დამტკიცებულია კოლეჯის დირექტორის N 04-114 ბრძანებით (31.10.2019)
დანართი N 1
სსიპ - ილია წინამძღვრიშვილის სახელობის კოლეჯის
დირექტორი თეიმურაზ ასათიანი

სსიპ - ილია წინამძღვრიშვილის სახელობის კოლეჯი

1. **ზოგადი ინფორმაცია პროგრამის შესახებ**

პროგრამის სახელწოდება: სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების მომსახურება
პროგრამის სახე: ☐ პროფესიული მომზადება ■ **პროფესიული გადამზადება**
ეროვნული კვალიფიკაციების ჩარჩოს დონე:

☐ 2

☐ 3

■ 4

პროგრამის ხანგრძლივობა კვირებში: 8 კვირა

კვირეული სასწავლო საათობრივი დატვირთვა: 12 სთ

მსმენელთა რაოდენობა ჯგუფში: **მინიმალური** - 5 **მაქსიმალური** - 15

პროგრამაზე დაშვების წინაპირობები: სრული ზოგადი განათლება; ინგლისური ენის ცოდნა (B2 დონე); საოფისე კომპიუტერული პროგრამების ცოდნა; ტურისტულ სფეროში მუშაობის მინიმუმ 1 წლიანი გამოცდილება.

პროგრამის მიზნები: პროგრამის მიზანია გადაამზადოს სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების კვალიფიციური სპეციალისტი. შესძინოს ან/და განუვითაროს საჭირო თეორიული და პრაქტიკული ცოდნა, ასევე, სათანადო კომპეტენციები, რათა შეძლოს პროფესიული საქმიანობის წარმატებულად განხორციელება, როგორიცაა: დაჯავშნის მომსახურების უზრუნველყოფა, სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურების უზრუნველყოფა, სტუმართან ანგარიშწორების პროცედურების უზრუნველყოფა, სტუმრის გაწერის უზრუნველყოფა.

სწავლის შედეგები (რომელიც აღინიშნება ცოდნით ან/და უნარით ან/და კომპეტენციით):

1. სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურების აღწერა;
2. დაჯავშნის მომსახურების განხორციელება;
3. სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურის განხორციელება;
4. სტუმართან ანგარიშსწორების პროცედურის განხორციელება;
5. სტუმრის გაწერა.

პროგრამის შემუშავების საფუძველი: სასტუმრო მომსახურება/ Hotel Service (10117-პ)

პროგრამის მოკლე აღწერა:

„სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების მომსახურება“ არის გადამზადების მოკლევადიანი პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამა, რომელიც ითვალისწინებს მსურველების გადამზადებას სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების სპეციალისტად, დროის მოკლე მონაკვეთში. პროგრამა შემუშავებულია შრომის ბაზრის მოთხოვნების შესაბამისად და უზრუნველჰყოფს სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების სპეციალისტისათვის

საჭირო უნარებისა და კომპეტენციების გამომუშავებას.

პროგრამის კურსდამთავრებული აღჭურვილი იქნება ყველა იმ აუცილებელი ცოდნითა და უნარით, რაც საჭიროა სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების მომსახურების განსახორციელებლად.

მოკლევადიანი პროფესიული გადამზადების პროგრამა „სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების მომსახურება“ ეყრდნობა სასტუმრო მომსახურების პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის (10117-პ) პროფესიულ მოდულს - სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების პროცედურების უზრუნველყოფა, ცვლის მოვალეობები და აუდიტი (1011762). პროგრამა გათვლილია 8 სასწავლო კვირაზე (2 თვე). ყოველკვირეული სასწავლო დატვირთვა შეადგენს 12 საათს. პროგრამაზე გამოყენებულია სწავლის ისეთი მეთოდები როგორებიცაა: ინტერაქციული ლექცია, პრაქტიკული მეცადინეობა, პრაქტიკული სავარჯიშო, სიმულაცია ანუ როლური თამაში. მეცადინეობები ჩატარდება სსიპ - ილია წინამძღვრიშვილის სახელობის კოლეჯში, რომელიც სრულად არის აღჭურვილი სათანადო მატერიალურ-ტექნიკური ბაზით. გარდა ამისა, პრატიკული კომპონენტის სწავლება ნაწილობრივ განხორციელდება პარტნიორ სასტუმროში „სიმპათია“.

2.პროგრამის შინაარსი

სასწავლო კვირა	თემატიკა	თემატიკის შესაბამისი სწავლის შედეგების ნომრები	კვირეული სასწავლო საათობრივი დატვირთვა	სწავლების მეთოდი/ები	შეფასების მეთოდი/ები	სასწავლო გარემო
1	• დაჯავშნის სამსახურისა და მისი პერსონალის ფუნქცია-მოვალეობები • დაჯავშნის მომსახურების პროცედურები და წესები • ინდივიდუალური და ჯგუფური ჯავშნის მნიშვნელობა და გაფორმების წესი • მიღება-განთავსების სამსახურისა და პერსონალის ფუნქცია-მოვალეობები • ანგარიშწორების წესები და მეთოდები • ნაღდი და უნაღდო ანგარიშწორება	1	12 სთ	ინტერაქტიული ლექცია	**გამოკითხვა – წერილობითი მტკიცებულება** ა) წერილობითი: მსმენელის წერილობით შესრულებული ნამუშევარი, რომელიც ადასტურებს ცოდნას, უნარს ან/და კომპეტენციას	A გარემო (თეორიული სწავლების ოთახი)

2	• ნომრის შემოწმების წესი • სტუმრის გაწერის პროცედურა და წესი • გაწერის შემდგომ შესასრულებელი პროცედურები • დაჯავშნის სამუშაოების დაგეგმვა	1-2	12 სთ	ინტერექტიული ლექცია პრაქტიკული მეცადინეობა სიმულაცია, ანუ როლური თამაში პრაქტიკული სავარჯიშო	**გამოკითხვა – წერილობითი მტკიცებულება** ა) წერილობითი: მსმენელის წერილობით შესრულებული ნამუშევარი, რომელიც ადასტურებს ცოდნას, უნარს ან/და კომპეტენციას **პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით - შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	A გარემო (თეორიული სწავლების ოთახი) C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)
3	• სატელეფონო საუბარი დაჯავშნისას • დასტურის წერილის შედგენა • დაჯავშნის პროგრამაში მუშაობა	2	12სთ	პრაქტიკული მეცადინეობა სიმულაცია ანუ როლური თამაში	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით- შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და	C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)

				პრაქტიკული სავარჯიშო	აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	
4	• დაჯავშნის მიღება, გაფორმება, დადასტურება, რედაქტირება, ანულირება • სასტუმროს მართვის პროგრამა	2-3	12სთ	პრაქტიკული მეცადინეობა სიმულაცია ანუ როლური თამაში პრაქტიკული სავარჯიშო	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით- შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)
5	• სტუმრის მიღება-განთავსებისათვის საჭირო სამუშაოების დაგეგმვა, ორგანიზება და კონტროლი • სტუმრის ტრანსპორტირება • სტუმართან მისალმება	3	12სთ	პრაქტიკული მეცადინეობა სიმულაცია ანუ როლური თამაში პრაქტიკული სავარჯიშო	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით- შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)

6	• სტუმრის დარეგისტრირების პროცედურა • სტუმრის ნომერში მიცილება • სტუმრისთვის სასტუმროს მომსახურებების შეთავაზება • ინვოისის მომზადება • საკონტროლო სალარო აპარატის მოხმარება • საბანკო ტერმინალის გამოყენება • ფულის მიღება და ხურდის დაბრუნება	3-4	12 სთ	პრაქტიკული მეცადინეობა პრაქტიკული სავარჯიშო სიმულაცია ანუ როლური თამაში	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით- შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)
7	• გადარიცხვების წარმოება • სისტემური ცვლილებები და დარიცხვები • დამატებითი მომსახურებების საფასურის დარიცხვა • ანგარიშსწორების პროცესის კონტროლის მეთოდები • განყოფილებებისათვის სტუმრის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება და მიღება	4-5	12 სთ	პრაქტიკული მეცადინეობა პრაქტიკული სავარჯიშო	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით - შესრულების მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	C გარემო (პრაქტიკული მეცადინეობის ადგილი)
8	• სტუმართან დამშვიდობება • სტუმრის კმაყოფილების შემოწმება • სისტემაში შესრულებული სამუშაოების	5	12 სთ	პრაქტიკული	**პრაქტიკული დავალება დაკვირვებით- შესრულების**	C გარემო (პრაქტიკული

	კონტროლი			მეცადინეობა სიმულაცია ანუ როლური თამაში პრაქტიკული სავარჯიშო	**მტკიცებულება** პროგრამის განმახორციელებელი პირის წერილობითი ჩანაწერი/კითხვარი/შეფასების ფურცელი ან/და აუდიოჩანაწერი ან/და ქრონომეტრაჟით გადაღებული ფოტოები, რომლებიც ასახავს მსმენელის მიერ დავალების შესრულების პროცესს.	მეცადინეობის ადგილი)

3.პროგრამის თავსებადობა პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამასთან

პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის სახელწოდება, რომელსაც ეფუძნება პროფესიული გადამზადების პროგრამა: სასტუმრო მომსახურება/ Hotel Service (10117-პ)	
მოდულის სახელწოდება და საიდენტიფიკაციო კოდი	სწავლის შედეგის დასახელება და რიგითი ნომერი
სასტუმროს დაჯავშნისა და მიღება-განთავსების პროცედურების უზრუნველყოფა, ცვლის მოვალეობები და აუდიტი: 1011762	1. სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურების თეორიული საფუძვლების განსაზღვრა; 2. დაჯავშნის მომსახურების უზრუნველყოფა; 3. სტუმრის მიღება-განთავსების პროცედურების უზრუნველყოფა; 4. სტუმართან ანგარიშსწორების პროცედურების უზრუნველყოფა; 5. სტუმრის გაწერის უზრუნველყოფა.