բնույթի ծառայությունների կազմակերպում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան, 2. կազմել ռեկրեացիոն ծառայություններ մատուցող աշխատակազմի աշխատանքային գրաֆիկան, 3. հետևել ռեկրեացիոն ծրագրերի իրականացմանը:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան կազմված է, 2. ռեկրեացիոն ծառայության աշխատակիցները ներկայանում են ըստ սահմանված գրաֆիկի, 3. ռեկրեացիոն ծրագրերը կատարվում են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների:
Խնդիրների բնագավառ 6. Միջոցառումների կազմակերպում, սպասարկում և խթանում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել միջոցառումների ցանկը, 2. կազմել յուրաքանչյուր միջոցառման նախահաշիվը, 3. կազմակերպել միջոցառումների գովազդը, 4. ձեռք բերել պայմանավորվածություն միջոցառման պատվիրատուի հետ, 5. կազմել միջոցառումները սպասարկող անձնակազմի ցանկը, 6. հետևել միջոցառումների իրականացմանը:
Կատարման չափանիշներ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Հնարավոր բոլոր տեսակի միջոցառումների ցանկը կազմված է, 2. միջոցառման նախահաշիվը կազմված է կազմակերպության գնային ռազմավարությանը համապատասխան, 3. միջոցառումների վերաբերյալ տրված է գովազդային հայտարարություն,

	<ol style="list-style-type: none"> 4. միջոցառման պատվիրատուի հետ որոշված են կողմերի պարտավորությունները, վճարումների կատարման կարգը, 5. որոշված է միջոցառումների սպասարկման անձնակազմը և աշխատանքային պարտականությունները, 6. միջոցառումները կատարված են ըստ սահմանված նորմերի և չափանիշների:
<p>Խնդիրների բնագավառ 7. Անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպում</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Կազմել հաճախորդներին ծառայությունների մատուցման պարբերականությունը և որակական չափանիշները երաշխավորող ամփոփ փաստաթղթեր, 2. լրացնել աշխատանքային պարտականությունների ստանձման ու կատարմանն առընչվող փաստաթղթերը:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Պահանջագրերը, հաշվետվությունները, զեկուցագրերը, ամփոփագրերը, աշխատաժամանակի հաշվարկի տեղեկագրերը, հանձնման ընդունման ակտերը, անսարքությունների ակտերը, տեխնիկական վերահսկողության այլ փաստաթղթերը լրացված և կազմված են գործող նորմատիվային փաստաթղթերին համապատասխան:
<p>III. Պատասխանատվությունը /անմիջական պատասխանատվության շրջանակ/</p>	<p>Բարդության աստիճանը.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ճիշտ է գնահատում ընդունարանի և սենյակների սպասարկման ծառայության աշխատանքների, ռեկրեացիոն, ժամանցային բնույթի ծառայությունների և միջոցառումների կազմակերպման բարդությունը, 2. ճիշտ է գնահատում հաճախորդների հետ հարգալից հարաբերվելու և որակյալ սպասարկում ապահովելու բարդությունը, 3. ճիշտ է գնահատում աշխատավայրում աշխատակիցների, ենթակաների և վերադասների հետ պատշաճ հարաբերվելու և արդյունավետ աշխատանքային մթնոլորտ

	<p>ապահովելու բարդությունը,</p> <p>Մենեջեր՝ զբոսաշրջային ծառայությունների սպասարկման պատասխանատվությունը.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ընդունարանի ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, 2. սենյակների սպասարկման ծառայության կողմից սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, 3. միջոցառումների սպասարկման ժամանակ սահմանված նորմերով աշխատանքների իրականացման համար, 4. օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների վերաբերյալ հաճախորդներին տեղեկատվության տրամադրման համար, 5. համապատասխան տեղեկությունները վերադասին ժամանակին և սահմանված կարգով տրամադրելու համար, 6. իրեն վերապահված գործառույթների վերաբերյալ փաստաթղթերը գործող նորմատիվներին համապատասխան կազմելու համար, 7. աշխատանքները կազմակերպելու և աշխատանքային կարգապահությունը ապահովելու համար:
<p>IV. Լեզուները</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Հայերեն, 3. առաջին օտար լեզու, 4. երկրորդ օտար լեզու, 5. երրորդ օտար լեզու:
<p>V. Համակարգիչը</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Տեքստերի հավաքում և ֆորմատավորում, 2. աղյուսակների կազմում և ֆորմատավորում, 3. գծապատկերների, գրաֆիկների կազմում,

	<p>4. հաղորդակցում համացանցով,</p> <p>5. ցուցադրական փաստաթղթերի պատրաստում, խմբագրում, ձևավորում, անիմացիոն, շարժական պատկերների, հարց-պատասխանների, ինչպես նաև տեղեկատվական նյութի պահպանում և օգտագործում:</p>
<p>VI. Գիտելիքները</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Վարչարարում և կառավարում, • վաճառք և մարքեթինգ, • գործավարություն, • տնտեսագիտություն, • հաշվապահական հաշվառում, • պլանավորում, • էթիկա, • օրենսդրություն, • առաջին օգնություն և տեխնիկայի անվտանգության պահպանման կանոններ:
<p>VII. Կարողությունները և հմտությունները</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ռեսուրսների կառավարման և բաշխման հմտություններ, • թիմում աշխատելու և թիմային աշխատանքներ կազմակերպելու կարողություններ, • տեղեկատվության վերլուծության կարողություններ, • օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություններ, • մարքեթինգային հմտություններ, • կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ, • աշխատազմի կառավարման հմտություններ, • գործարար հաղորդակցման հմտություններ, • ղեկավարման հմտություններ, • կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների

	<p>կառավարման կարողություններ,</p> <ul style="list-style-type: none"> • հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների ճանաչողության կարողություններ, • հիմնական ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, • լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, • օժանդակ ծառայությունների կազմակերպման կարողություններ, • միջոցառումների (MICE) կազմակերպման կարողություններ:
<p>VIII. Անձի որակական հատկանիշներ</p>	<p>Տրամաբանական մտածելակերպ ունեցող, անկաշկանդ, պարտաճանաչ, պատասխանատու, պահանջկոտ, խնայող, կարգապահ, հաղորդակցվող, մաքրասեր, տեղեկացված, հարգալից, նորարար, ընկերասեր, նախաձեռնող, սպասարկմանը միտված:</p>