



Nümunəvi peşə standartı
Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi
Müəssisələr  c n nümunəvi təlim standartı

Baş müdir müavini (mehmanxana)

İngilis dilində adı: Assistant general manager hotels

N: 1411-0-00098-01

Azərbaycan Respublikasının  m k və  halinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi və Dünya Bankının birgə həyata keçirdiyi “Sosial M dafi nin İnkışafı” layihəsinin “ISCO 88/08-  uyğun t kmill şdirilm ş peşə standartlarının v  əlaqədar təlim standartlarının hazırlanması” tapşırığı c rçiv sində “GOPA Consultants” v  “SEFT Consulting” tərəfindən hazırlanmışdır.

Bakı
Aprel, 2012-ci il

İSTİFADƏ OLUNAN ANLAYIŞLAR

Bacarıq

Verilmiş iş üzrə vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirmək qabiliyyətidir.

Bacarıq səviyyəsi

Həyata keçirilən fəaliyyətlərin əhatəliliyi və mürəkkəbliyi ilə müəyyən olunur, burada fəaliyyətlərin mürəkkəbliyi əhatə üzərində üstünlüyə malikdir. Hər bir bacarıq səviyyəsi üzrə müvafiq bilik səviyyəsi tələb olunur. ISCO-da, eləcə də Məşğulluq Təsnifatında aşağıdakı dörd geniş bacarıq səviyyəsi müəyyən edilir:

Birinci bacarıq səviyyəsi

Birinci bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr sadə və dövrü fiziki fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsini zəruri edir. Bundan əlavə, birinci bacarıq səviyyəsində bir çox peşələr fiziki güc və dözümlülük tələb etdiyi halda, əksəriyyətində sadə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı tələb olunur. Bu bacarıqlara ehtiyac duyulduğu halda belə, onlar işin əsas hissəsini təşkil etmir.

Birinci bacarıq səviyyəsinə daxil olan bəzi peşələrdə səriştəli fəaliyyət üçün ibtidai təhsili və ya əsas təhsilin birinci mərhələsini başa vurmaq (ISCED üzrə 1-ci səviyyə) tələb oluna bilər. Bəzi işlər üçün isə iş yerlərində qısamüddətli təlimlər tələb oluna bilər.

Birinci bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr ixtisası olmayan işçi qüvvəsini əhatə edir.

İkinci bacarıq səviyyəsi

İkinci bacarıq səviyyəsi üzrə bütün peşələrdə səriştəli fəaliyyət üçün tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ümumi orta təhsilin birinci mərhələsini başa vurmaqla (ISCED üzrə 2-ci səviyyə) əldə olunur. Bəzi peşələrdə ümumi orta təhsilin ikinci mərhələsini bitirmək zəruri hesab olunur (ISCED üzrə 3-cü səviyyə) ki, bura ixtisaslaşmış peşə təhsili və iş yerlərində həyata keçirilən təlim də daxil ola bilər. Müəyyən peşələr ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra ilk peşə-ixtisas təhsili almağı (ISCED üzrə 4-cü səviyyə) tələb edir. Bəzi hallarda isə iş təcrübəsi və iş yerlərində həyata keçirilən təlim formal təhsili əvəz edə bilər.

İkinci bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələrə ixtisaslı işçilər daxildir.

Üçüncü bacarıq səviyyəsi

Üçüncü bacarıq səviyyəsindəki peşələr, adətən, ixtisaslaşmış sahə üzrə geniş praktiki, texniki və metodoloji biliklər tələb edən mürəkkəb texniki və praktiki fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsini əhatə edir. Bu bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr, ümumiyyətlə, yüksək səviyyədə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı, eləcə də inkişaf etmiş ünsiyyət bacarığı tələb edir.

Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ümumi orta təhsil bazasına əsaslanan təhsil müəssisələrində 1-3 illik təhsil vasitəsi ilə əldə olunur (ISCED üzrə 5b səviyyəsi). Azərbaycanda bu bacarıq səviyyəsinə uyğun təhsil adətən orta ixtisas təhsili müəssisələrində (kolleclər) verilir. Bəzi hallarda müvafiq sahə üzrə geniş iş təcrübəsi və iş yerlərində həyata keçirilən uzunmüddətli təlim formal təhsili əvəz edə bilər.

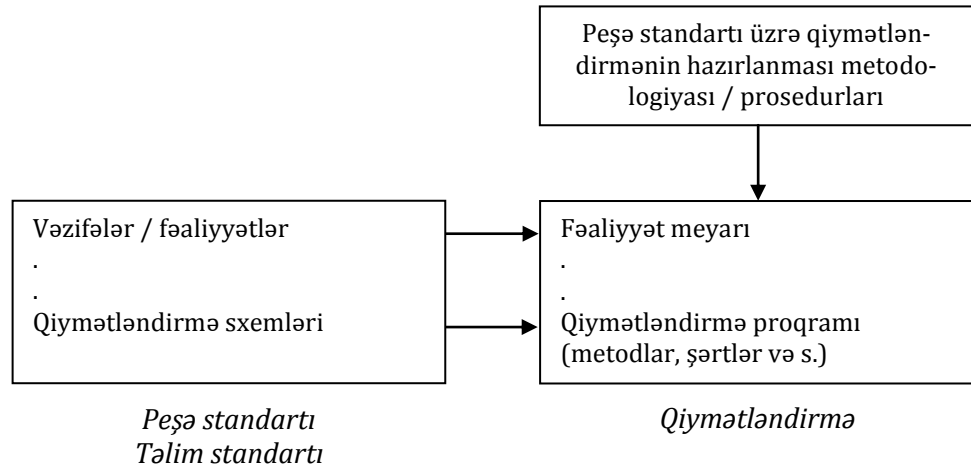
Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr əsasən texniki işçiləri əhatə edir.

	<p><i>Dördüncü bacarıq səviyyəsi</i></p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsinə, adətən, ixtisaslaşmış sahə üzrə geniş nəzəri və praktiki biliklər əsasında mürəkkəb problemlərin həlli və qərarların qəbul edilməsini tələb edən fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi daxildir. Bu bacarıq səviyyəsi üzrə peşələr, ümumiyyətlə, yüksək səviyyədə yazıb-oxuma və rəqəmlərlə işləmə bacarığı, eləcə də təkmilləşmiş ünsiyyət bacarığı tələb edir.</p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsi üzrə tələb olunan bilik və bacarıqlar, adətən, ali təhsil müəssisələrində birinci və ya daha yüksək elmi dərəcənin verilməsi ilə yekunlaşan 3-6 illik təhsil vasitəsi ilə əldə olunur (ISCED üzrə 5a səviyyəsi və ya daha yüksək səviyyə). Bu bacarıq səviyyəsi üçün Azərbaycanda adətən bakalavriat və daha yüksək təhsil pillələri uyğun gəlir.</p> <p>Dördüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələrə menecerlər, mühəndislər, müəllimlər, həkimlər və s. daxildir ki, bunlar çox vaxt peşəkarlar adlandırılır.</p>
Bilik	Təhsil və ya təcrübə vasitəsilə əldə edilən məlumat və faktlar toplusunu əhatə edir.
Əlavə / ümumi səriştələr	Müvafiq əmək fəaliyyətini həyata keçirə bilmək üçün tələb olunan səriştələrə əlavə olaraq, arzuolunan faydalı səriştələri əhatə edir. Buraya əmək fəaliyyətini təkmilləşdirə bilən, bir çox peşələr üçün ümumi olan və gələcəkdə tələb olunacaq səriştələr daxildir. Bunlar işçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün əsas kimi çıxış etmir.
Əvvəlki təlimin tanınması	<p>Harada və necə təhsil almasından asılı olmayaraq, qeydə alınmış ixtisaslar və vahid standartlar baxımından insanların əvvəlki təliminin tanınması prosesidir. İnsanlar təhsil müəssisəsində formal təlim keçmələrindən və ya qeyri-formal təlim əldə etmələrindən asılı olmayaraq, öyrənmə prosesini heç vaxt dayandırmırlar.</p> <p>Əvvəlki təlimin qiymətləndirilməsi və tanınması prosesi aşağıdakı kimidir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Şəxsin nə bildiyi və nə bacardığının müəyyənləşdirilməsi;• Şəxsin bilik və bacarıqlarının xüsusi standartlar, səriştələrin qiymətləndirilməsi üzrə əlaqəli meyarlar ilə müqayisə edilməsi;• Bu standartlara münasibətdə təlimin qiymətləndirilməsi;• Şəxsin formal, qeyri-formal və informal təlimlər vasitəsilə keçmişdə topladığı bacarıq, bilik və təcrübənin tanınması.
Fəaliyyət	Fərdin vəzifələrinin bir hissəsi olan iş və ya məsuliyyəti əks etdirir. Buna görə də vəzifə bir sıra fəaliyyətlərə bölünür.
Formal təlim	Azərbaycan Respublikasının təhsil və təlim müəssisələrində həyata keçirilir, dövlət təhsil sənədinin verilməsi ilə nəticələnir. Təhsil müəssisələrində formal təlimlər dövlət təhsil standartlarına uyğun olaraq aparılır. Əldə edilən səriştələr testlər vasitəsilə yoxlanılır və dövlət təhsil sənədi verilir.
Informal təlim	Özünü-təlim yolu ilə bilik və bacarıqlara yiyələnmənin formasıdır. Təhsil və təlim müəssisələrindən kənarında həyata keçirilir və təbii olaraq gündəlik həyatımızda müşahidə olunur. Formal və qeyri-formal təlimdən fərqli olaraq, informal təlim çox vaxt qeyri-ixtiyari baş verir və beləliklə, hətta fərdlərin özləri də səriştələrinin artırılmasında onun rolunu hiss etməyə bilər (məsələn, kütləvi informasiya vasitələrindən, ictimaiyyət arasında gündəlik qarşılıqlı əlaqələrdən və ümumi münasibətlərdən məlumatın əldə edilməsi).

	<p>O, təlimin həyata keçirilməsi sahəsində (xüsusilə) ixtisaslaşmamış hər hansı bir şəxs (yəni ailə üzvləri, digər əlaqəli şəxslər və s.) tərəfindən istiqamətləndirildiyi halda, məqsədli xarakter daşıya bilər. İnfomal təlim ölkə səviyyəsində qəbul edilən diplom və sertifikatların verilməsi ilə nəticələnir.</p>
İş	<p>Fərdin işəgötürən üçün və ya sərbəst məşğulluq şəraitində həyata keçirdiyi vəzifə və ya fəaliyyətlərin toplusudur (ISCO-08 -ə uyğun olaraq).</p>
İşə yanaşma	<p>Müəyyən ideya, obyekt, şəxs və ya vəziyyətə müsbət və ya mənfi münasibəti əks etdirir.</p> <p>Yanaşma fərdin fəaliyyət seçimini, çətinlik, həvəsləndirmə və mükafatlara (hamısı birlikdə stimullar adlanır) cavab reaksiyasını müəyyən edir. Bu baxımdan yanaşma iş üçün xeyli vacibdir.</p> <p>Yanaşmanın 4 əsas komponenti var: (1) Emosional: hiss və həyəcan; (2) İdrak: məntiqlə həyata keçirilən inam və fikirlər; (3) İradə: fəaliyyət meylləri; (4) Qiymət: stimullara mənfi və ya müsbət münasibət.</p>
Qeyri-formal təlim	<p>Təhsil sistemi ilə paralel şəkildə aparılır və dövlət təhsil sənədinin verilməsi ilə müşayiət olunmur. Qeyri-formal təlimlər iş yerlərində və ya formal təlim sistemlərinə yardım üçün yaradılmış təşkilat və ya mərkəzlərdə, dərnlərdə, fərdi məşğələlərdə, vətəndaş cəmiyyəti təşkilatları və qruplarında həyata keçirilə bilər.</p>
Qiymətləndirmə metodu	<p>Səriştəni ölçmək üçün üsul və ya alətdir.</p>
Qiymətləndirmə paketi	<p>Fəaliyyət meyarı da daxil olmaqla fərdin səriştələrinin qiymətləndirilməli olduğu müxtəlif qiymətləndirmə metodlarıdır.</p>
Qiymətləndirmə sxemi	<p>Qiymətləndirmə standartlarının vəzifələrini və onların yerinə yetirilmə istiqamətlərini müəyyən edir.</p> <p>Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin məqsədi fərdin müvafiq peşə standartını fəaliyyətlər, vəzifələr və ya tapşırıqlar üzrə həyata keçirə bilməsini müəyyən etməkdir. Sözügedən tapşırıqlar, peşə standartında müəyyən edilən texniki bacarıqları, planlaşdırma və problemləri həll etmə biliklərini, gözlənilməz vəziyyətlərdə hərəkət etmək bacarığını, digər şəxslər ilə işləmək bacarığını və ünsiyyət bacarıqlarını əhatə etməlidir.</p> <p>Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin məqsədlərinə, digər məsələlərlə yanaşı, aşağıdakılar daxildir:</p> <ul style="list-style-type: none">• İşəgötürmə;• Karyera yüksəlişi;• Bilik və bacarıqlarda olan boşluqların və təlim ehtiyaclarının müəyyən edilməsi;• İşçi heyətinin qiymətləndirilməsi. <p>Qiymətləndirməni planlaşdırın zaman onun xarakterik cəhətlərinə xüsusi diqqət yetirmək lazımdır: qiymətləndirmə hansı interval çərçivəsində həyata keçirilməlidir, hansı hədəflər müəyyən edilməlidir, hansı qiymətləndirmə metodları daha məqsəduyğundur. Qiymətləndirmə sxemi aşağıdakı qiymətləndirmə metodlarından 2 və ya 3-nü əhatə etməlidir: i) Əmək fəaliyyətinin müşahidə edilməsi; ii) İşin nəticəsinin qiymətləndirilməsi; iii) Simulyasiya; iv) Suallar (şifahi və ya yazılı); v) Layihə işi; vi) Portfel əsasında qiymətləndirmə; vii) Dinləmə qiymətləndirməsi; viii) Fərdi</p>

araşdırmalar; ix) Müştəri qiymətləndirməsi (məsələn, müştəri sorğu formaları), ekspert və şəxsi qiymətləndirmə və s.

Peşə standartı və peşə standartı üzrə qiymətləndirmə arasındakı əlaqə aşağıdakı sxemdə göstərilmişdir.



Məşğulluq təsnifatı (MT)

Ölkədə əmək bazarının inkişafına, beynəlxalq təcrübədə qəbul edilmiş uçot və statistikaya uyğun olaraq ISCO-08 təsnifatından istifadə edilməklə, onun genişləndirilməsi əsasında 2010-cu ildə hazırlanmışdır. Onun strukturu ISCO-08 təsnifatının strukturu ilə eynidir. MT Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsinin 20 Dekabr 2010-cu il 180 sayılı qərarı ilə təsdiq edilmiş və AZT041-2010 nömrəsi ilə dövlət qeydiyyatına alınmışdır.

Peşə

Yüksək oxşarlıq dərəcəsinə malik əsas vəzifə və fəaliyyətlərdən ibarət olan işlərin məcmusudur. Şəxsin hər hansı bir peşə ilə bağlılığı onun hazırda tutduğu vəzifə, əlavə və ya əvvəlki işləri vasitəsi ilə müəyyən olunur.

Peşə standartı

Konkret peşə sahələrində işçilərin yerinə yetirdikləri əmək funksiyalarına qoyulan ümumi tələbləri sistemli şəkildə əks etdirən normativ sənəddir. O, müvafiq səriştələr çərçivəsində işçinin bilik, bacarıq və vərdisləri nəzərə alınmaqla, onun əmək funksiyalarını yerinə yetirməsinə imkan verəcək konkret vəzifə öhdəliklərinin və fəaliyyətlərin siyahısını özündə ehtiva edir. Peşə standartı işdəki rolu təyin etməyə, işçinin fəaliyyətini qiymətləndirməyə, eləcə də, təkmilləşmə, peşə yüksəlişi üçün yollar müəyyən etməyə və hazırlamağa kömək edə bilər.

Peşə standartları ISCO-ya və Məşğulluq təsnifatına uyğun olaraq təsnifatlaşdırılır.

Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi

Qiymətləndirmə hər hansı bir sahədə səriştənin aşkar edilməsi məqsədilə fərdin fəaliyyətinin aydın şəkildə müəyyən edilmiş standartlar ilə müqayisədə ədalətli və dəqiq şəkildə ölçülməsinə imkan verən prosesdir. İş yerinin qiymətləndirilməsi prosesi iş yeri ilə bağlı gündəlik fəaliyyətin tərkib hissəsini təşkil edir. Qiymətləndirmə zamanı əldə edilən nəticələr fərdlərə öz işlərini necə yerinə yetirdiyini öyrənməyə imkan verir. Bu, biliklərin, bacarıqların, yanaşma və davranışın inkişaf etdirilməsində, beləliklə, səriştənin nümayiş etdirilməsində onlara yardım edir.

Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi qiymətləndirmə sxemi, fəaliyyət meyarları, qiymətləndirməni həyata keçirmək üçün zəruri qiymətləndirmə metodları və resurslarını əhatə edir.

Peşələrin Beynəlxalq Standart Təsnifatı (ISCO)	<p>Beynəlxalq Əmək Təşkilatının (BƏT) məsul olduğu əsas beynəlxalq təsnifatlardan biri olmaqla, beynəlxalq iqtisadi və sosial təsnifat qrupuna daxildir.</p> <p>ISCO iş prosesində qarşıya qoyulan vəzifə və fəaliyyətlərə müvafiq şəkildə müəyyən edilmiş qruplara uyğun olaraq işlərin təşkilində vasitə rolunu oynayır. Onun əsas vəzifələri aşağıdakıları təmin etməkdən ibarətdir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peşələrə dair statistik və inzibati məlumatların beynəlxalq hesabatını, müqayisəsini və mübadiləsini həyata keçirmək üçün baza rolunu oynamaq; • Peşələrin milli və regional təsnifatlarının hazırlanması üçün model rolunu oynamaq; • Bilavasitə özlərinin milli təsnifatını hazırlamayan ölkələrdə tətbiq oluna biləcək sistem rolunu oynamaq. <p>O, statistik və müştəri yönümlü proqramlar üçün nəzərdə tutulmuşdur. Müştəri yönümlü proqrama iş axtaranların iş yerlərinə yönəldilməsi, ölkələr arasında işçilərin qısa və uzunmüddətli miqrasiyasının idarə edilməsi, peşə təlimi proqramları və təlimatlarının hazırlanması daxildir.</p> <p>ISCO-nun ilk versiyası 1957-ci ildə qəbul edilmiş, daha sonra isə ISCO-68, ISCO-88 və hazırkı ISCO-08 versiyaları hazırlanmışdır.</p>
Səriştə	<p>Müvafiq əmək fəaliyyətini həyata keçirə bilmək üçün lazımi səviyyədə bilik, bacarıq, yanaşma və davranışa malik olmaqdır.</p> <p>İş kontekstində istifadə olunan “Səriştə” anlayışı iş yerində tətbiq olunan bacarıqları əks etdirir. Səriştə şəxs nəyi bilir (bilik), nəyi bacarır (bacarıq), nəyi etmək istəyir (yanaşma) və bunu necə edir (davranış) məhəfurlarının birləşməsinin nəticəsidir. Beləliklə, səriştə işi yerinə yetirmək üçün lazım olan texniki peşə elementləri, ümumi şəxsi xüsusiyyətlər və istəklərin birləşməsidir.</p> <p>Səriştələr həmçinin işçinin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün baza rolunu oynayır.</p>
Təhsilin Beynəlxalq Standart Təsnifatı (ISCED)	<p>1970-ci illərin əvvəllərində UNESCO tərəfindən həm ayrı-ayrı ölkələrdə, həm də beynəlxalq səviyyədə təhsilə dair statistik məlumatların əldə olunması, toplanması və təqdim olunmasına xidmət edən bir vasitə kimi hazırlanmışdır. ISCED 1975-ci ildə Cenevrədə keçirilən Təhsilə dair Beynəlxalq Konfransda qəbul edilmiş və daha sonra 1978-ci ildə Parisdə keçirilən UNESCO-nun Ümumi Konfransında qüvvəyə minmişdir. Hazırda istifadə edilən təsnifat ISCED 2011-dir.</p>
Təlim standartı	<p>İş yerində vəzifə və fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi üçün zəruri <i>səriştələri</i> (bilik, bacarıq və yanaşmaları, həmçinin əlavə ümumi səriştələri) təsvir edir. Bu səbəbdən, onlar fəaliyyət meyarları hesab edilir və aşağıdakı hallarda istifadə olunur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • istehsaldan ayrılmadan peşə təlimlərinin hazırlanması; • istifadəyə yararlı səriştələrin inkişaf etdirilməsi və təmin olunması üçün təlim institutları ilə müəssisələr arasında əlaqə; • peşə təlimləri üçün təhsil standartları və kurikulumların hazırlanması.
Vəzifə	<p>İşin icrası üçün zəruri olan fəaliyyətləri əhatə edir.</p>

MÜNDƏRİCAT

A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI	8
A.1. İşə dair xüsusi məlumat	8
A.1.1. Əmək şəraiti	8
A.1.2. İşə qəbul tələbləri	8
A.1.3. Tabeçilik	8
A.1.4. Peşə standartları üçün məsuliyyət və müstəqillik səviyyələri	9
A.1.5. Karyera yüksəlişi və sərbəst məşğulluq imkanları	10
A.2. Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı	10
A.3. Səriştələr haqqında	12
A.4. Qiymətləndirmələr haqqında	12
B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ	13
B.1. Fəaliyyət meyarları	13
B.2. Qiymətləndirmə ilə bağlı resurslar	14
B.3. Qiymətləndirmə metodları	14
B.3.1. Fəaliyyətin qiymətləndirilməsi	14
B.3.2. Yazılı qiymətləndirmə	16
B.4. Nəticələrin qeydə alınması	27
C. NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI	28
C.1. Səriştələrin qısa təsviri	28
C.2. Təlim ilə bağlı xüsusi məlumat	33
C.2.1. Təlimin növləri	33
C.2.2. Təlimin istiqaməti	33
C.2.3. Əvvəlki təlimin tanınması	33
Peşə standartının hazırlanması prosesində iştirak etmiş müəssisə nümayəndələrinin siyahısı	Error! Bookmark not defined.
ISCO88/08-ə uyğun təkmilləşdirilmiş peşə standartlarının və əlaqədar təlim standartlarının hazırlanması layihəsi tərəfindən prosesin əlaqələndirilməsində iştirak etmiş şəxslərin siyahısı	Error! Bookmark not defined.
İstinadlar	Error! Bookmark not defined.

A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI

Baş müdir müavini (mehmanxana)

Peşənin qısa təsviri

Mehmanxananın baş müdir müavininin əsas vəzifəsi otelin gündəlik fəaliyyətini effektiv şəkildə və büdcəyə uyğun olaraq təmin etmək məqsədilə bütün problem və məsələlər ilə məşğul olmaqdır. O, bütün düpartmentlərə, o cümlədən təsərrüfat, reklam, marketinq və sifariş, ərzaq və içkilər departamentlərinə nəzarət edir, həmçinin, xüsusi tədbirlərlə bağlı bütün məsələlər üçün məsuliyyət daşıyır. Adətən otelin maliyyə işlərinin təhlilində baş müdirə yardım edir, dəqiq və vaxtında hesabatlar verir, eyni zamanda otelin işlərini idarə edir, yeni xidmətlər yaradır və xərclərə ciddi nəzarət etmək və imkanlardan optimal şəkildə istifadə etməklə mənfəətin səviyyəsinin maksimum dərəcədə artırılmasına təşəbbüs edir.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	1411 (Baş idarə müdiri, mehmanxana)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
ISCO 08-də işin kodu:	1411 (General manager, hotel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	Aprel, 2017-ci il

A.1. İŞƏ DAİR XÜSUSİ MƏLUMAT

A.1.1. ƏMƏK ŞƏRAİTİ

- İş adətən dəyişən vaxt rejimində, çox zaman axşam və həftəsonları yerinə yetirilir;
- İş müəssisə daxilində həyata keçirilir;
- İş zehni gərginlik tələb edə bilər;
- İşçilərin və müştərilərin sağlamlığı və təhlükəsizliyi üçün məsuliyyət daşıyır;

A.1.2. İŞƏ QƏBUL TƏLƏBLƏRİ

- Əmək münasibətləri Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Əmək Məcəlləsi və digər hüquqi-normativ aktlarla tənzimlənir;
- İşə qəbul olunarkən sağlamlıq haqqında tibbi arayış, sonradan vaxtaşırı icbari tibbi müayinədən keçmək haqqında tibbi arayış (Azərbaycan Respublikasının Nazirlər Kabinetinin qərarı və Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyinin müvafiq əmrləri ilə nəzərdə tutulduğu hallarda) təqdim olunur;

A.1.3. TABEÇİLİK

Kimə tabedir: Otelin müdiri və ya otel sahibi.

Kim ona tabedir: Otelin digər işçi heyəti.

A.1.4. PEŞƏ STANDARTLARI ÜÇÜN MƏSULİYYƏT VƏ MÜSTƏQİLLİK SƏVİYYƏLƏRİ

Səviyyələr	Məsuliyyət, fəaliyyətlərin mürəkkəbliyi və müstəqillik	Uyğun gələn səviyyə
1	Planlaşdırılmış qaydada birbaşa nəzarət altında işləmək İş təkrarlanan xarakterə malikdir və mürəkkəb olmayan bir neçə funksiyanı əhatə edir.	
2	Nəzarət altında işləmək, kiçik səlahiyyətlərə malik olmaq Təcrübə tələb edən fəaliyyətlərin yerinə yetirilməsi və əlaqələndirilməsi üçün məsuliyyət daşımaq Öz fəaliyyətlərini planlaşdırmaq və nəticələri barədə hesabat vermək Digər şəxslərlə əməkdaşlıq etmək və komandada işləmək	
3	Əvvəlcədən məlum olan vəzifə və fəaliyyətlər çərçivəsində müstəqil idarəetmə və komandanın idarə edilməsini həyata keçirmək (eyni zamanda həm idarəetmə, həm də istehsal subyekti kimi çıxış etmək) İşə yanaşmasını dəyişən şəraitə uyğunlaşdırmaq və dövri problemlərin həlli zamanı elementar nəzəriyyələrdən istifadə etmək Digər şəxslərin gündəlik işinə nəzarət etmək, əmək fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi üçün məsuliyyət daşımaq və işin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı təkliflər vermək İşçilərə rəhbərlik etmək Mürəkkəb fəaliyyətləri əlaqələndirmək və yerinə yetirmək. Ümumi təcrübədən istifadə etməklə xüsusi yeni fəaliyyətlər müəyyən etmək	
4	Yeni və çox vaxt yaradıcı metodlar tələb edən məsələlərlə məşğul olmaq. Müəkkəb məsələlərin həllində geniş təcrübədən istifadə etmək Gözlənilməz dəyişiklik olduğu halda əmək fəaliyyətinə rəhbərlik və nəzarəti həyata keçirmək Özü və başqaları üçün fəaliyyət meyarları hazırlamaq, onları nəzərdən keçirmək və təkmilləşdirmək Gözlənilən və ya gözlənilməz iş rejimi şəraitində qərarların qəbul edilməsinə məsuliyyət daşımaq Fərdlərin və qrupların peşəkar inkişafının idarə olunmasına məsuliyyət daşımaq Fəaliyyətləri müşahidə etmək, qiymətləndirmək, müvafiq hesabatlar hazırlamaq və dəyişikliklər təklif etmək	<input checked="" type="checkbox"/>

A.1.5. KARYERA YÜKSƏLİŞİ VƏ SƏRBƏST MƏŞĞULLUQ İMKANLARI

- Təcrübə və təlim əldə etdikdən sonra icraçı direktor vəzifəsinə keçid imkanı vardır.

A.2. ƏSAS VƏZİFƏLƏRİN (V) VƏ VƏZİFƏLƏR DAXİLİNDƏ FƏALİYYƏTLƏRİN (F) SIYAHISI

- V.1. Müəssisənin siyasəti və prosedurlarına uyğun olaraq gündəlik işlərə, o cümlədən motivasiya, vəzifə bölgüsü, təlim və qiymətləndirmə işlərinə nəzarət etmək:
- F.1.1. Biznes məqsədlərinə və yüksək xidmət standartlarına nail olmaq üçün ixtisaslı komanda formalaşdırmaq, işçiləri və ya nəzarətçiləri səfərbər etmək və ruhlandırmaq;
 - F.1.2. Müəssisənin siyasət və prosedurlarına uyğun olaraq biznesin effektivliyini təmin etmək, işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və yoxlamaq;
 - F.1.3. İşçi heyətinə təlim keçmək;
 - F.1.4. İşçilər arasında vəzifə bölgüsünü həyata keçirmək;
 - F.1.5. Bütün işçilərin otelin infrastrukturunu və xidmətləri barədə tam məlumatlı olmasını təmin etmək və onların iş qrafikini hazırlamaq;
 - F.1.6. Fəaliyyətlər və inkişaf statusu barədə tabelikdə olan şəxslərə müntəzəm rəylər vermək, illik və mövsümi qiymətləndirmələr həyata keçirmək.
- V.2. İşçilərə nəzarət etmək:
- F.2.1. Otelin daxili siyasətinə uyğun olaraq müştəri məmnuniyyətini təmin etmək;
 - F.2.2. Şöbə müdirləri ilə birgə otelin yeni və köhnə işçilərinin müştəri xidmətləri normalarının bütün xüsusiyyətləri barədə məlumatlı olmasını təmin etmək və xidmət standartlarına cavab verməsi üçün müvafiq təlimlər həyata keçirmək;
 - F.2.3. Təşkilati məsələlərin həll edilməsi istiqamətində qrup rəhbərinə yardım etmək;
 - F.2.4. Yüksək keyfiyyətli müştəri xidməti təmin etmək üçün qonaqlara daha çox yardım göstərən işçiləri mükafatlandırmaq və həvəsləndirməklə onları dəstəkləmək;
 - F.2.5. Biznesin səmərəliliyini və müəssisənin daxili siyasət və prosedurlarına uyğunluğu təmin etmək məqsədilə işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və onlara nəzarət etmək;
 - F.2.6. Müştəri xidmətlərini sistemli şəkildə saxlamaq məqsədilə otelin standartlarının daima yenilənməsi və inkişaf etdirilməsi üzrə təkliflər vermək.
- V.3. Maliyyə tədbirlərini planlaşdırmaq və həyata keçirmək:
- F.3.1. Otel üçün nəzərdə tutulmuş büdcə mənfəətini və gəlirləri təmin etmək və ya onları artırmaq;
 - F.3.2. Gəlirləri / xərcləri dəqiq şəkildə proqnozlaşdırmaq;
 - F.3.3. Yaranan problemləri aradan qaldırmaq və nəgd pul dövriyyəsinə stabilləşdirmək üçün sərbəst xərclərin qrafikini idarə etmək;
 - F.3.4. Otelin işçi heyətinin nəgd pul, vauçerlər, debit və kredit hesablar ilə bağlı maliyyə nəzarəti prosedurları üzrə təlimatlandırılmasını və sözügedən prosedurlara riayət olunmasını təmin etmək;
 - F.3.5. Dəqiq və vaxtında maliyyə hesabatlarının hazırlanmasına nəzarət etmək;
 - F.3.6. Otelin tələb edilən xidmət standartlarına cavab verməsi məqsədilə ərzaq, yataq dəstləri və təmizlik xərcləri ilə bağlı müəyyən edilmiş büdcə çərçivəsində fəaliyyət göstərməsinə nəzarət etmək;
 - F.3.7. Nəgd/kredit ödənişlərinin dəqiq şəkildə qeydə alındığını təmin etmək üçün otel daxilində pul dövriyyəsinə nəzarət etmək;

- F.3.8. Dəyişən bazar şəraiti əsasında otelin xidmət satışı göstəricilərindəki fərqləri dəqiq şəkildə proqnozlaşdırmaq;
- F.3.9. Gəlir və xərclər baxımından məqsədlərin əldə edilməsini yoxlamaq.
- V.4. Marketing və satış işlərini idarə etmək:
 - F.4.1. Tələb əsasında marketing və satış planı hazırlamaq və həyata keçirmək;
 - F.4.2. Marketing və satış planlarını hər bir satış dövrü üçün müvafiq şəkildə təmin etmək;
 - F.4.3. Müştəri say azlığının planlaşdırıldığı dövrlər üçün otaqlar üzrə gəlirin səviyyəsinin artırılması məqsədilə xüsusi planlar həyata keçirmək;
 - F.4.4. Özəl xidmət təklifi paketləri hazırlamaq;
 - F.4.5. Əsas hesablar barədə məlumatlı olmaq və müxtəlif vasitələrlə yeni biznes əlaqələri həyata keçirmək;
 - F.4.6. Əlavə dəyərli (VIP)müştəri xidməti proqramları hazırlamaq;
 - F.4.7. Yeni bazarlar yaratmaq üçün səmərəli üsullar təklif etmək.
- V.5. İnsan resurslarını idarə etmək:
 - F.5.1. İnsan resurslarını idarə etmək, o cümlədən ixtisaslı işçi qüvvəsinin təmin edilməsi məqsədilə yeni işçiləri seçmək, cəlb etmək, istiqamətləndirmək, təlim keçmək, fəaliyyəti planlaşdırmaq və qiymətləndirmək, ödəniş və mükafatlandırma proqramları həyata keçirmək;
 - F.5.2. İşçi heyəti ilə rəhbərlik arasında müsbət əməkdaşlıq ruhunu təmin etmək;
 - F.5.3. Otelin bütün işçilərinin otel siyasəti və prosedurları barədə məlumatlı olmasını təmin etmək;
 - F.5.4. Kadr siyasətini, ödəniş prosedurlarını, mükafat planlarını və mənfəəti idarə etmək;
 - F.5.5. Təlim məqsədlərinin və inkişaf planlarının yerinə yetirilməsini təmin etmək;
 - F.5.6. Məqbul dövrü səviyyəsini təmin etmək və nəzarət etmək.
- V.6. İnzibati funksiyaları yerinə yetirmək:
 - F.6.1. Müəyyən edilmiş siyasət və prosedurlara uyğun olaraq otel daxilində bütün uçotları aparmaq;
 - F.6.2. Gündəlik, həftəlik və aylıq əsasında otaqların satışı –doluluq (occupation)proqnozunun hazırlanmasına nəzarət etmək;
 - F.6.3. Tələb olunduğu və zəruri hesab olunduğu təqdirdə bütün görüş və iclaslarda iştirak etmək, sərgilərdə oteli təmsil etmək;
 - F.6.4. Müştərilərlə bağlı qeydlərin hər zaman vaxtında aparılmasını təmin etmək;
 - F.6.5. Müəyyən edilmiş prosedurlara uyğun olaraq görüş və iclaslar keçirmək;
 - F.6.6. Tələb olunduğu təqdirdə biznes işlərində istinad mənbəyi kimi rəhbərliyi və satış üzrə mütəxəssisləri ən son rezervasiya statusları barədə məlumatlandırmaq.
- V.7. Otelin bütün şöbələri arasında effektiv əlaqəni təmin etmək:
 - F.7.1. Şöbə və ya struktur bölmənin fəaliyyəti üçün siyasət və prosedurlar hazırlamaq və həyata keçirmək;
 - F.7.2. Otelin fəaliyyətinin əlaqələndirilməsini təmin etmək məqsədilə digər menecerlər ilə məsləhətləşmək və əməkdaşlıq etmək;
 - F.7.3. Şöbənin funksiyasına uyğun olaraq tələb olunan sənədləri hazırlamaq;
 - F.7.4. Müəyyən bir məkanda keçiriləcək görüşlər üçün işçilərin və protokol heyətinin işini təşkil etmək və əlaqələndirmək;
 - F.7.5. İşin səmərəliliyini artırmaq üçün dövrü olaraq işçilərin attestasiyasının aparmaq və qiymətləndirməyə uyğun olaraq təlimlər təşkil etmək.
- V.8. Otel və ya obyektin gəlir gətirən fəaliyyətini yoxlamaq:
 - F.8.1. İstehlak vasitələrini alınmasına və çatdırılma, camaşırxana, texniki təmir və zibil toplanılması kimi kənar xidmətlərin təmin edilməsinə nəzarət etmək;

- F.8.2. Ödənişləri yönləndirmək, gəlir və xərclər ilə bağlı məlumatların uçotunu aparmaq;
 - F.8.3. Əvvəlcədən verilən qeydiyyat ödənişləri, təsdiq barədə məktubları və qeydiyyat qəbul oluna bilmədiyi halda geri qaytarılma çeklərini almaq və təhlil etmək;
 - F.8.4. Otaqların qiymətlərinin müəyyən edilməsi, büdcənin hazırlanması və vəsaitlərin şöbələr arasında bölüşdürülməsi kimi maliyyə tədbirlərində iştirak etmək;
 - F.8.5. Büdcə çərçivəsində fəaliyyət nəticələrinin əldə edilməsi üçün xərc və qiymətlərə nəzarət sistemləri yaratmaq və onları yoxlamaq.
- V.9. Digər fəaliyyət istiqamətlərini idarə etmək:
- F.9.1. Otel işlərinə şamil edilən sağlamlıq və təhlükəsizlik ilə bağlı yerli hüquqi-normativ baza barədə məlumatlı olmaq;
 - F.9.2. Otelin əsas nəzarət sistemi ilə bağlı siyasət və prosedurları bilmək və onlara riayət etmək, eləcə də digərlərinin müvafiq sahədə təlim keçməsinə təmin etmək;
 - F.9.3. İşçilərin cari profilaktik texniki xidmət işlərinə cəlb olunmasını təmin etmək;
 - F.9.4. Otel müştərilərinin asudə vaxtının səməri təşkilini təmin etmək;
 - F.9.5. Satışı artırmaq üçün müvafiq təbliğat kompaniyaları təşkil etmək.

A.3. SƏRİŞTƏLƏR HAQQINDA

Fərdin "Baş müdir müavini (mehmanxana)" peşə standartı üzrə vəzifə və fəaliyyətləri həyata keçirməsi üçün zəruri olan əsas sərişmələr "Baş müdir müavini (mehmanxana)" peşəsi üzrə müvafiq təlim standartında göstərilmişdir (formal, qeyri-formal və informal təlimlər vasitəsilə əldə olunan bilik, bacarıq, yanaşma və davranış).

A.4. QIYMƏTLƏNDİRMƏLƏR HAQQINDA

Bu peşədə fərdin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi prosesi "Baş müdir müavini (mehmanxana)" peşəsi üzrə müvafiq peşə standartının qiymətləndirilməsində öz əksini tapır. Fərdin sistemli qiymətləndirilmələr vasitəsilə qiymətləndirilməsi işgötürənə müxtəlif məqsədlər (yəni işgötürmə, karyerada irəli çəkmə, heyətin qiymətləndirilməsi, təlim ehtiyaclarının qiymətləndirilməsi) baxımından faydalı ola bilər.

B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ

Baş müdir müavini (mehmanxana)

Qiymətləndirməyə dair qısa məlumat

Mehmanxananın baş müdir müavini üçün qiymətləndirmə nümunəsi otelin gündəlik fəaliyyətini effektiv şəkildə təmin etmək məqsədilə bütün problem və məsələlər ilə məşğul olmaq və təsərrüfat, reklam, marketinq və sifariş, ərzaq və içkilər departamentlərinə nəzarət və s. fəaliyyətlər ilə əlaqədar tələb olunan bilik və bacarıqları müəyyən edərək qiymətləndirir.

Hazırkı peşə üçün **tövsiyə edilən qiymətləndirmə metodları** aşağıdakılardır: (i) fəaliyyətin qiymətləndirilməsi və (ii) yazılı testlər. Sözügedən peşə üçün qiymətləndirmə proqramının nümunəsi aşağıda verilmişdir.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	1411 (Baş idarə müdiri, mehmanxana)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
ISCO 08-də işin kodu:	1411 (General manager, hotel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
Test versiyası:	01
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	

B.1. FƏALİYYƏT MEYARLARI

Bu meyarlar peşə standartındakı vəzifə və fəaliyyətlərlə birbaşa əlaqəlidir. Onlar ölçülə bilən formada müəyyən edilməlidir ki, qiymətləndirmə nümunələri hazırlayanlar üçün qiymətləndirmə maddələrinin formalaşdırılması baxımından faydalı olsun. Birinci (V.1) və sonuncu (V.9) vəzifələrə uyğun gələn fəaliyyət meyarları ilə bağlı nümunə aşağıda göstərilmişdir.

Fəaliyyət meyarı nümunəsi:

- V.1. Müəssisənin siyasəti və prosedurlarına uyğun olaraq gündəlik işlərə, o cümlədən motivasiya, vəzifə bölgüsü, təlim və qiymətləndirmə işlərinə nəzarət etmək:
- F.1.1. Biznes məqsədlərinə və yüksək xidmət standartlarına nail olmaq üçün ixtisaslı komanda formalaşdırmaq, işçiləri və ya nəzarətçiləri səfərbər etmək və ruhlandırmaq;
 - F.1.2. Müəssisənin siyasət və prosedurlarına uyğun olaraq biznesin effektivliyini təmin etmək, işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və yoxlamaq;
 - F.1.3. İşçi heyətinə təlim keçmək;
 - F.1.4. İşçilər arasında vəzifə bölgüsünü həyata keçirmək;
 - F.1.5. Bütün işçilərin otelin infrastrukturunu və xidmətləri barədə tam məlumatlı olmasını təmin etmək və onların iş qrafikini hazırlamaq;
 - F.1.6. Fəaliyyətlər və inkişaf statusu barədə tabelikdə olan şəxslərə müntəzəm rəylər vermək, illik və mövsümi qiymətləndirmələr həyata keçirmək.
- ...
- V.9. Digər fəaliyyət istiqamətlərini idarə etmək:

- F.9.1. Otel işlərinə şamil edilən sağlamlıq və təhlükəsizlik ilə bağlı yerli hüquqi-normativ baza barədə məlumatlı olmaq;
- F.9.2. Otelin əsas nəzarət sistemi ilə bağlı siyasət və prosedurları bilmək və onlara riayət etmək, eləcə də digərlərinin müvafiq sahədə təlim keçməsinə təmin etmək;
- F.9.3. İşçilərin cari profilaktik texniki xidmət işlərinə cəlb olunmasını təmin etmək;
- F.9.4. İnvestisiya layihələri zamanı otelin maraqlarını qorumaq;
- F.9.5. Otel müştərilərinin asudə vaxtının səməri təşkilini təmin etmək;
- F.9.6. Satışı artırmaq üçün müvafiq təbliğat kompaniyaları təşkil etmək.

B.2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ İLƏ BAĞLI RESURSLAR

- a) Material və komponentlər: vacib deyil
- b) Alət və avadanlıqlar: vacib deyil
- c) İstehlak malları: vacib deyil

B.3. QIYMƏTLƏNDİRMƏ METODLARI

Fərdin sərəştəsini qiymətləndirmək məqsədilə aşağıdakı iki metoddan istifadə olunur: (i) fəaliyyətin qiymətləndirilməsi və (ii) yazılı test.

B.3.1. FƏALİYYƏTİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

İcra müddəti: 2 saat 15 dəqiqə
İşlərin sayı: 9

İşlərin icrasını qiymətləndirmək üçün meyarlar işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

Əhatə olunan sahələr:

- 25% Müəssisənin siyasəti və prosedurlarına uyğun olaraq gündəlik işlərə, o cümlədən motivasiya, vəzifə bölgüsü, təlim və qiymətləndirmə işlərinə nəzarət etmək
Biznes məqsədlərinə və yüksək xidmət standartlarına nail olmaq üçün ixtisaslı komanda formalaşdırmaq, işçiləri və ya nəzarətçiləri səfərbər etmək və ruhlandırmaq
Müəssisənin siyasət və prosedurlarına uyğun olaraq biznesin effektivliyini təmin etmək, işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və yoxlamaq
İşçi heyətinə təlim keçmək
- 30% İşçilər arasında vəzifə bölgüsünü həyata keçirmək
İşçilərə nəzarət etmək
Müştəri məmnuniyyətini təmin etmək
Şöbə müdirləri ilə birgə otelin yeni və köhnə işçilərin otelin daxili siyasəti, xidmət strukturu və müştəri xidmətlərinin bütün xüsusiyyətləri barədə məlumatlı olmasını təmin etmək və xidmət standartlarına cavab verməsi üçün müvafiq təlimlər həyata keçirmək
Təşkilati məsələlərin həll edilməsi istiqamətində qrup rəhbərinə yardım etmək
Yüksək keyfiyyətli müştəri xidməti təmin etmək üçün qonaqlara daha çox yardım göstərən işçiləri mükafatlandırmaq və həvəsləndirməklə onları dəstəkləmək
- 30% Maliyyə tədbirlərini planlaşdırmaq və həyata keçirmək

Otel üçün nəzərdə tutulmuş büdcə mənfəətini və gəlirləri təmin etmək və ya onları artırmaq
Gəlirləri / xərcləri dəqiq şəkildə proqnozlaşdırmaq
Yaranan problemləri aradan qaldırmaq və nəgd pul dövriyyəsini stabilləşdirmək üçün sərbəst xərclərin qrafikini idarə etmək

15% Marketing və satış işlərini idarə etmək
İşçi heyəti ilə rəhbərlik arasında müsbət əməkdaşlıq ruhunu təmin etmək
Otelin bütün işçilərinin otel siyasəti və prosedurları barədə məlumatlı olmasını təmin etmək
Kadr siyasətini, ödəniş prosedurlarını, mükafat planlarını və mənfəəti idarə etmək
Təlim məqsədlərinin və inkişaf planlarının yerinə yetirilməsini təmin etmək

İş nümunəsi 1: : Əmək fəaliyyətiniz zamanı üzləşdiyiniz və həlli olmayan hər hansı bir problem barədə danışın. Problem nə idi və siz nə etdiniz?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 2: Hər hansı bir tapşırığı yerinə yetirmək üçün komitə və ya qrup daxilində işlədiyiniz hallar barədə danışın. Bu necə tapşırıq idi?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 3: Layihəni başa çatdırmaq üçün ətrafınızda olan şəxslər ilə səmimi və şövqlü olduğunuz vəziyyətlər barədə danışın. Bunu necə etdiniz?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 4: İş zamanı çox təfsilatlı bir plan hazırlamalı və yerinə yetirməli olduğunuz vəziyyəti təsvir edin. Planı hansı müddət ərzində yerinə yetirməli oldunuz?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 5: Həddindən artıq emosional olan bir şəxs ilə mürəkkəb bir vəziyyəti həll etməli olduğunuz hal barədə danışın. Məsələyə necə yanaşdınız?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 6: Layihəni başa çatdırmaq üçün ətrafınızda olan şəxslər ilə səmimi və şövqlü olduğunuz vəziyyətlər barədə danışın. Bunu necə etdiniz?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 7: Optimist və şövqlə insanlar qrupuna təqdimat etməli olduğunuz vəziyyət barədə danışın. Buna necə hazırlaşdınız?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 8: İşdə gözlənilmədən baş verən bir neçə dəyişikliklərlə qarşılaşdığınız vəziyyət barədə nümunə göstərin. Bunlar hansılar idi?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

İş nümunəsi 9: Gündəlik işinizi ruh yüksəkliyi ilə yerinə yetirdiyiniz və gördüyünüz işin müqabilində mükafatlandırıldığınızı hiss etdiyiniz vaxtlar barədə söhbət açın. Siz necə mükafatlandırılırdınız?

Maksimum müddət: 15 dəqiqə

B.3.2. YAZILI QIYMƏTLƏNDİRMƏ

İcra müddəti: 1 saat 26 dəqiqə.

Sualların sayı: 86.

Yazılı qiymətləndirməni keçmək üçün tələb olunan düzgün cavabların sayı işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

Təvsiyə olunan nisbət: 70%.

Əhatə olunan vəzifələr:

- 35% İnzibati funksiyaları yerinə yetirmək
- 35% Otelin bütün şöbələri arasında effektiv əlaqəni təmin etmək
- 30% Otel və ya obyektin gəlir gətirən fəaliyyətini yoxlamaq

Sual nümunələri:

1. Hansı fikir təşkilati strukturun məqsədinə uyğun deyil? Təşkilati struktur

- a) münasibətlər və onların bir-biri ilə necə qarşılıqlı əlaqədə olmasına dair əyani təsvir verir.
- b) işçidə onun rəhbərinin kim olması barədə aydın təsəvvür yaradır.
- c) işçilərin mürəkkəb vəzifələrini göstərir

2. xarakterinə görə otelin təşkilati strukturu əməliyyatların həcmindən və növündən asılı olaraq dəyişəcəkdir.

- a) Mürəkkəb
- b) Təbii
- c) Münasibətlər ilə bağlı

3.və ya əməliyyat şöbələri qonaqlara mal və xidmətlər satır və beləliklə də otel üçün gəlir yaradır.

- a) Dəstək mərkəzləri
- b) Gəlir mərkəzləri
- c) Kommunikasiya mərkəzləri

4.və ya xidmətə dəstək şöbələri əməliyyat şöbələrinə yardım göstərir.

- a) Dəstək mərkəzləri
- b) Gəlir mərkəzləri
- c) İnformasiya mərkəzləri

5.şöbələri adətən qonaqlara birbaşa xidmət göstərmir və birbaşa olaraq gəlir yaratmır.

- a) Əməliyyat
- b) Otel personalının xidməti ərazisi
- c) Müştərilərə xidmət göstərilən ərazi

6. şöbələrinin işçiləri (məsələn, qəbul bölməsi, xəzinədar, köməkçi bölməsi, restoran, otaq xidməti, bar, istirahət bölmələri və s.) qonaqlar ilə müntəzəm təmaslarda olurlar.

- a) Əməliyyat
- b) Otel personalının xidməti ərazisi
- c) Müştərilərə xidmət göstərilən ərazi

7.şöbələrinin əməkdaşları (kadrlar şöbəsi, mühasibatlıq, mexaniki və satınalma şöbələri) qonaqlar ilə məhdud həcmdə və ya heç bir təmasa malik olmurlar.

- a) Əməliyyat
- b) Otel personalının xidməti ərazisi
- c) Müştərilərə xidmət göstərilən ərazi

8.şöbəsi qonaqlara müxtəlif növ məhsullar təklif etsələr də, əsas diqqəti ərzaq və içkilərə yönəldirlər.

- a) Qida
- b) Otel personalının xidməti ərazisi
- c) Satış və marketinq

9. şöbəsi otel üçün yeni biznesin yaradılması işini həyata keçirir. O həmçinin, otelin reklamını, satışın təşviqini və ictimai təbliğat fəaliyyətini də həyata keçirir.

- a) Mühasibatlıq
- b) Otel personalının xidməti ərazisi satış və marketinq

10. şöbəsi otelin bütün maliyyə əməliyyatları üçün məsuldur.

- a) Mühasibatlıq
- b) Otel personalının xidməti ərazisi
- c) Satış və marketinq

11. şöbəsi bütün maşın və avadanlıqların fəaliyyəti və onlara texniki xidmətin göstərilməsi üçün məsuldur.

- a) Təhlükəsizlik
- b) Mexaniki
- c) Təsərrüfat

12. şöbəsi əsasən otelin qonaqlarının, gələn şəxslərin və işçilərin təhlükəsizliyi və təminatı üçün məsuliyyət daşıyır.

- a) Təhlükəsizlik
- b) Mexaniki
- c) Təsərrüfat

13.şöbəsi işçilərin məşğulluğu və tanışlıq proqramları, təlimlər, işçilər ilə münasibətlər, kompensasiya, əmək münasibətləri və kadrların inkişafı üçün məsuliyyət daşıyır.

- a) Təhlükəsizlik
- b) Kadrlar və təlim
- c) Mexaniki

14. Otaqlar üçün məsul bölmə iki əsas şöbədən ibarətdir: İnzibati şöbə və şöbəsi.
- Təsərrüfat
 - Satış və marketinq
 - Təhlükəsizlik
16. şöbəsi otelin dəhlizinin ən intensiv bölməsində yerləşir. Bu həmçinin, otelin fəaliyyəti üçün kommunikasiya mərkəzi rolunu oynayır.
- Qəbul
 - Satış və marketinq
 - Kadrlar və təlim
17. Bunlardan hansı inzibati şöbənin işçilərinin yerinə yetirdiyi əsas maliyyə funksiyalarının sırasına daxil deyildir?
- nağd pul ödənişlərinin qəbulu və xarici valyuta və kredit kartlarının idarə edilməsi
 - qonaqların mühasibatlıq kitablarını idarə etmək və çeklərin həqiqiliyini yoxlamaq
 - kredit kartlarını və qonaqların mühasibatlıq kitabını identifikasiya etmək
18. şöbəsi qonaq otaqlarının və otdə olan bütün ictimai yerlərin təmizliyi üçün məsuliyyət daşıyır.
- Təhlükəsizlik
 - Otel personalının xidməti ərazisi
 - Təsərrüfat
19. Təsərrüfat və şöbələri adətən şöbə müdirinə və ya nəzarətçiyə malik olur ki, bu şəxs də otaqlar üçün məsul bölmənin menecerinə hesabat verir.
- İnzibati
 - Satış və marketinq
 - Qəbul
20., otel meneceri fəaliyyətin demək olar ki, bütün aspektləri üçün məsuliyyət daşıya bilər (məsələn, büdcənin planlaşdırılması, işçilərin işə götürülməsi və məhsulların sifarişləri).
- Kiçik otellərdə
 - Böyük otellərdə
 - Kommersiya xarakterli otellərdə
21. menecer daha böyük inzibati funksiyaya malikdir və korporativ menecerlərə tabedir.
- Kiçik otellərdə
 - Böyük otellərdə
 - Kommersiya xarakterli otellərdə
22. birbaşa olaraq yüksək rəhbərliyə hesabat verir və ixtisaslaşdığı sahələr üzrə maliyyə, marketinq və kadrların inkişafı məsələləri ilə bağlı qısa və uzun müddətli planlama üçün məsuldur.

- a) İcraçı direktorlar
- b) Sahə menecerləri
- c) Xidmət mütəxəssisləri

23. əməliyyat şöbələrinin rəhbərləridir. Bu rəhbər şəxslər həm öz rəisləri ilə münasibətdə yuxarı, həm də işçiləri ilə münasibətdə aşağı yönümlü məsuliyyətə malikdirlər.

- a) İcraçı direktorlar
- b) Sahə menecerləri
- c) Xidmət mütəxəssisləri

24. xidmətə yardım şöbələrinin rəhbərləridir və sahə menecerlərinə məsləhət verir və xidmət göstərir. Onlar öz şöbələrindən savayı digər şöbələrin işçiləri üzərində heç bir səlahiyyətə malik deyillər.

- a) İcraçı direktorlar
- b) Nəzarətçilər
- c) Xidmət mütəxəssisləri

İNZİBATI ŞÖBƏ

1. İnzibati şöbənin əsas funksiyası qonaqlar ilə bağlı əməliyyatların və xidmətlərin ibarətdir.

- a) dəstəklənməsindən və təşviqindən
- b) təyin və təmin edilməsindən
- c) müəyyən və həll edilməsindən

2. İnzibati şöbənin fəaliyyəti əsas etibarilə qonaqların qalması ilə bağlı müxtəlif mərhələlər zamanı yaranan kimi amillər ilə müəyyən olunur.

- a) qonaqların yaşı və əməliyyatların sayı
- b) qonaqlar ilə əməliyyatların növü və sayı
- c) qonaqların cinsi və əməliyyatların sayı

3. Kiçik otellərdə az sayda şəxslər böyük həcmdə funksiyalar yerinə yetirir. Belə ki, qəbul bölməsində oturan şəxs telefon operatoru və qeydiyyat işçisi vəzifələrini yerinə yetirməklə yanaşı.....

- a) informasiya lövhəsini də təmin edir.
- b) bütün rezervasiya işlərini də aparır.
- c) qonaqlar üçün hesablar da hazırlayır.

4. Kiçik otellərdə az sayda şəxslər böyük həcmdə funksiyalar yerinə yetirir. Belə ki, yük daşıyanlar öz işlərini görməklə yanaşı poçtalyon, informasiya işçisi və vəzifələrini də yerinə yetirirlər.

- a) qəbul otağının işçisi
- b) telefon operatoru
- c) sürücü

5. Böyük otellərdə otelin inzibati şöbəsi hər biri müvafiq sahə üçün məsul olan müxtəlif funksional üzrə təşkil olunmuşdur.

- a) sektorlar
- b) zonalar
- c) bölmələr

6. İnzibati şöbənin təşkili müxtəlif sayda amillərdən asılıdır: buraya otelin həcmi, xidmətin səviyyəsi vədaxildir.

- a) qonaqların növü
- b) otelin yerləşdiyi məkan
- c) otelin tipi

7. Rezervasiya bölməsinin işçi heyəti rezervasiya menecerindən (və ya rezervasiya üzrə nəzarətçidən) vəibarətdir

- a) dəhliz xidmətçisindən
- b) rezervasiya əməkdaşından
- c) inzibati bölmə üzrə nəzarətçidən

8. Qəbul bölməsinin işçi heyəti qəbul bölməsinin menecerindən,....., qəbul bölməsi üzrə aparıcı mütəxəssisdən və qəbul bölməsinin əməkdaşlarından ibarət ola bilər.

- a) inzibati bölmə üzrə nəzarətçidən
- b) xidmətçilərdən
- c) rezervasiya əməkdaşlarından

9. Yük daşıma bölməsi uniformalı çoxsaylı əməkdaşlardan, o cümlədən dəhlizdə dayanan yük xidmətçilərindən, qarıcılarından vəibarətdir.

- a) yük daşıyanlardan və ya xidmətçilərdən
- b) inzibati bölmə üzrə menecerdən
- c) qəbul otağının əməkdaşlarından

10. Poçt və informasiya bölməsi poçt və informasiya xidməti nəzarətçilərindən və ibarətdir.

- a) poçt və informasiya meneceri yanında qəbul xidməti əməkdaşlarından
- b) poçt və informasiya işçilərindən
- c) qəbul otağının əməkdaşlarından

11. Telefon bölməsində çalışan işçi heyəti həm gecə, həm də gündüz növbəsində çalışan telefon və telefon operatorundan ibarətdir.

- a) nəzarətçisindən
- b) menecerindən
- c) zənglərini qəbul edən şəxslərdən

12. İnzibati şöbənin xəzinədarlıq bölməsinin əməkdaşları və inzibati bölmənin xəzinədarından ibarətdir.

- a) qəbul otağının əməkdaşından
- b) baş xəzinədarkən
- c) nəzarətçi xəzinədarkən

13. İnzibati şöbənin əməkdaşlarının həftənin beş günüartıq işləməsi normal iş rejimidir.

- a) 45 saatdan
- b) 50 saatdan
- c) 40 saatdan

14. Əksər otellərdə qeydiyyatdan çıxma vaxtı bir qayda olaraq ...

- a) səhər saat 12.00-dir.
- b) səhər saat 10.00-dur.
- c) axşamçağı saat 4.00-dür.

REZERVASIYA İLƏ BAĞLI ƏSAS İŞLƏR

1. Sifariş müqaviləsi bağlandıqda otel qonaq gələn zaman onun üçünotağı təmin etməlidir.

- a) təkrar olaraq təsdiq edilmiş və istifadə üçün hazır olan
- b) seçilmiş və mövcud
- c) boş və müvafiq

2. Qonaq oteli sifarişin ləğv edilməsi barədə məlumatlandırmadıqda otel qonağıilə bağlı itkilərə görə cərimə etmək və ya qabaqcadan ödənilən məbləği geri qaytarmamaq hüququna malikdir.

- a) məkanın icarəsi
- b) məkan üzrə gəlirlər
- c) məkan üzrə faiz dərəcəsi

3. Otel otağı ləğv edərsə, o zaman, otel digər oteldə eyni standartlara uyğun başqa bir otaq təklif etməli, otaqların qiymətləri arasında yarana bilən fərqi ödəməli və qonağın üzləşə biləcəyi digər xərclərin (məsələn, taksi pulu) əvəzini verməlidir.

- a) yazılı bildiriş ilə
- b) qabaqcadan verilən bildiriş ilə
- c) qabaqcadan bildiriş etmədən

6. Rezervasiya sisteminin effektiv şəkildə fəaliyyət göstərməsi üçün, informasiyanın yenilənməsi və dəyişdirilməsi, habelə təsdiqlərin verilməsi ilə bağlı müəyyən edilmiş prosedurlar mövcud olmalıdır.

- a) cavabların istənilməsi
- b) problemlərin həll edilməsi
- c) istəklərin yerinə yetirilməsi

7. Rezervasiya bölməsinin əməkdaşı müxtəlif sahələr üzrə təlim keçməlidir: rezervasiya prosedurları,, satıcılıq.

- a) ünsiyyət bacarığı
- b) peşəkar biliklər
- c) sosial biliklər

8. Rezervasiya istəyi müxtəlif mənbələrdən daxil ola bilər: birbaşa rezervasiya, şəbəkə sistemləri vasitəsilə rezervasiya və vasitəsilə rezervasiya

- a) təşkilatlar
- b) təsisatlar
- c) agentliklər

9. o deməkdir ki, qonaq otelin qabaqcadan edilən rezervasiyaların ləğvi barədə prosedurlara riayət etmədiyi təqdirdə otaqdan istifadə etməsə belə onun qiymətini ödəyəcəyi barədə zəmanət verir.

- a) Qabaqcadan qoyulan depozit
- b) Təminatlı rezervasiya
- c) Qabaqcadan ödəniş

10. Təminatlı rezervasiya oteliqoruyur.

- a) qonağın gəlməməsindən
- b) rezervasiyanın ləğv edilməsindən
- c) qonağın gec gəlməsindən

11. Rezervasiyalara qabaqcadan edilən ödəniş, kredit kartı, və müqavilə razılaşması ilə təminat verilə bilər.

- a) qabaqcadan qoyulan depozit
- b) vauçerlər
- c) səyahətçinin çeki

12. Otel təminatlı rezervasiya üçün bir qayda olaraq müəyyən edilmiş ləğvetmə müddətinə qədər təminatlı otaq saxlamaq barədə razılıq verir. Bu müddət qonağın gələn günü,

- a) axşam saat 6-dır.
- b) gündüz saat 2.00-dir.
- c) axşamcağı saat 4.00-dür

13. Mövcud yerlər ilə müqayisədə daha çox miqdarda rezervasiyaların edilməsi qonağın gəlməməsi vəsəbəbi ilə itkilərin azaldılmasına kömək edir

- a) gec ləğvetmələr
- b) qabaqcadan bildiriş etmədən ləğvetmələr
- c) gec gəlmələr

14. Otaqların mövcud olduğunu yoxlamaq üçün effektiv sistemdən istifadə etmək lazımdır. Bu proses proqnoz lövhələri, rezervasiya sxemləri və vasitəsilə müşayiət oluna bilər.

- a) elektron sistemlər
- b) avtomatlaşdırılmış sistemlər
- c) mexaniki sistemlər

15. potensial qonaq və onun otağı ilə bağlı istəkləri barədə bütün aidiyyəti məlumatları əhatə edən yeganə sənəddir.

- a) qeydiyyat forması
- b) rezervasiya forması
- c) qonağın tarixçəsi forması

16. Otelin gündəliyinin əsas üstün cəhəti xüsusilə orijinal rezervasiya formasının itirildiyi şəraitdə onun gəlməsi gözlənilən qonaqlar barədə informasiya üçünkimi istifadə edilməsidir.

- a) məlumat bazası
- b) yardımçı vasitə
- c) yaddaş sistemi

REZERVASIYA SİSTEMLƏRİ VƏ SƏNƏDLƏR

1. Rezervasiya şöbəsinin işçi heyəti rezervasiya sistemləri və rezervasiyaların qəbul edilməsi ilə bağlısahəsində yaxşı təsəvvürə malik olmalıdır.

- a) loqistika
- b) əməliyyat prosedurları
- c) avtomatlaşdırılmış sistemlər

2. Mövcud olan otaqlar adətən xüsusi sxemlərdə göstərilir. Bu sxemlər proqnoz lövhələr, rezervasiya sxemləri..... və sıxlıq sxemləri formasında ola bilər.

- a) bildiriş lövhələri
- b) ənənəvi sxemlər
- c) informasiya lövhələri

3. Rezervasiyanın təsdiq edilməsi xüsusi blanklar və ya formalar və vasitəsilə həyata keçirilə bilər.

- a) fərdi məktub
- b) çap edilmiş təsdiq forması və ya vərəqəsi
- c) kommersiya məktubu

4. Orjinal sifarişin təfsilatlarında sonradan edilən hər hansı bir dəyişikliyinüçün rezervasiyanın dəyişdirilməsi və ya ləğv edilməsi formasından istifadə edilir.

- a) göstərilməsi
- b) qeyd edilməsi
- c) təsvir edilməsi

5. Kiçik otellərdə rezervasiya sistemi kimi sadə təlimat sxemlərdən və formalardan ibarət ola bilər.

- a) rezervasiya formaları və sıxlıq sxemləri
- b) ənənəvi sxemlər və rezervasiya formaları
- c) sıxlıq sxemləri və proqnoz lövhələri

6. Böyük otellərdə alternativ sistemlər nəzərdən keçirilməlidir. Bu sistemlər sıxlıq sxemlərini,.....əhatə edir.

- a) proqnoz lövhələri və ya avtomatlaşdırılmış sistemləri
- b) ənənəvi sxemləri və proqnoz lövhələrini
- c) rezervasiya formalarını və ənənəvi sxemləri

YENİ GƏLƏN ŞƏXSLƏRİN QEYDİYYATA ALINMASI

1. Yaxşı təşkil edilmiş qəbul prosesi qonaqda otel barədə müsbət təəssürat yaradır. Bu, eləcə də, gələcəkdə qonaqların təkrar olaraq otelə qayıtmasına zəmin yaradır.

- a) otelin müştərilərinin sayının artmasına
- b) otelin nüfuzunun və imicinin yüksəlməsinə
- c) otelin reyting sisteminin qalxmasına

2. Qonaqlarda uzunmüddətli təəssürat yaratmaq üçün qəbul otağında işçi heyəti effektiv olmalı və yaxşı.....malik olmalıdır.

- a) kommunikasiya bacarığına
- b) peşəkar biliklərə
- c) sosial biliklərə

3. Qəbul otağında işçi heyəti otelin məkanları barədə ətraflı məlumata və qeydiyyat prosedurları vəsahəsində biliklərə malik olmalıdır.

- a) qonaqların istəklərinin yerinə yetirilməsi
- b) qonaqların problemlərinin həll edilməsi
- c) qonaqların üstünlük verdiyi seçimlərin yerinə yetirilməsi

4. Qəbul otağında işçi heyəti nəzakətli davranış qaydalarını bilməli, səmimi, həssas olmalı və hər zaman

- a) çağırışlara səs verməlidir
- b) kömək etmək üçün hazır olmalıdır
- c) yardım etməyə həvəs göstərməlidir

5. Otelin yüksək sıxlıq dövründə təsərrüfat işçisi operativ şəkildə, lakin standartlara zərər vermədən otelin əsas qeydiyyat bölməsinə qaytarmalıdır.

- a) ayrılmış otaqları
- b) qabaqcadan müəyyən edilmiş otaqları
- c) boşaldılmış otaqları

6. Otağın vəziyyəti barədə hesabat onun dolu, boş, çirkli, , səliqəsiz olub-olmadığını göstərir.

- a) günün sonrakı hissələrində hazır
- b) hazır və təmiz
- c) müştəri qəbulu üçün hazır

7. Otaq boşaldılmışdır, təmizlənmişdir və müştəriyə verilməsi üçün hazırdır. Bu otağın.....

- a) həmin gün mövcud olmadığını göstərir.
- b) boş və təmiz olduğunu göstərir.
- c) boş və çirkli olduğunu göstərir.

8. Otaq yeni boşaldılmışdır və təmizlik işlərinin aparılmasını gözləyir. Bu otağın.....

- a) həmin gün mövcud olmadığını göstərir.
- b) boş və təmiz olduğunu göstərir.
- c) boş və çirkli olduğunu göstərir.

9. qonaqlar tərəfindən hələ boşaldılmamışdır və onlar bir və ya bir neçə gecə qalmaq niyyətindədirlər.

- a) Bağlı otaqlar
- b) Tutulmuş/hələ boşaldılmamış
- c) Münasib olmayan

10. günün sonrakı hissələrində yola düşməyi planlaşdıran qonaqlar tərəfindən tutulmuşdur. Bu otaqlar günün sonlarında gələcək qonaqlara verilə bilər.

- a) Gediş otaqları
- b) Tutulmuş/hələ boşaldılmamış
- c) Münasib olmayan

11 Otaqda nasaz avadanlığın olması və ya otağın bərpa səbəbindən istifadə edilmir.

- a) bağlı otaqlar
- b) tutulmuş / hələ boşaldılmamış
- c) münasib olmayan

12. xüsusi tədbirlər üçün rezervasiya edilir (məsələn: VIP şəxslər, turlar və ya yerləşdiyi mövqe səbəbindən).

- a) Bağlı otaqlar
- b) Tutulmuş/hələ boşaldılmamış
- c) Münasib olmayan

13. VIP şəxs və ya oteldə tez-tez qalan şəxs inzibati şöbənin meneceri və yatərəfindən salamlanmalıdır. Bəzi hallarda qonaq baş menecer tərəfindən də qarşılana bilər.

- a) qəbul otağının aparıcı işçisi
- b) qonaqlar ilə əlaqələr üzrə işçi
- c) qəbul otağının nəzarətçisi

14. oteldə tez-tez qalan, məşhur şəxslər, bahalı otaqlarda yerləşən və ya, təhlükəsizlik riski olan qonaqlar, otelin baş ofisinin rəhbəri və s. şəxslərdir.

- a) SPATT
- b) VIP
- c) CIP

15. qonaqlar və böyük korporativ şirkətlərin rəhbərləri, tanınmış jurnalist və media işçisi və gələcəkdə otel üçün böyük fayda gətirə biləcək təşkilata malik qonaq ola bilər.

- a) CIP
- b) VIP
- c) SPATT

16.fiziki qüsurları olan, yaşlı və ya xəstə qonaqlar kimi əlavə qayğı və diqqətə ehtiyacı olan və oteldə uzun müddət qalan qonaqlardır.

- a) CIP
- b) VIP
- c) SPATT

17. Qeydiyyatın məqsədi qonaqların gəlişini və onların şəxsi məlumatlarının təsdiq edilməsindən ibarətdir.

- a) qeydə almaqdan
- b) müəyyən etməkdən
- c) qəbul etməkdən

18. Digər kommersiya məhdudiyyətləri ilə yanaşı, kafe və ya motel sahibi qonağın kim olduğu barədəməlumat vermək üçün qeydlər aparmalı və sutkanın 24 saati onların otelə buraxılması üçün hüquqi məsuliyyət daşıyırlar.

- a) hakimiyyət orqanına
- b) polisə
- c) təhlükəsizlik idarəsinə

19. Qonaq otelə gələn zaman ondan bir qayda olaraqdoldurmaq xahiş olunur.

- a) rezervasiya formasını
- b) qeydiyyat formasını
- c) müraciət formasını

20. Qonaq gələn zaman onun xüsusiyyətlərini işçi heyətinə.....üçün qeydiyyat formasından və ya kartından istifadə olunur. Formaların faktiki quruluşu və ya dizaynı müxtəlif otellərdə fərqli olsa da, burada adətən eyni suallar soruşulur.

- a) göstərmək
- b) qeydə almaq
- c) təsvir etmək

21. oteldə istənilməyən şəxslərin (yəni, xuliqan, əvvəlki borclarını ödəməyən, arzu edilməyən və s. şəxslərin) siyahısıdır.
- Qara siyahı
 - İcarə siyahısı
 - Əlavə gəliş siyahısı
22. Qonaq təsadüfən gəldikdə və ya təminatlı rezervasiyaya malik olmadıqda qabaqcadan ödəniş vəgötürün.
- kredit kartının göstəricilərini
 - xarici valyuta
 - kredit kartını
23., qonaqlar adətən öz otaqlarına ötürülmür. Burada zənglə çağırış xidməti olmur.
- Yüksək səviyyəli otellərdə
 - Tam xidmətli otellərdə
 - Yüksək büdcəli otellərdə və motellərdə
24. adətən zənglə çağırış xidməti təklif edirlər. Koridor xidmətçiləri çox zaman qonaqları otaqlarına ötürür və eyni zamanda onların baqajlarını daşıyırlar.
- Yüksək səviyyəli otellərdə
 - Yüksək büdcəli otellərdə və motellərdə
 - Tam xidmətli otellərdə
25., qonağı qeydiyyatda alan qəbul otağının işçisi onu otağına ötürə bilər və bir qədər sonra xidmətçi baqajı gətirə bilər.
- Yüksək səviyyəli otellərdə
 - Tam xidmətli otellərdə
 - Yüksək büdcəli otellərdə və motellərdə
26. Bəzi otellərdəçalışırlar. Onlar VIP və tez-tez qalan qonaqları qarşılayır və gələn kimi onları şəxsən öz otaqlarına ötürürlər.
- qonaqlar ilə əlaqələr üzrə işçilər
 - baş menecerlər
 - qəbul otağının aparıcı işçiləri

B.4. NƏTİCƏLƏRİN QEYDƏ ALINMASI

Hər bir iştirakçı üçün fərdi hesabatlar hazırlanmalı və fəaliyyətin qiymətləndirilməsi, eləcə də yazılı qiymətləndirmə üzrə toplanan balların hesabatı onlara təqdim edilməlidir. Qiymətləndirmə bir nəfər üçün bir dəfədən artıq istifadə edildiyi təqdirdə hesabatda qiymətləndirmədən əvvəlki və sonrakı ballar arasındakı faiz dəyişikliyi də əks olunmalıdır.

“Peşə standartları üzrə qiymətləndirmənin hazırlanması prosedurları” adlı sənəddə qiymətləndirmə üzrə geniş nəzəri və praktiki məlumatlar verilmişdir.

C. MÜƏSSISƏLƏR ÜÇÜN NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI

Baş müdir müavini (mehmanxana)

Təlim standartına dair qısa məlumat

Hazırkı təlim standartı müəssisələr, təlim mərkəzləri və institutları, təlim iştirakçıları üçün hazırlanmışdır və mehmanxananın baş müdir müavini üçün tələb olunan sərişmələri əks etdirir. İşlə bağlı sərişmənin nümayiş etdirilməsi üçün tələb olunan bilik və bacarıqların əldə edilməsinə xidmət edən təlim proqramları, kurikulumlar və təlim materiallarının hazırlanmasında bu standartdan təlimat kimi istifadə etmək olar. Bu standart əsasında hazırlanmış təlim digər peşələr üzrə sərişmələrə malik olan, mövcud sərişmələrini inkişaf etdirmək, mövcud iş yerində digər vəzifələri icra edə bilmək, yaxud digər müəssisədə və ya digər peşə üzrə iş tapmaq üçün yeni ümumi sərişmələr əldə etmək istəyən şəxslər üçün də uyğun ola bilər.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) (bu təlimin müvafiq olduğu) peşənin kodu:	1411 (Baş idarə müdiri, mehmanxana)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
ISCO 08-də işin kodu:	1411 (General manager, hotel)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	-
Milli İxtisas Çərçivəsi ilə əlaqə:	
ISCED-də kodu:	
Hazırlanma tarixi:	Aprel, 2012-ci il
Təsdiq edən qurum:	
Təsdiq tarixi:	
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	Aprel, 2017-ci il

C.1. SƏRİŞMƏLƏRİN QISA TƏSVİRİ

Bilik:	<ul style="list-style-type: none">• Kadrların idarə edilməsi;• İşçilər, sağlamlıq və təhlükəsizlik ilə bağlı hüquqi-normativ sənədlər;• Büdcənin hazırlanması və maliyyə idarəçiliyi;• Otel standartları və normaları;• Müştəri və fərdi xidmətlərin göstərilməsi üçün prinsip və proseslər;• Biznes və idarəetmə prinsipləri;• Mühasibatlıq və insan resursları siyasəti;• Müəssisənin siyasət və prosedurları;• Satış və marketinq prinsipləri və metodları;• Qrup çalışmasını və işçilərin mənəvi ruhunu yüksəltməyin metodları;• Kadrların seçilməsi, işə qəbulu, təlimi, mükafatlandırılması, əmək münasibətləri və danışıqlar və şəxsi informasiya sistemləri ilə bağlı prinsip və prosedurlar;• Mətnlərin təhlil edilməsi, faylların və qeydlərin idarə edilməsi kimi inzibati prosedur və sistemlər;• İqtisadiyyatın və mühasibatlığın prinsipləri, maliyyə bazarları, bank işi və maliyyə məlumatlarının təhlili və hesabatlılıq;
---------------	--

- Fərdi şəxslər və qruplar üçün təlim, proqram, tədris və təlimat sistemlərinin hazırlanması və təlimin nəticələrinin qiymətləndirilməsi ilə bağlı prinsip və metodlar;
- Qanunvericilik bazası, normativ sənədlər, məhkəmə proseduru presedentlər, hökumətin normaları, müvafiq icra hakimiyyəti orqanlarının əmr və sərəncamları barədə məlumatlar;
- Standart kompüter proqramlarından istifadə;
- Keyfiyyətə nəzarət tədbirləri;
- Ən azı bir xarici dil biliyi.

Bacarıq:

- Layihə tapşırıqlarını prioritetləşdirmək bacarığı;
- Yüksək idarəetmə bacarığı;
- Hesablama, büdcə tərtibi, mühasibatlıq kimi maliyyə işlərini yerinə yetirmək;
- Geniş işçi heyətini idarə etmək və rəhbərlik etmək;
- Materialların keyfiyyətini müəyyən etmək;
- Resursları effektiv şəkildə idarə etmək;
- Marketing və təşviqat planları həyata keçirmək;
- Liderlik bacarığı;
- Otelin müştəriləri ilə işçi heyəti arasında əlaqələndirici şəxs funksiyasını yerinə yetirmək;
- Otelin idarə edilməsi ilə bağlı qərarlar qəbul etmək və müvafiq planlar hazırlamaq;
- İnternet və ofis avadanlıqlarından istifadə bacarığı;
- Müştəri ehtiyaclarını qiymətləndirmək, xidmətlər ilə bağlı keyfiyyət standartlarına cavab vermək və müştəri məmnunluğunu qiymətləndirmək;
- Otel daxilində müxtəlif söbə fəaliyyətlərini əlaqələndirmək;
- Problemlər ilə bağlı alternativ həll yollarının, nəticələrin və ya yanaşmaların güclü və zəif cəhətlərini müəyyən etmək məqsədilə məntiq və əsaslandırma bacarığından istifadə etmək;
- İşçi heyətini motivasiya etmək, inkişaf etdirmək, istiqamətləndirmək və müvafiq vəzifələr üçün ən münasib namizədləri müəyyən etmək;
- İşlə bağlı texniki sənədlərin mətnlərini və məzmununu başa düşmək;
- Mürəkkəb problemləri müəyyən etmək, seçimləri hazırlamaq, qiymətləndirmək və müvafiq tədbirlər həyata keçirmək üçün lazımı məlumatları nəzərdən keçirmək;
- Danışmaq bacarığı;
- Kollektivlə işləmək bacarığı;
- İş fəaliyyəti ilə bağlı tədbirləri təkmilləşdirmək və ya düzəltmək üçün düzgün göstəriciləri müəyyən etmək;
- Müvafiq iş üçün tələb olunan avadanlıq, material və ləvazimatları əldə etmək və onlardan düzgün şəkildə istifadə edilməsinə nəzarət etmək;
- Yeni predmetləri öyrənən və ya tədris edən zaman vəziyyətə uyğun olaraq müvafiq təlim metod və prosedurları seçmək və istifadə etmək.

Yanaşma:

- Dəqiq vaxt qrafikinə uyğun məsuliyyətli və etibarlı fəaliyyət;
- İşçiləri həvəsləndirmək və ruhlandırmaq;
- Aydın və dəqiq şəkildə ünsiyyət;
- Texniki yenilikləri izləmək və iş prosesində yeni bilikləri tətbiq etmək;
- Sahibkarlıq yanaşması və davranışı;
- Səliqəli görünüş.

Əlavə /

- Xarici ölkələrdə xidmət sahəsi üzrə təcrübə;

ümumi
səriştələr:

- Müxtəlif səviyyələrdə qərar qəbul edən şəxslər ilə əlaqələr yaratmaq.

Peşə standartına uyğun olaraq, bu peşə üzrə təcrübi və nəzəri təlim keçən baş müdir müavini (mehmanxana) yuxarıda göstərilən səriştələri qazanmaqla, aşağıdakı vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirə bilər:

Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı ¹

- V.1. Müəssisənin siyasəti və prosedurlarına uyğun olaraq gündəlik işlərə, o cümlədən motivasiya, vəzifə bölgüsü, təlim və qiymətləndirmə işlərinə nəzarət etmək:
- F.1.1. Biznes məqsədlərinə və yüksək xidmət standartlarına nail olmaq üçün ixtisaslı komanda formalaşdırmaq, işçiləri və ya nəzarətçiləri səfərbər etmək və ruhlandırmaq;
 - F.1.2. Müəssisənin siyasət və prosedurlarına uyğun olaraq biznesin effektivliyini təmin etmək, işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və yoxlamaq;
 - F.1.3. İşçi heyətinə təlim keçmək;
 - F.1.4. İşçilər arasında vəzifə bölgüsünü həyata keçirmək;
 - F.1.5. Bütün işçilərin otelin infrastrukturunu və xidmətləri barədə tam məlumatlı olmasını təmin etmək və onların iş qrafikini hazırlamaq;
 - F.1.6. Fəaliyyətlər və inkişaf statusu barədə tabelikdə olan şəxslərə müntəzəm rəylər vermək, illik və mövsümi qiymətləndirmələr həyata keçirmək.
- V.2. İşçilərə nəzarət etmək:
- F.2.1. Otelin daxili siyasətinə uyğun olaraq müştəri məmnuniyyətini təmin etmək;
 - F.2.2. Şöbə müdirləri ilə birgə otelin yeni və köhnə işçilərinin müştəri xidmətləri normalarının bütün xüsusiyyətləri barədə məlumatlı olmasını təmin etmək və xidmət standartlarına cavab verməsi üçün müvafiq təlimlər həyata keçirmək;
 - F.2.3. Təşkilati məsələlərin həll edilməsi istiqamətində qrup rəhbərinə yardım etmək;
 - F.2.4. Yüksək keyfiyyətli müştəri xidməti təmin etmək üçün qonaqlara daha çox yardım göstərən işçiləri mükafatlandırmaq və həvəsləndirməklə onları dəstəkləmək;
 - F.2.5. Biznesin səmərəliliyini və müəssisənin daxili siyasət və prosedurlarına uyğunluğu təmin etmək məqsədilə işçilərin fəaliyyətini müşahidə etmək və onlara nəzarət etmək;
 - F.2.6. Müştəri xidmətlərini sistemli şəkildə saxlamaq məqsədilə otelin standartlarının daima yenilənməsi və inkişaf etdirilməsi üzrə təkliflər vermək.
- V.3. Maliyyə tədbirlərini planlaşdırmaq və həyata keçirmək:
- F.3.1. Otel üçün nəzərdə tutulmuş büdcə mənfəətini və gəlirləri təmin etmək və ya onları artırmaq;
 - F.3.2. Gəlirləri / xərcləri dəqiq şəkildə proqnozlaşdırmaq;
 - F.3.3. Yaranan problemləri aradan qaldırmaq və nəgd pul dövriyyəsinə stabilləşdirmək üçün sərbəst xərclərin qrafikini idarə etmək;
 - F.3.4. Otelin işçi heyətinin nəgd pul, vauçerlər, debit və kredit hesablar ilə bağlı maliyyə nəzarəti prosedurları üzrə təlimatlandırılmasını və sözügedən prosedurlara riayət olunmasını təmin etmək;
 - F.3.5. Dəqiq və vaxtında maliyyə hesabatlarının hazırlanmasına nəzarət etmək;

¹ Müvafiq sahə üçün olan peşə standartındakı ilə eynidir.

- F.3.6. Otelin tələb edilən xidmət standartlarına cavab verməsi məqsədilə ərzaq, yataq dəstləri və təmizlik xərcləri ilə bağlı müəyyən edilmiş büdcə çərçivəsində fəaliyyət göstərməsinə nəzarət etmək;
 - F.3.7. Nəğd/kredit ödənişlərinin dəqiq şəkildə qeydə alındığını təmin etmək üçün otel daxilində pul dövriyyəsinə nəzarət etmək;
 - F.3.8. Dəyişən bazar şəraiti əsasında otelin xidmət satışı göstəricilərindəki fərqləri dəqiq şəkildə proqnozlaşdırmaq;
 - F.3.9. Gəlir və xərclər baxımından məqsədlərin əldə edilməsini yoxlamaq.
- V.4. Marketing və satış işlərini idarə etmək:
- F.4.1. Tələb əsasında marketing və satış planı hazırlamaq və həyata keçirmək;
 - F.4.2. Marketing və satış planlarını hər bir satış dövrü üçün müvafiq şəkildə təmin etmək;
 - F.4.3. Müştəri say azlığının planlaşdırıldığı dövrlər üçün otaqlar üzrə gəlirin səviyyəsinin artırılması məqsədilə xüsusi planlar həyata keçirmək;
 - F.4.4. Özəl xidmət təklifi paketləri hazırlamaq;
 - F.4.5. Əsas hesablar barədə məlumatlı olmaq və müxtəlif vasitələrlə yeni biznes əlaqələri həyata keçirmək;
 - F.4.6. Əlavə dəyərli (VIP)müştəri xidməti proqramları hazırlamaq;
 - F.4.7. Yeni bazarlar yaratmaq üçün səmərəli üsullar təklif etmək.
- V.5. İnsan resurslarını idarə etmək:
- F.5.1. İnsan resurslarını idarə etmək, o cümlədən ixtisaslı işçi qüvvəsinin təmin edilməsi məqsədilə yeni işçiləri seçmək, cəlb etmək, istiqamətləndirmək, təlim keçmək, fəaliyyəti planlaşdırmaq və qiymətləndirmək, ödəniş və mükafatlandırma proqramları həyata keçirmək;
 - F.5.2. İşçi heyəti ilə rəhbərlik arasında müsbət əməkdaşlıq ruhunu təmin etmək;
 - F.5.3. Otelin bütün işçilərinin otel siyasəti və prosedurları barədə məlumatlı olmasını təmin etmək;
 - F.5.4. Kadr siyasətini, ödəniş prosedurlarını, mükafat planlarını və mənfəəti idarə etmək;
 - F.5.5. Təlim məqsədlərinin və inkişaf planlarının yerinə yetirilməsini təmin etmək;
 - F.5.6. Məqbul dövriyyə səviyyəsini təmin etmək və nəzarət etmək.
- V.6. İnzibati funksiyaları yerinə yetirmək:
- F.6.1. Müəyyən edilmiş siyasət və prosedurlara uyğun olaraq otel daxilində bütün uçotları aparmaq;
 - F.6.2. Gündəlik, həftəlik və aylıq əsasında otaqların satışı –doluluq (occupation)proqnozunun hazırlanmasına nəzarət etmək;
 - F.6.3. Tələb olunduğu və zəruri hesab olunduğu təqdirdə bütün görüş və iclaslarda iştirak etmək, sərəgilərdə oteli təmsil etmək;
 - F.6.4. Müştərilərlə bağlı qeydlərin hər zaman vaxtında aparılmasını təmin etmək;
 - F.6.5. Müəyyən edilmiş prosedurlara uyğun olaraq görüş və iclaslar keçirmək;
 - F.6.6. Tələb olunduğu təqdirdə biznes işlərində istinad mənbəyi kimi rəhbərliyi və satış üzrə mütəxəssisləri ən son rezervasiya statusları barədə məlumatlandırmaq.
- V.7. Otelin bütün şöbələri arasında effektiv əlaqəni təmin etmək:
- F.7.1. Şöbə və ya struktur bölmənin fəaliyyəti üçün siyasət və prosedurlar hazırlamaq və həyata keçirmək;
 - F.7.2. Otelin fəaliyyətinin əlaqələndirilməsini təmin etmək məqsədilə digər menecerlər ilə məsləhətləşmək və əməkdaşlıq etmək;
 - F.7.3. Şöbənin funksiyasına uyğun olaraq tələb olunan sənədləri hazırlamaq;
 - F.7.4. Müəyyən bir məkanda keçiriləcək görüşlər üçün işçilərin və protokol heyətinin işini təşkil etmək və əlaqələndirmək;

F.7.5. İşin səmərəliliyini artırmaq üçün dövrü olaraq işçilərin attestasiyasının aparmaq və qiymətləndirməyə uyğun olaraq təlimlər təşkil etmək.

V.8. Otel və ya obyektin gəlir gətirən fəaliyyətini yoxlamaq:

F.8.1. İstehlak vasitələrini alınmasına və çatdırılma, camaşırxana, texniki təmir və zibil toplanılması kimi kənar xidmətlərin təmin edilməsinə nəzarət etmək;

F.8.2. Ödənişləri yönləndirmək, gəlir və xərclər ilə bağlı məlumatların uçotunu aparmaq;

F.8.3. Əvvəlcədən verilən qeydiyyat ödənişləri, təsdiq barədə məktubları və qeydiyyat qəbul oluna bilmədiyi halda geri qaytarılma çeklərini almaq və təhlil etmək;

F.8.4. Otaqların qiymətlərinin müəyyən edilməsi, büdcənin hazırlanması və vəsaitlərin şöbələr arasında bölüşdürülməsi kimi maliyyə tədbirlərində iştirak etmək;

F.8.5. Büdcə çərçivəsində fəaliyyət nəticələrinin əldə edilməsi üçün xərc və qiymətlərə nəzarət sistemləri yaratmaq və onları yoxlamaq.

V.9. Digər fəaliyyət istiqamətlərini idarə etmək:

F.9.1. Otel işlərinə şamil edilən sağlamlıq və təhlükəsizlik ilə bağlı yerli hüquqi-normativ baza barədə məlumatlı olmaq;

F.9.2. Otelin əsas nəzarət sistemi ilə bağlı siyasət və prosedurları bilmək və onlara riayət etmək, eləcə də digərlərinin müvafiq sahədə təlim keçməsinə təmin etmək;

F.9.3. İşçilərin cari profilaktik texniki xidmət işlərinə cəlb olunmasını təmin etmək;

F.9.4. Otel müştərilərinin asudə vaxtının səməri təşkilini təmin etmək;

F.9.5. Satışı artırmaq üçün müvafiq təbliğat kompaniyaları təşkil etmək.

C.2. TƏLİM İLƏ BAĞLI XÜSUSİ MƏLUMAT

C.2.1. TƏLİMİN NÖVLƏRİ

Bu peşə üçün zəruri səriştələr aşağıda göstərilən təlim metodları vasitəsilə əldə edilə bilər:

Formal təlim

Təvsiyə olunan formal təlim	Uyğun gələn təlim növü	Qeydlər
Tam orta təhsil ²		
Texniki peşə təhsili və ya akkreditasiyadan keçmiş təlim müəssisəsində təlim		
Orta ixtisas təhsili		
Ali təhsil	<input checked="" type="checkbox"/>	Təlim iaşə və qonaqpərvərlik, iqtisadiyyat, satış və marketing sahələrində keçirilə bilər. İdarəetmə və qabaqcıl planlaşdırma bacarıqları uzunmüddətli peşə kursları ilə tamamlanan təcrübə əsasında əldə edilə bilər.
Digər:		

Qeyri-formal təlim tələb olunan bilik, bacarıq və yanaşmanın genişləndirilməsinə şərait yarada bilər.

Qeyri-formal təlim

Təlim müəssisələrdə istehsalatdan ayrılmadan aparıla bilər, yalnız bu halda bir sahədən digərinə rəsmi keçid imkanları verilmir.

C.2.2. TƏLİMİN İSTİQAMƏTİ

Normal ilkin təlim istiqaməti ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra ali peşə təhsili almaq və razılıq əsasında böyük bir oteldə təcrübə keçməkdir. Bəzi hallarda bu təlimə digər sektor və profillərdən üfuqi keçid imkanları mövcuddur. Oteldə bütün əsas vəzifələr üzrə ən azı 6 ay peşə təcrübəsi keçmiş və müvafiq sahədə (idarəetmə, iqtisadiyyat və ya dil) ali təhsil diplomu olan şəxslər üçün alternativ iş istiqamətləri mövcuddur. Onlara təhsil haqqında formal sənəd verilə bilər.

C.2.3. ƏVVƏLKİ TƏLİMİN TANINMASI³

Gələcəkdə xidmət sektoru müəssisəsində ən azı iki il intensiv təcrübəsi olan şəxs səriştələrin yoxlanması üçün imtahana müraciət edə və yalnız imtahanı keçdikdən sonra səriştələrin tanınması haqqında rəsmi sənəd əldə edə bilər.

² Ümumi orta təhsil ölkə vətəndaşları üçün icbari xarakter daşdığından cədvəldə əks olunmayıb.

³ Azərbaycanda səriştələrin tanınması üçün qiymətləndirmə sistemi hazırda mövcud deyildir.