

ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ԶՅՈՒՐԱՆՈՑՆԵՐԻ ԵՎ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ՀԱՄԱԼԻՐՆԵՐԻ

Ի՞նչ է անում հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների մենեջերը՝

Հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների մենեջերը ծրագրում, համակարգում և ղեկավարում է հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում հյուրընկալման ծառայությունների մատուցման աշխատանքները: Մենեջերը կատարում է հյուրերի սպասարկման որակի մշտադիտարկում և վերլուծություն, անձնակազմի աշխատանքային և արտադրական կարգապահության, աշխատավայրում անվտանգության կանոնների և սանիտարահիգիենիկ նորմերի պահպանման վերահսկում:

Ի՞նչ առաջադրանքներ է կատարում՝

- Կազմակերպում և վերահսկում է համարների ամրագրման գործընթացը:
- Ապահովում է համարների նախապատրաստումը:
- Կազմակերպում և վերահսկում է հաճախորդների ընդունումը, սպասարկումը և դուրս գրումը:
- Ապահովում է հաճախորդներին ծառայությունների, տեղանքի, զբոսաշրջային գրավչության օբյեկտների ու վայրերի մասին, ինչպես նաև այլ լրացուցիչ տեղեկատվության տրամադրումը:
- Կազմակերպում է ժամանցային և ռեկրեացիոն բնույթի ծառայությունները:
- Կազմակերպում, սպասարկում և խթանում է միջոցառումները, վերահսկում է միջոցառումների ժամանակ ծառայությունների մատուցումը:
- Ապահովում է գործունեության ընթացքում հյուրերի հետ, աշխատակիցների միջև ծագած խնդիրների լուծումը:
- Ձևակերպում է անհրաժեշտ փաստաթղթերը և վերահսկում է վճարման միջոցների ընդունման գործընթացը:
- Դեկավարությանը տեղեկացնում է գործունեության ընթացքում տեղ գտած թերացումների մասին և ձեռնարկում է այդ թերությունների վերացմանն ուղղված միջոցառումներ:
- Հաստատում և ընդլայնում է գործնական կապերը համապատասխան կազմակերպությունների և անհատների հետ:

Հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների մենեջերը գիտի՝

- հյուրընկալական ծառայությունների մատուցման գործընթացի կազմակերպման, իրականացման և վերահսկման հիմունքները,

- հյուրանոցային և զբոսաշրջային համալիրներում հիմնական, լրացուցիչ և օժանդակ ծառայությունները,
- հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների բոլոր ծառայությունների աշխատակիցների վարվեցողության կանոնները, աշխատանքի կուլտուրայի, հյուրընկալության մթնոլորտի, էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքները,
- հյուրանոցային գործի և զբոսաշրջության կազմակերպման իրավական հիմքերը,
- անձնակազմի աշխատանքի կազմակերպման և կառավարման, կարգապահության վերահսկման հիմունքները,
- աշխատողի արտաքին տեսքին ներկայացվող պահանջները,
- տարբեր ազգերի ազգային, մշակութային և կրոնական առանձնահատկությունները,
- աշխատատեղերի սահմանման և համալրման գործընթացները,
- փաստաթղթերի և տվյալների պատրաստման, խմբագրման, ֆորմատավորման և ձևավորման կարգը,
- վարչարարության, կառավարման, վաճառքի, մարքեթինգի, գործավարության, տնտեսագիտության, հաշվապահական հաշվառման, աշխատանքային գործընթացի պլանավորման հիմունքները,
- օգտվել համակարգչային սարքավորումներից,
- մասնագիտական գործունեության գործառույթները իրականացնելու սահմանված նորմերն ու չափանիշները,
- աշխատավայրի անվտանգության կանոններն ու սանիտարահիգիենիկ նորմերը,
- արտակարգ իրավիճակներում գործելու հիմնական սկզբունքներն ու մոտեցումները,
- առաջին օգնության և տեխնիկայի անվտանգության պահպանման կանոնները,
- միջանձնային հարաբերությունների ձևավորման և գործարար հաղորդակցման սկզբունքները, աշխատողների էթիկայի կանոնները:

Հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների մենեջերը կարողանում է՝

- կազմակերպել համարային ֆոնդի (սենյակների) սպասարկման, սննդի սպասարկման ծառայության, անվտանգության համակարգի շահագործման և հյուրանոցային համալիրի տեխնիկական սպասարկման աշխատանքները,
- կազմել ընդունարանի և սենյակների սպասարկման ծառայություններ, ժամանցային և ռեկրեացիոն ծառայություններ մատուցող աշխատակիցների հերթափոխները և աշխատանքային գրաֆիկները, հետևել դրանց կատարմանը, վերահսկել մատուցվող ծառայությունների պատշաճ կատարմանը,
- կազմակերպել հաճախորդների ամրագրման, ընդունման և հաշվառման ծառայությունների գործընթացը,
- կազմակերպել հիմնական, լրացուցիչ և օժանդակ ծառայությունների մատուցումը,
- կազմակերպել ժամանցային, ռեկրեացիոն և այլ բնույթի միջոցառումներ,

- կազմակերպել գործարար և մշակութային միջոցառումներ, ցուցահանդեսներ, հանդիսություններ, համաժողովներ, սեմինարներ,
- կազմակերպել ծառայությունների ֆինանսական հաշվարկման և դուրսգրման գործընթացները, ընդունարանի և լրացուցիչ վճարումների գանձումը,
- կազմել հաճախորդներին գրավոր և բանավոր տրվող պարտադիր տեղեկատվությունը, ինչպես նաև սահմանել լրացուցիչ տեղեկատվության շրջանակը,
- կազմել ժամանցային և ռեկրեացիոն ծրագրերի գրաֆիկան, կատարել իրականացված ծրագրերի մոնիտորինգ,
- կառավարել և բաշխել ռեսուրսները,
- կազմակերպել և համակարգել թիմային աշխատանքները,
- վերլուծել տեղեկատվությունը,
- հաղորդակցվել օտար լեզուներով,
- կառավարել, վերահսկել և գնատահել աշխատակազմի աշխատանքները,
- կառավարել կոնֆլիկտները, փոփոխությունները, սթրեսները,
- հաճախորդների հետ հարաբերվել հարգալից, կազմակերպել և ապահովել որակյալ սպասարկում, ստեղծել հյուրընկալական մթնոլորտ,
- կատարել տուրիստական արտադրանքի շուկայի հետազոտություն, վերլուծություն և անալիզ, կազմակերպել տուրիստական արտադրանքի վաճառք,
- կատարել կադրերի ընտրություն և համալրում,
- աշխատանքային և մասնագիտական պարտականությունները կատարելու ընթացքում հաղորդակցվել գործընկերների և ղեկավարների հետ, ներկայացնել մասնագիտական և ընդհանուր բնույթի հարցեր, պարզաբանել դրանք,
- որոշակի փոփոխվող իրավիճակներում առաջացած խնդիրներին առաջարկել մասնագիտական տիպային և այլընտրանքային լուծումներ,
- համադրել մասնագիտական խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ փաստերը և տեղեկատվությունը,
- իրականացնել մասնագիտական գործունեության գործառույթները սահմանված նորմերին և չափանիշներին համապատասխան,
- գնահատել իր և աշխատակիցների մասնագիտական կարիքները և ներկայացնել առաջարկություններ դրանց կարգավորման վերաբերյալ,
- կազմակերպել աշխատակիցների աշխատանքները և համակարգել գործընկերային հարաբերությունները (լիազորության դեպքում),
- ընթացիկ մասնագիտական խնդիրների լուծման ժամանակ կիրառել ռազմավարական մոտեցումների տարրեր,
- աշխատավայրում աշխատակիցների, ենթակաների և վերադասների հետ պատշաճ հարաբերվել և ապահովել արդյունավետ աշխատանքային մթնոլորտ:

