

შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

ტურიზმის ფაკულტეტი

პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამა

სპეციალობა: სასტუმრო საქმისწარმოება

კვალიფიკაცია: სასტუმრო საქმისმწარმოებელი

პროფესიული განათლების საფეხური - III

პროგრამის ხანგრძლივობა: 10 თვე

პროგრამის მოცულობა - 60 კრედიტი

სპეციალობის კოდი: 020553

საგანმანათლებლო პროგრამის ხელმძღვანელი:

1. CIM ექსპერტი კურტ ჰეინც რაიც
2. BA მაგისტრი მამუკა გოგელია

I. საგანმანათლებლო პროგრამის სახელწოდება

სასტუმრო საქმისწარმოება

II. მისანიჭებელი კვალიფიკაცია

სასტუმრო საქმისმწარმოებელი

III. პროფესიული განათლების საფეხური - III

IV. პროგრამის მოცულობა

პროფესიული დიპლომის მოსაპოვებლად კურსდამთავრებულმა უნდა მოაგროვოს შესაბამისად არანაკლებ 60 კრედიტისა, 30 კრედიტი (1 კრედიტი-25სთ.) თითოეულ სემესტრში. ყოველი სემესტრის ხანგძლივობა შეადგენს 18 კვირას.

60 კრედიტიდან - 24 კრედიტი (600 სთ.) ეთმობა სასწავლო კომპონენტს, ხოლო 36 (900 სთ.) კრედიტი სასწავლო და საწარმოო პრაქტიკას.

V. პროგრამაზე დაშვების წინაპირობა

პროგრამის პროფესიული სტუდენტი შეიძლება გახდეს სრული საშუალო განათლების მქონე პირი, ერთიანი ეროვნული გამოცდების ჩაბარების გარეშე. მათთვის მოეწყობა შიდასაუნივერსიტეტო გამოცდა შემდეგი სახით:

ინგლისური ენის ზეპირი გასაუბრება - 50ქულა

ტესტირება ინგლისურ ენაში - - 25 ქულა

გასაუბრება მიმდებ კომისიასთან - 25 ქულა

სულ მაქსიმალური ქულების რაოდენობა - 100

VI. საგანმანათლებლო პროგრამის მიზანი

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის მიზნები და ამოცანები მჭიდროდ უკავშირდება რეგიონში ტურიზმის განვითარების ხელშეწყობას, კერძოდ მოამზადოს სასტუმროს ადმინისტრატორი.

პროგრამის მიზანია პროფესიისათვის საჭირო ცოდნის გარდა კურსდამთავრებულს გამოუმუშაოს მიღება-განთავსებისა და დაჯავშნის სპეციალისტისათვის აუცილებელი უნარ-ჩვევები.

სასტუმრო საქმისმწარმოება პროფესიულმა საგანმანათლებლო პროგრამამ უნდა უზრუნველყოს:

- სასტუმროები მაღალკვალიფიციური სპეციალისტებით;
- სწავლებისა და სწავლის მაღალი ხარისხი;
- პროფესიული სტუდენტების წარმატებული კარიერისა და სწავლისათვის საჭირო უნარ-ჩვევების ჩამოყალიბება და ა.შ.
- პროფესიული სტუდენტებისათვის უნარ-ჩვევების გამომუშავება დამსაქმებლის მოთხოვნების გათვალისწინებით.

დასაქმების სფერო

დასაქმების პროფილიდან გამომდინარე, სასტუმროს საქმისმწარმოებელი სპეციალისტი შეიძლება დასაქმდეს სხვადასხვა ტიპის სასტუმრო ობიექტებში: სასტუმრო ბრენდები, დიდი, საშუალო და მცირე ზომის სასტუმროები, "გესტ ჰაუსები", დასასვენებელი სახლები, სანატორიუმები, საკურორტო კომპლექსები, საკრუიზო გემები.

VII. სწავლის შედეგი

საგანმანათლებლო პროგრამა შესაძლებლობას აძლევს პროფესიულ სტუდენტს შეიძინოს ცოდნა, გამოიმუშავოს შესაბამისი უნარ-ჩვევები და მოახდინოს მათი დემონსტრირება შემდეგი მიმართულებით:

<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</p> <ul style="list-style-type: none"> -ტურიზმის სფეროს არსი და დანიშნულება; -სასტუმრო ინდუსტრია და სასტუმრო ბიზნესი, როგორც ტურიზმის ბაზრის მნიშვნელოვანი სექტორი - სასტუმრო, როგორც ერთიანი ორგანიზმი, მისი სტრუქტურა, ორგანიზება და ფუნქციონირება; -სასტუმროს ტიპები და მათი მუშაობის სპეციფიკა; -შერჩეული და სრული მომსახურების პაკეტის მქონე სასტუმროს საქმიანობის ძირითადი სფეროები. <p>ბ) მომსახურების პრინციპები</p> <ul style="list-style-type: none"> -სტუმართმასპინძლობის 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. <p>გ) სასტუმროში მოქმედი სამსახურები</p> <ul style="list-style-type: none"> -დასუფთავების სამსახურის ფუნქციები და პროცედურები; -სართულთა მომსახურების სამსახურის ფუნქციები; -კარისკაცის / შიკრიკის კონსიერჟის ფუნქციები; -დაცვის სამსახურის ფუნქციები და მუშაობის სპეციფიკა; -ლოჯისტიკის სამსახურის ფუნქციები; -სტიუარდინგის 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 კომპიუტერული პროგრამა Opera - ს 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 კომპიუტერული პროგრამა Opera - ს საშუალებით მიღება-განთავსების პროცედურების განხორციელება; <p>დ) სასტუმროს რესტორნების და კვების ბლოკის მუშაობის სპეციფიკა</p> <ul style="list-style-type: none"> -კვების ობიექტის სახეები და მათი მუშაობის სპეციფიკა; -სასტუმროს კვების ობიექტების ორგანიზაციული სტრუქტურა და ფუნქციონირება; -სასტუმროს კვების ობიექტებში მომსახურების სფეროს მუშაობის
--	--

	<p>კოორდინაციის მეთოდები: კოორდინაცია სამზარეულოსთან, - მომარაგების განყოფილებასთან, სამრეცხაოსთან;</p> <p>-სასტუმროს სხვადასხვა მომსახურების კოორდინაცია კვების ბლოკთან.</p> <p>ე) კვებისა და სასმელების სერვისი</p> <p>-სუფრის ეტიკეტი და სერვირების სახეობები და სერვირების წესები;</p> <p>-სარესტორნო ინვენტარის, ჭურჭლის და აქსესუარების დანიშნულება და მათი გამოყენების წესები;</p> <p>-სხვადასხვა ტიპის ღონისძიებებზე მომსახურების წესები;</p> <p>-სასტუმროს ნომრებში მომსახურების წესები;</p> <p>-სამზარეულოს ფუნქციონირების ძირითადი პრინციპები;</p> <p>-საუზმისათვის შვედური მაგიდის მომზადება და მომსახურება;</p> <p>-ყავის შესვენების მომსახურება;</p> <p>ვ) რელიზაციის და მარკეტინგის საფუძვლები</p> <p>-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>-გაყიდვის ტექნიკა;</p> <p>-საზოგადოებასთან ურთიერთობის საფუძვლები;</p> <p>-მომხმარებლის სურვილის დეტერმინირება და განვითარება.</p> <p>ზ) ანგარიშსწორება და ბუღალტრული აღრიცხვა / საბაზო</p> <p>-ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების ოპერაციები;</p> <p>-შემოსავლების აღრიცხვის, დათვლის და ჩაბარების წესები;</p> <p>-საკრედიტო ბარათების მოხმარების, გადარიცხვით და ანგარიშსწორების სხვა ოპერაციებით მუშაობის წესები;</p> <p>-საბანკო ტერმინალის გამოყენება;</p> <p>-საკასო აპარატის გამოყენება;</p> <p>-ანგარიშსწორების კომპიუტერული პროგრამა;</p> <p>-სტუმრისთვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირების წესები;</p> <p>-სტუმრის მიერ გამოყენებული საკვების, სასმელების, სატელეფონო საუბრების, სასტუმროს მომსახურების და სხვა დამატებითი სერვისების (სამრეცხაო, ქიმიკა და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვის წესები;</p> <p>-სტუმრის მთლიანი ანგარიშის მომზადებისა და სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვის წესები;</p> <p>-ცვლის ბოლოს შემოსული თანხების დაანგარიშება, შესაბამისი საფინანსო დოკუმენტაციის მომზადება ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება;</p> <p>-ღამის აუდიტის წარმოების მეთოდები.</p> <p>თ) ადმინისტრაციული საქმის წარმოება</p> <p>-თანამედროვე საკომუნიკაციო საშუალებებისა და საოფისე ტექნიკის გამოყენება;</p> <p>-ადმინისტრაციული საქმის წარმოება - დოკუმენტებთან მუშაობა; ანგარიშების შედგენა.</p> <p>ი) კანონმდებლობა და შრომის უსაფრთხოება</p> <p>-შრომითი ურთიერთობების მარეგულირებელი ნორმები;</p> <p>-პროფესიის მარეგულირებელი ნორმები;</p> <p>-პროფესიული ეთიკის მარეგულირებელი ნორმები;</p> <p>-შრომის უსაფრთხოებისა და ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვის მარეგულირებელი ნორმები;</p> <p>-სანიტარულ - ჰიგიენური ნორმები;</p> <p>-გარემოს დაცვის ნორმები;</p> <p>-ქონების უსაფრთხოების დაცვის წესები;</p>
--	--

		<p>-პირველადი სამედიცინო დახმარების წესები. -უნდა ფლობდეს სასტუმროს მართვის სპეციალურ კომპიუტერულ პროგრამას - Opera.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -სტუმრის მიღება-განთავსება; -კოორდინირება სასტუმროს რეზერვაციის 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 / მენეჯერთან ან სუპერვიზორთან 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 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 ფასეულობების სასტუმროს სეიფში განთავსების უზრუნველყოფა; -სასტუმროს სხვადასხვა დეპარტამენტების ინფორმირება სტუმრის განთავსების შესახებ; -სტუმრების მოძრაობის მონაცემთა დამუშავება; -კორესპოდენციის მიღება, შენახვა და სტუმრისათვის გადაცემა; -სტუმრებისათვის ნომრის შეცვლასთან დაკავშირებული საკითხის მოგვარება; -სტუმრის გაღვიძება მისი თხოვნით; -სტუმრის ნომერში მომსახურებასთან დაკავშირებით შეკვეთის მიღება და შესაბამისი განყოფილებისთვის გადაცემა; -24 საათის განმავლობაში სატელეფონო სერვისი; -სტუმრისათვის სხვადასხვა ღონისძიებებზე ბილეთების დაჯავშნა, ტაქსის გამოძახება; -ბარგის შენახვის და სასტუმროდან ბარგის გატანის ორგანიზება და უზრუნველყოფა; -დეპოზიტების, ავანსების, ჩეკების, საკრედიტო ბარათების შემოწმება; ფასდაკლებების, უფასო მომსახურებისა და გადახდის სპეციალური ფორმების კონტროლი; -საბანკო ტერმინალის გამოყენება; -საკასო აპარატის გამოყენება; -ანგარიშსწორების კომპიუტერული პროგრამის გამოყენება; -სტუმრისთვის მისაღები გადახდის ფორმების კონსულტირება; -სტუმრის მიერ გამოყენებული საკვების, სასმელების, სატელეფონო საუბრების, სასტუმროს მომსახურების და სხვა დამატებითი სერვისების (სამრეცხაო, ქიმიწმენდა, სპა და ა.შ) საფასურის სტუმრის ანგარიშზე დარიცხვა; -სტუმრის მთლიანი ანგარიშის მომზადება, გადახდის ქვითრის

	<p>მომზადება და სტუმრის გასტუმრებისას ანგარიშის დახურვა;</p> <p>-ცვლის ბოლოს შემოსული თანხების დაანგარიშება, შესაბამისი საფინანსო დოკუმენტაციის მომზადება ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების მითითებით და პასუხისმგებელი პირისათვის გადაბარება;</p> <p>-შემოსავლების აღრიცხვა და ღამის აუდიტის წარმოება;</p> <p>შემოსული თანხის მიხედვით ყოველდღიური ფინანსური ანგარიშის მომზადება, მარტივი ბალანსის გაკეთება.</p> <p>-შვეიცარიის მუშაობის კონტროლი.</p> <p>-სასტუმროს მართვის კომპიუტერული პროგრამა Opera - ს საშუალებით მიღება-განთავსების პროცედურების განხორციელება;</p> <p>-ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საოფისე ტექნიკის პროფესიულ დონეზე გამოყენება.</p> <p>-დაჯავშნა / რეზერვაცია</p> <p>-რეგისტრაციის სამსახურთან კოორდინირებული მუშაობა და ინფორმაციის მიწოდება სტუმრების ჩამოსვლასთან დაკავშირებით;</p> <p>-ტურ სააგენტოებისა და მომხმარებლებისათვის ინფორმაციის მიწოდება; მიღებული ინფორმაციის დამუშავება;</p> <p>-სტუმრების ჩამოსვლის გეგმა-პროგნოზის შედგენა;</p> <p>-ჯავშნის მიღება; ჯავშნის მომზადება და რეგისტრაცია;</p> <p>-სასტუმროს მართვის კომპიუტერული პროგრამა Opera - ს საშუალებით დაჯავშნის პროცედურების განხორციელება;</p> <p>-<i>დასუფთავების სამსახური დასუფთავების პროცედურები და წესები:</i> საზოგადოებრივი მოხმარებისათვის განკუთვნილი არეალის, დერეფნების, ვესტიბილის, შემოსასვლელების, საზ. ტუალეტების, გასახდელების, თანამშრომელთა სამუშაო არეალის, შეხვედრის დარბაზების, დერეფნების ლიფტების, კვების ობიექტების სათანადო წესის დაცვით დასუფთავება;</p> <p>-ნომრების რეგულარული და გენერალური დასუფთავება;</p> <p>-ნომრის საჭირო ატრიბუტიკით აღჭურვა;</p> <p>-თეთრეულის, პირსახოცების დანიშნულებისამებრ გამოყენება;</p> <p>-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 ნომერში არსებული მინი ბარის შევსება და აღრიცხვა;</p> <p>-ოთახის მცენარეების მოვლა;</p> <p>-კვებისა და სასმელების სერვისის 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 ნომრებში მომსახურება;</p> <p>-საუზმისათვის შვედური მაგიდის მომზადება და მომსახურება;</p> <p>-ყავის შესვენების მომსახურება;</p> <p>-სამუშაო გარემოს უსაფრთხო ორგანიზება</p> <p>-შრომის უსაფრთხოების წესების დაცვა;</p> <p>-სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმების 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>-სტუმრის პირადი ან კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვა.</p> <p>სასტუმროს სამსახურებთან კოორდინირებული მუშაობა;</p>
--	---

		<p>-სტუმრის მომსახურების სტანდარტების დაცვაზე ზრუნვა. -სასტუმროს რეკლამირება და მომხმარებელთა მოზიდვა; -პროდუქტის სათანადოდ შეთავაზება და გაყიდვა;</p>
<p>დასკვნის გაკეთების უნარი</p>	<p>შეუძლია განსხვავებულ სიტუაციებში წარმოქმნილი პრობლემების გადასაჭრელად ინფორმაციის ცნობილი წყაროებით სარგებლობა, მათი შეფასება და ანალიზი</p>	<p>-შეუძლია დამოუკიდებლად მოქმედება, მუშაობის საკუთარი სტილის შემუშავება. -შეუძლია სუპერვაიზერის, 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; -ფასდაკლებების შესახებ გადაწყვეტილების მიღება; -უკმაყოფილო სტუმრის ან სტუმართა მოზღვავეებისას მომსახურების პრობლემის მოგვარება; -ნომერში გაუთვალისწინებელი ტექნიკური პრობლემის წარმოქმნისას, სტუმრის პრეტენზიის შემთხვევაში, ადეკვატური გადაწყვეტილების მიღება; -მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებით, სტუმრის საჩივრის შემთხვევაში, სტუმრის კეთილგანწყობის შენარჩუნება და პრობლემის აღმოფხვრა; -სხვადასხვა ასაკისა და ეროვნების სტუმრის სურვილების განსაზღვრა და მომსახურების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღება. მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაციის იდენტიფიცირების და კატეგორიზებად დაყოფის უნარი; ამოცანის გადასაწყვეტად გარკვეული მიდგომების შემუშავების და მიღებული შედეგების ანალიზის უნარი; -ტექნიკური პრობლემების მოგვარების უნარი; უნდა შეეძლოს შესასრულებელ სამუშაოთა პრიორიტეტულობის განსაზღვრა და ხელმძღვანელებთან ერთად გადაწყვეტილებების მიღება; -უნდა გააჩნდეს საკუთარი სამუშაოს ორგანიზების და სწორედ დაგეგმვის უნარი; -უნდა შეძლოს როგორც გუნდში, ასევე დამოუკიდებლად მუშაობა; უნდა შეეძლოს 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>კომუნიკაციის უნარი</p>	<p>შეუძლია ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია</p>	<p>-შეუძლია ქართულ ენაზე ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაცია, პროფესიული კომპეტენციის ფარგლებში საჭირო ინფორმაციის გაგება, გააზრება, მოძიება . კომუნიკაცია სასტუმროს ნებისმიერი რგოლის პერსონალთან;</p>

	<p>პროფესიასთან დაკავშირებულ საკითხებზე განსხვავებულ სიტუაციებში, ეფექტიანად იყენებს პროფესიულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებს, შეუძლია უცხო ენის პრაქტიკული გამოყენება</p>	<p>-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 უცხო ენას (ინგლისური) საშუალო B1 დონეზე, შეუძლია დიალოგის წარმართვა და ენის პრაქტიკული გამოყენება; -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, სწავლის შემდგომ საფეხურზე გაგრძელების უზრუნველყოფა.</p>
<p>ღირებულებები</p>	<p>განსხვავებულ სიტუაციებში მოქმედებს პროფესიული საქმიანობისთვის დამახასიათებელი ღირებულებების შესაბამისად</p>	<p>-სრულყოფილად იცნობს სასტუმრო ბიზნესის სფეროს, მომსახურების არსს და სტუმარმასპინძლობის ძირითად პრინციპებს, პროფესიული ეთიკის ძირითად პრინციპებს, გაცნობიერებული აქვს საკუთარი მოვალეობები, ფუნქციები და პასუხისმგებლობა. არის მომდიმარი, ზრდილობიანი თავ აზიანი 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.</p>

VIII. სწავლის შედეგების რუქა

სასწავლო კურსები /მოდულები/პრაქტიკა	სწავლის შედეგები					
	ცოდნა და გაცნობიერე ბა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენებ ის უნარი	დასკვნისა გაკეთების უნარი	კომუნიკაცი ის უნარი	სწავლის უნარი	ღირებულ ებები
უცხო ენა (დარგობრივი)		×		×		
ინფორმაციული ტექნოლოგიები	×	×		×	×	
ფინანსური აღრიცხვა და ანგარიშგება	×	×				
ტურიზმის ბიზნესის საუძელები	×		×			
ტურიზმისა და მასპინძლობის მენეჯმენტი	×	×	×		×	×
სასტუმროს მენეჯმენტი	×	×	×		×	×
სარესტორნო ოპერაციების მენეჯმენტი	×	×	×		×	×
დაჯავშნის სისტემა - Opera		×	×	×		
სპეციალურ ღონისძიებათა მენეჯმენტი	×	×		×		×
მეტყველების ხელოვნება		×		×		×
ბიზნესის ეთიკა და ეტიკეტი	×	×		×		×
ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება		×		×		×
სასწავლო პრაქტიკა		×	×	×	×	×
საწარმოო პრაქტიკა		×	×	×	×	×

IX. სასწავლო გეგმა

№	სასწავლო კურსები /მოდულები/პრაქტიკა	კრედიტების რაოდენობა	საათების განაწილება						სულ საათების რაოდენობა
			საკონტაქტო საათები					დამოუკიდებელი საათები	
			ლექცია/პრაქტიკული	ლაბორატორიული	სასწავლო პრაქტიკა	საწარმოო პრაქტიკა	შუალედური/დასკვნითი შეფასება		
1	უცხო ენა (დარგობრივი)	5	70		25		5	25	125
2	ინფორმაციული ტექნოლოგიები	2	25		10		5	10	50
3	ფინანსური აღრიცხვა და ანგარიშგება	3	20		15	25	5	10	75
4	ტურიზმის ბიზნესის საუბრეები	2	25				5	20	50
5	ტურიზმისა და მასპინძლობის მენეჯმენტი	8	30		80	65	5	20	200
6	სასტუმროს მენეჯმენტი	20	60		150	250	10	30	500
7	სარესტორნო ოპერაციების მენეჯმენტი	4	20		25	40	5	10	100
8	დაჯავშნის სისტემა - Opera	7	30		45	70	5	25	175
9	სპეციალურ ღონისძიებათა მენეჯმენტი	3	20		20	20	5	10	75
10	მეტყველების ხელოვნება	2	20		20		5	5	50
11	ბიზნესის ეთიკა და ეტიკეტი	2	20		20		5	5	50
12	ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება	2	20		20		5	5	50
	სულ	60	360		430	470	65	175	1500

X. პროფესიული სტუდენტის სასწავლო საქმიანობა(დატვირთვა)

პროფესიული სტუდენტის სასწავლო საქმიანობა(დატვირთვა) მოიცავს:

- ლექციაზე დასწრება/სამუშაო ჯგუფში მუშაობას
- ლაბორატორიულ მეცადინეობას
- პრაქტიკულ მეცადინეობას
- დამოუკიდებელ მეცადინეობას
- საწარმოო პრაქტიკას
- გამოცდების (შუალედური და დასკვნითი) ჩაბარებას

XI. პროფესიული სტუდენტის ცოდნის შეფასება

ცოდნის შეფასებისა და უნარ-ჩვევების მოცულობის ხარისხის შეფასებისათვის გამოიყენება შემდეგი მეთოდები: ზეპირი გამოცდა, წერიტი გამოცდა, პრეზენტაცია, ტესტი, მოხსენება, საპრეზენტაციო ნაშრომი, თეზისი, უწყვეტი შეფასება, პორტფოლიო, ჯგუფური/ინდივიდუალური პროექტი, დაკვირვება და დემონსტრირება და ა.შ.

ECTS-ის შეფასებათა ასქულიანი სისტემის შესაბამისად, პროფესიული სტუდენტის ცოდნა ფასდება ხუთი სახის **დადებითი შეფასებით**:

- (A) ფრიადი - მაქსიმალური შეფასების 91-100%;
- (B) ძალიან კარგი - მაქსიმალური შეფასების 81-90%;
- (C) კარგი - მაქსიმალური შეფასების 71- 80%;
- (D) დამაკმაყოფილებელი - მაქსიმალური შეფასების 61- 70%;
- (E) საკმარისი - მაქსიმალური შეფასების 51-60%;

არსებობს ორი სახის **უარყოფითი შეფასება**:

- **(FX) ვერ ჩააბარა** - მაქსიმალური შეფასების 41-50%, რაც ნიშნავს, რომ სტუდენტს ჩასაბარებლად მეტი მუშაობა სჭირდება და ეძლევა დამოუკიდებელი მუშაობით დამატებით გამოცდაზე ერთხელ გასვლის უფლება;
- **(F) ჩაიჭრა** - მაქსიმალური შეფასების 40% და ნაკლები, რაც ნიშნავს, რომ სტუდენტს მნიშვნელოვანი სამუშაო აქვს ჩასატარებელი ანუ საგანი ხელახლა აქვს შესასწავლი.

მაქსიმალური შეფასება 100 ქულაა.

პროფესიული სტუდენტის მიერ მიღწეული სწავლის შედეგების ერთჯერადად - მხოლოდ დასკვნითი გამოცდის საფუძველზე შეფასება დაუშვებელია.

პროფესიულ სტუდენტს უფლება აქვს, გავიდეს დამატებით გამოცდაზე დასკვნით გამოცდაზე უარყოფითი შეფასების მიღების შემთხვევაში, არანაკლებ 10 დღეში.

შეფასების ფორმა:

- შუალედური შეფასება
- დასკვნითი შეფასება

XII. სწავლების მეთოდები

(სასწავლო კურსის/მოდულის სწავლის შედეგების მიღწევისათვის შემუშავებულია სწავლების ადეკვატური მეთოდები).

- თეორიული სწავლება
- პრაქტიკული მეცადინეობა
- ლაბორატორიული სამუშაო
- სასწავლო პრაქტიკა
- საწარმოო პრაქტიკა

XIII. ინფორმაცია საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელებისათვის აუცილებელი ადამიანური რესურსის შესახებ

კურსი/მოდული/საგანი	სახელი, გვარი	კვალიფიკაცია
უცხო ენა (დარგობრივი)	ნატალია სურგულაძე	ფილოლოგიის დოქტორი, ასოც. პროფესორი
ინფორმაციული ტექნოლოგიები	თენგიზ ხინიკაძე	ტექნიკის დოქტორი, ასოც. პროფესორი
ფინანსური აღრიცხვა და ანგარიშგება	ნარგიზ ფალავანდიშვილი	ეკონომიკის დოქტორი
ტურიზმის ბიზნესის საუბრეები	ზვიად ელიზიანი	BA მაგისტრი
ტურიზმისა და მასპინძლობის მენეჯმენტი	კურტ ჰეინც რაიც	ტურიზმის ექსპერტი (CIM)
სასტუმროს მენეჯმენტი	კურტ ჰეინც რაიც	ტურიზმის ექსპერტი (CIM)
სარესტორნო ოპერაციების მენეჯმენტი	კატრინ ჰაუსბერგ	ტურიზმის ექსპერტი (CIM)
დაჯავშნის სისტემა - Opera	ზურა ჯიჯავაძე	BA მაგისტრი
სპეციალურ ღონისძიებათა მენეჯმენტი	კატრინ შვინსკი	ტურიზმის ექსპერტი
მეტყველების ხელოვნება	ნანა მაკარაძე	პედაგოგიკის დოქტორი, ასოც. პროფესორი
ბიზნესის ეთიკა და ეტიკეტი	მარინა კონცელიძე	ფილოლოგიის მაგისტრი
ადამიანებთან ურთიერთობის ხელოვნება	ქეთევან ბერიძე	ფსიქოლოგიის დოქტორი

XIV. ინფორმაცია საგანმანათლებლო პროგრამის განხორციელებისათვის აუცილებელი მატერიალური რესურსის შესახებ

სასწავლო პროცესისათვის გამოიყენება შოთა რუსთაველის სახელმწიფო უნივერსიტეტის აუდიტორიები, კომპიუტერული ბაზა, ბიბლიოთეკა და ინვენტარი. ინტერნეტში ჩართული და შესაბამისი პროგრამების პაკეტით აღჭურვილი უახლესი კომპიუტერული კლასი სტუდენტებს მისცემს საჭირო ინფორმაციის მოპოვებისა და ელექტრონული ბიბლიოთეკით სარგებლობის შესაძლებლობას. გარდა ამისა, სტუდენტებისათვის ხელმისაწვდომი იქნება ელ-ფოსტა, რომლის მეშვეობით მათ ექნებათ მჭიდრო კავშირი ლექტორებსა და ტუტორებთან.

სასწავლო კვირა 5 დღიანია, სწავლა იწყება დილის 9 საათზე.

სიმულაციური და საქმიანი თამაშებისათვის შესაბამისი პროგრამებით აღიჭურვება კომპიუტერული კლასი.

პროფესიული სტუდენტები ისარგებლებენ სპეციალური ლიტერატურით უზრუნველყოფილი უნივერსიტეტის და ფაკულტეტის ბიბლიოთეკით.

XV. სასწავლო და საწარმოო პრაქტიკის ჩატარების პირობები და მოთხოვნები

პროფესიული სტუდენტების პროფესიული დაოსტატების მიზნით გათვალისწინებულია სასწავლო და საწარმოო პრაქტიკის გავლა. იგი ითვალისწინებს შეძენილი თეორიული ცოდნის გაღრმავებას და კვლევის უნარ-ჩვევების ჩამოყალიბებას პრაქტიკულ საქმიანობაში.

პროფესიული სტუდენტები სასწავლო და საწარმოო პრაქტიკას გაივლიან მაღალი სტატუსის მქონე სასტუმროებში. ყველა პრაქტიკანტს ადგილზე ყავს კონსულტანტი და უნივერსიტეტიდან მიმაგრებული ლექტორი.

პრაქტიკის გავლის შემდეგ იწერება ანგარიში. საწარმოო პრაქტიკის პროგრამა შეიცავს სპეციალისტის პროფესიონალად ჩამოყალიბების ძირითად ამოცანებს, რომლის განხორციელებაც აისახება შემაჯამებელ პრაქტიკის ანგარიშში შემდეგი მოთხოვნებით:

- სატიტულო ფურცელი;
- პრაქტიკული დავალებების შესრულება;
- დიაგრამები, გრაფიკები, გათვლები;
- დასკვნები, რეკომენდაციები;
- დანართები.

საწარმოო პრაქტიკის ანგარიშს თანერთვის ამ ორგანიზაციის მენეჯერის დახასიათება. საწარმოო პრაქტიკის ანგარიშის პრეზენტაცია ხდება ორგანიზაციაში და ფასდება ECTS-ის სისტემით.

XVI. პროფესიის სპეციფიკური მოთხოვნები

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის მიერ წაყენებული დამატებითი სპეციფიკური მოთხოვნებია:

- ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობა; ფიზიკური ამტანობა;
- ხანგრძლივად, მინიმუმ რვა-ათი საათი ფეხზე დგომა;
- დამის საათებში მუშაობა;
- თავაზიანობა; მოთმენის უნარი; მოსმენის უნარი;
- დეტალურად ახსნისა და განმარტების მიცემის უნარი; კომუნიკაბელურობა;
- გამართული მეტყველება და მკაფიო არტიკულაცია;
- კონცენტრირების უნარი;
- კარგი მეხსიერება;
- გაუთვალისწინებელ სიტუაციებში გადაწყვეტილების მიღების უნარი.

ზოგადი განათლება.

ინგლისური ენის ცოდნა საშუალო B2 დონეზე (Pre-intermediate level).

XVII. პროგრამით გათვალისწინებული სწავლების ხარისხის უზრუნველყოფა

- სწავლების ხარისხის უზრუნველყოფისა და საგანმანათლებლო პროგრამის ადმინისტრირებისათვის პროფესიული სტუდენტები სისტემატიურად ახდენენ მის შეფასებას. რეკომენდაციები და კრიტიკა გაითვალისწინება პროგრამის სრულყოფის დროს.

- მონიტორინგის საფუძველზე ხდება ცვლილებების შემუშავება და აისახება სასწავლო კურსებში.

- ხდება სასწავლო პრაქტიკის ტრენინგული ნაწილის გაძლიერება.
- დისკუსიის მოწყობა სწავლების სრულყოფისათვის.
- უცხოეთის გამოცდილების გაზიარება და სხვა.
- პროგრამის შეფასების პროცესი მიმდინარეობს განუწყვეტლივ.

XVIII. სწავლის გაგრძელების შესაძლებლობა

სასტუმრო საქმისმწარმოებლის პროფესიული პროგრამის მეოთხე საფეხური