



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

# Qeydiyyatçı (oteldə)

İngilis dilində adı: Hotel receptionist

**N: 4224-2-00111-01**

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 r v sində “GOPA Consultants” v  “SEFT Consulting” tərəfindən hazırlanmışdır.

Bakı  
Fevral, 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.

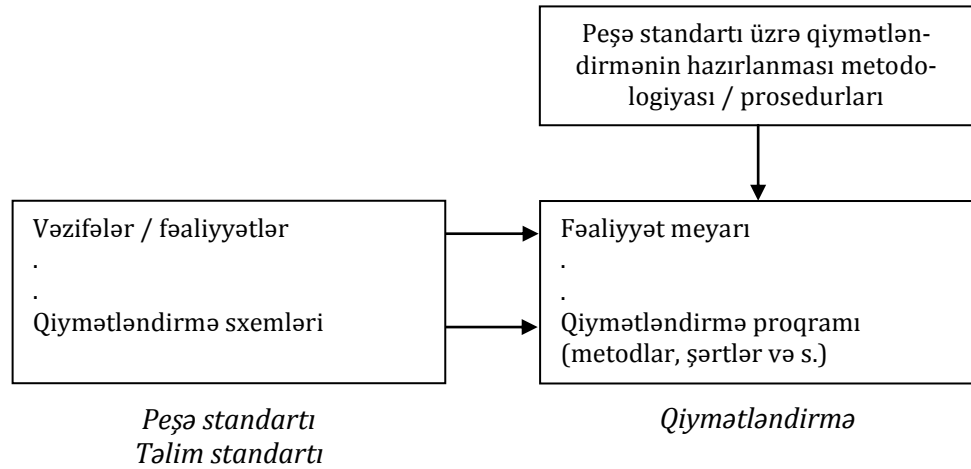
Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr əsasən texniki işçiləri əhatə edir.

	<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"><li>• Şəxsin nə bildiyi və nə bacardığının müəyyənləşdirilməsi;</li><li>• Şəxsin bilik və bacarıqlarının xüsusi standartlar, səriştələrin qiymətləndirilməsi üzrə əlaqəli meyarlar ilə müqayisə edilməsi;</li><li>• Bu standartlara münasibətdə təlimin qiymətləndirilməsi;</li><li>• Şəxsin formal, qeyri-formal və informal təlimlər vasitəsilə keçmişdə topladığı bacarıq, bilik və təcrübənin tanınması.</li></ul>
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. Informal 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 stimulye edən) 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 meyilləri; (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 həlləmə 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"><li>• İşəgötürmə;</li><li>• Karyera yüksəlişi;</li><li>• Bilik və bacarıqlarda olan boşluqların və təlim ehtiyaclarının müəyyən edilməsi;</li><li>• İşçi heyətinin qiymətləndirilməsi.</li></ul> <p>Qiymətləndirməni planlaşdırma zamanı 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"> <li>• Peşələrə dair statistik və inzibati məlumatların beynəlxalq hesabatını, müqayisəsini və mübadiləsini həyata keçirmək üçün baza rolunu oynamaq;</li> <li>• Peşələrin milli və regional təsnifatlarının hazırlanması üçün model rolunu oynamaq;</li> <li>• Bilavasitə özlərinin milli təsnifatını hazırlamayan ölkələrdə tətbiq oluna biləcək sistem rolunu oynamaq.</li> </ul> <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"> <li>• istehsaldan ayrılmadan peşə təlimlərinin hazırlanması;</li> <li>• istifadəyə yararlı səriştələrin inkişaf etdirilməsi və təmin olunması üçün təlim institutları ilə müəssisələr arasında əlaqə;</li> <li>• peşə təlimləri üçün təhsil standartları və kurikulumların hazırlanması.</li> </ul>
Vəzifə	<p>İşin icrası üçün zəruri olan fəaliyyətləri əhatə edir.</p>

## MÜNDƏRİCAT

<b>A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI .....</b>	<b>8</b>
<b>A.1. İşə dair xüsusi məlumat .....</b>	<b>8</b>
A.1.1. Əmək şəraiti .....	8
A.1.2. İşə qəbul tələbləri .....	8
A.1.3. Tabeçilik .....	9
A.1.4. Peşə standartları üçün məsuliyyət və müstəqillik səviyyələri .....	9
A.1.5. Karyera yüksəlişi və sərbəst məşğulluq imkanları .....	10
<b>A.2. Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı .....</b>	<b>10</b>
<b>A.3. Səriştələr haqqında .....</b>	<b>12</b>
<b>A.4. Qiymətləndirmələr haqqında .....</b>	<b>12</b>
<b>B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ .....</b>	<b>13</b>
<b>B.1. Fəaliyyət meyarları .....</b>	<b>13</b>
<b>B.2. Qiymətləndirmə ilə bağlı resurslar .....</b>	<b>14</b>
<b>B.3. Qiymətləndirmə metodları .....</b>	<b>14</b>
B.3.1. Fəaliyyətin qiymətləndirilməsi .....	14
B.3.2. Yazılı qiymətləndirmə .....	16
<b>B.4. Nəticələrin qeydə alınması .....</b>	<b>20</b>
<b>C. MÜƏSSİSƏLƏR ÜÇÜN NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI .....</b>	<b>21</b>
<b>C.1. Səriştələrin qısa təsviri .....</b>	<b>21</b>
<b>C.2. Təlim sxemi .....</b>	<b>22</b>
<b>C.3. Təlim ilə bağlı xüsusi məlumat .....</b>	<b>27</b>
C.3.1. Təlimin növləri .....	27
C.3.2. Təlimin istiqaməti .....	28
C.3.3. Əvvəlki təlimin tanınması .....	28
<b>Peşə standartının hazırlanması prosesində iştirak etmiş müəssisə nümayəndələrinin siyahısı .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ISCO88/08-ə uyğun təkmilləşdirilmiş peşə standartlarının və əlaqədar təlim standartlarının hazırlanması layihəsi tərəfindən prosesin əlaqələndirilməsində iştirak etmiş şəxslərin siyahısı .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>İstinadlar .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## A. NÜMUNƏVİ PEŞƏ STANDARTI

# Qeydiyyatçı (oteldə)

### Peşənin qısa təsviri

Oteldə qeydiyyatçı otel barədə ilk təəssürat yaradır. O, adətən otellərdə və mehmanxana tipli müəssisələrdə çalışır və ön büroya xidmət edir. Oteldə qeydiyyatçının əsas vəzifələrinə qonaqların salamlanması, onların otelə qəbul edilməsi və oteldən yola salınması, həmçinin rezervasiyaların qəbul edilməsi, otaqların ayrılması, qeydiyyatın aparılması, mesajların ötürülməsi və hesabların hazırlanması kimi geniş həcmli inzibati işlər daxildir. O, həmçinin kommutator funksiyasını yerinə yetirir, yerli ərazi barədə, dövlət qurumları və müvafiq müəssisələrlə bağlı məlumatlar verir. Qeydiyyatçı müştərilər ilə yüksək səviyyədə təmasların qurulması, xüsusi tələblərin təşkil edilməsi, taksi sifarişlərinin verilməsi və dəyərli əşyaların saxlanma üçün qəbul edilməsi işlərini görür. Müvafiq fəaliyyət kompüter avadanlığından və internetdən optimal səviyyədə istifadəni tələb edir. Böyük otellərdə qeydiyyatçılar müştəri xidmətinin müəyyən aspektləri ilə məşğul olan mütəxəssislər qrupunun tərkib hissəsi kimi çalışa bilər.

<b>Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:</b>	4224 (Portye, mehmanxana)
<b>MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>ISCO 08-də işin kodu:</b>	4224 (Receptionist, hotel)
<b>ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>Hazırlanma tarixi:</b>	Fevral, 2012-ci il
<b>Təsdiq edən qurum:</b>	
<b>Təsdiq tarixi:</b>	
<b>Təklif olunan yenilənmə tarixi:</b>	Fevral, 2017-ci il

## A.1. İŞƏ DAİR XÜSUSİ MƏLUMAT

### A.1.1. ƏMƏK ŞƏRAİTİ

- İş qrafiki müxtəlif ola bilər: axşamlar, gecələr, həftəsonları və dövlət bayramları;
- Qeydiyyatçı dəqiq və uyğun şəxsi davranış nümayiş etdirmək üzrə xüsusi öhdəlik daşıyır;
- İş sahəsi təmiz, yaxşı şəkildə təşkil olunmuş və estetik olmalıdır;
- Əməyin mühafizəsi və təhlükəsizlik texnikası qaydaları Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası, Əmək Məcəlləsi, Texniki təhlükəsizlik haqqında Qanun və digər müvafiq qanunvericilik aktları ilə müəyyən olunur.

### 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:** Otel meneceri və ya ön ofis meneceri.

**Kim ona tabedir:** Belman və yükdaşıyanlar.

### 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	<input checked="" type="checkbox"/>
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. Mürəkkəb 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	

## A.1.5. KARYERA YÜKSƏLİŞİ VƏ SƏRBƏST MƏŞĞULLUQ İMKANLARI

- Təcrübə və təlimlər əsasında rəhbər vəzifələrə yüksəlmək mümkündür.

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

### V.1. Qonaqların gəlişinə hazırlıq:

- F.1.1. Qəbul sahəsini xidmət üçün hazırlamaq və istifadə etməzdən əvvəl bütün zəruri avadanlıqları yoxlamaq;
- F.1.2. Qonaqlar gəlməzdən əvvəl gündəlik gəlmə (check in) məlumatlarını yoxlamaq və nəzərdən keçirmək;
- F.1.3. Qəbul inventarlarını yoxlamaq və təchizatları təmin etmək;
- F.1.4. Qonaqların tələblərinə və müəssisənin siyasətinə uyğun olaraq otaqları bölüşdürmək;
- F.1.5. Müəssisənin prosedurlarına uyğun olaraq əvvəlcədən planlaşdırılmayan gəlmələri (check in) və ya rezervasiyaları izləmək;
- F.1.6. Dəqiq gəlmə (check in) siyahısını hazırlamaq və aidiyyəti şəxslər və ya departamentlər arasında paylamaq;
- F.1.7. Xüsusi vəziyyətlər və ya tələblər barədə ön ofis menecerini vaxtında məlumatlandırmaq.

### V.2. Qonaqları salamlamaq və qeydiyyat almaq:

- F.2.1. Qonaqları effektiv və səmərəli şəkildə salamlamaq;
- F.2.2. Rezervasiyanın təfərrüatlarını qonaqlar ilə təsdiqləmək;
- F.2.3. Qonaqların qiymətli əşyalarını otelin seyflərinə və ya seyf-depozit qutularına qoymaq;
- F.2.4. Rezervasiyaya malik olan və ya olmayan qonaqları qeydiyyat alan zaman hüquqi və müəssisə prosedurlarına riayət etmək və qeydiyyatı məqbul vaxt çərçivəsində və müəssisənin təhlükəsizlik tələblərinə uyğun olaraq tamamlamaq;
- F.2.5. Düzgün hesabat prosedurlarına əməl etmək;
- F.2.6. Otağın açarları və ya elektron kartlar, qonaq poçtu, mesajlar, Wi-Fi, otaqlardakı seyf qutuları və yeməklər kimi müvafiq təfərrüatları aydın şəkildə qonaqlara izah etmək;
- F.2.7. Qonaqlar üçün narahatlıq hallarını minimum səviyyəyə endirmək üçün boş otaqlar mövcud olmadıqda və ya həddindən artıq çox satış olduqda dərhal müvafiq prosedurları həyata keçirmək;
- F.2.8. Gəlmələri (check in) monitorinq etmək və gələn qonaqları, gözlənilən gəlmələr ilə tutuşdurmaq, kənarlaşma halları barədə məlumat vermək.

### V.3. Qonaqların gedişini təşkil etmək:

- F.3.1. Gedən qonaqların (check out) siyahılarını nəzərdən keçirmək və dəqiqliyi yoxlamaq;
- F.3.2. Hesabatın hazırlanması prosesini sürətləndirmək məqsədilə digər departamentlərdən yola düşən qonaqlara dair vaxtında məlumat almaq;
- F.3.3. Qonaqlar üçün hesabı hazırlamaq və onların dəqiqliyini yoxlamaq;
- F.3.4. Hesabları qonaqlara aydın və nəzakətli şəkildə izah etmək, hesabları işləmək və ödənişləri almaq və yerinə yetirmək;
- F.3.5. Açarları və ya elektron kartları qonaqlardan geri almaq və düzgün şəkildə bərpa etmək;
- F.3.6. Müvafiq olduğu təqdirdə təcili qeydiyyatdan çıxma prosedurunun tətbiq etmək;
- F.3.7. Qrup şəklində qeydiyyatdan çıxma prosesi üçün düzgün prosedurları həyata keçirmək və razılaşmaya uyğun olaraq hesabı işləmək.

### V.4. Ön ofisin qeydlərini və hesabatları hazırlamaq:

- F.4.1. Verilmiş vaxt qrafiki çərçivəsində ön ofisin qeydlərini hazırlamaq və yeniləmək;

- F.4.2. Qonaqların rəy və ya şikayətlərini qeydə almaq və lazım olduğu təqdirdə müştəriləri menecerlərə istiqamətləndirmək;
  - F.4.3. Otaqların dəyişdirilməsi, otelə gəlmə və qalma müddətinin uzadılması, vaxtından əvvəl çıxma ilə bağlı müvafiq hotelin siyasətinə əməl etmək;
  - F.4.4. Hesabatları və qeydləri müəyyən edilmiş müddətdə mühasibatlılığa təqdim etmək.
- V.5. Tullantıları minimum səviyyəyə endirmək:
- F.5.1. Tullantıların həcmi və ətraf mühitə mənfi təsirləri azaltmaq məqsədilə çap materiallarından istifadəni minimum səviyyəyə endirmək, sənədlərin elektron şəkildə saxlanması və ötürülməsini maksimum səviyyəyə çatdırmaq.
- V.6. Otel xidməti barədə məlumat vermək:
- F.6.1. Otel xidmətləri, qonaqların qeydiyyatı və səyahət istiqamətləri ilə bağlı sorğuları cavablandırmaq, alış-veriş, restoran və ya əyləncə imkanları barədə tövsiyələr vermək;
  - F.6.2. Tələb olunduğu təqdirdə müştərilərə otelin xidmətləri və imkanları ilə bağlı məsləhət və informasiya vermək;
  - F.6.3. Otaq, ərzaq, içkilər, telefon zəngləri və s. bu kimi ödənişləri əl ilə və ya kompüter vasitəsilə mühasibatlıq kitabına daxil etmək;
  - F.6.4. Otelin daxili qaydalarını aydın, dəqiq və nəzakətli şəkildə ictimaiyyətə və müştərilərə izah etmək;
  - F.6.5. Müştərilərə xidmət göstərilməsi prosesinə yardım etmək üçün otelin qəbul otağında olan texnikadan istifadə etmək.
- V.7. Otelə giriş nəzarət etmək:
- F.7.1. Otelə giriş zamanı nişanları və ya kartları yoxlamaq;
  - F.7.2. Hökumətin və təşkilatın tələblərinə uyğun olaraq qonaqların qeydə alınmasına yardım etmək;
  - F.7.3. Otelə giriş ilə bağlı mübahisəli məsələləri təhlükəsizlik işçilərinə, nəzarətçiyə və ya digər müvafiq şəxslərə ötürmək.
- V.8. İşçilər və müştərilər ilə effektiv şəkildə ünsiyyət qurmaq:
- F.8.1. Kommunikasiya axınıni dəstəkləmək üçün poçtu nəzərdən keçirib işləmək;
  - F.8.2. Telefon zənglərini qəbul etmək və mesajları ötürmək;
  - F.8.3. Müştərinin görüşlər üçün sifarişlərini idarə etmək;
  - F.8.4. Müştərilərin ehtiyaclarına cavab vermək üçün xidmətlər və fəaliyyətin strukturu barədə informasiya və məsləhət vermək.
- V.9. Ofisin inzibati işlərini idarə etmək:
- F.9.1. Düzgünlüyü təmin etmək üçün informasiya vermək və qeydlər aparmaq;
  - F.9.2. Ümumi inzibati işləri yerinə yetirmək üçün praktik biliklər tətbiq etmək;
  - F.9.3. Kompüter fayllarını və proqramları saxlamaq və istifadə etmək;
  - F.9.4. Gündəlik işlər üçün ofis avadanlıqlarından istifadə etmək;
  - F.9.5. Biznes sənədlərini hazırlamaq;
  - F.9.6. İş protokollarına uyğun olaraq müştəri qeydləri sistemini yaratmaq və yeniləmək.
- V.10. Sadə maliyyə əməliyyatlarını həyata keçirmək:
- F.10.1. Müştərilərin kreditlərini yoxlamaq və müştərinin otaq pulunu necə ödəyəcəyini müəyyən etmək;
  - F.10.2. Oteldən çıxma prosesi zamanı hesabları və qiymətləri müştəri ilə birlikdə nəzərdən keçirmək;
  - F.10.3. Hesabları hesablamaq, ödənişləri toplamaq və qonaqlar üçün pulu xırdalamaq;
  - F.10.4. Ehtiyatların səviyyəsini monitorinq etmək və lazımı sifarişlər vermək;

F.10.5. Sadə maliyyə sənədlərini hazırlamaq.

V.11. Zəruri tibbi yardım və təhlükəsizlik məsələləri ilə bağlı dəstək göstərmək:

- F.11.1. Lazım olduğu təqdirdə ilkin tibbi yardım göstərmək və kənar yardım istəmək;
- F.11.2. Tibb işçilərinə yardım etmək üçün sadə işləri yerinə yetirmək;
- F.11.3. Mütəxəssisləri göndərişlərlə təmin etmək;
- F.11.4. Prosedurlara uyğun olaraq yanğınlı mübarizə aparmaq.

V.12. Qrup daxilində effektiv şəkildə işləmək:

- F.12.1. Tapşırıqları yerinə yetirmək və qrupun məqsədinə nail olmaq üçün şəxsi iş qrafikini əlaqələndirmək;
- F.12.2. Qonaqlar problemlər ilə bağlı müraciət etdikdə ev təsərrüfatı və ya texniki xidmət işçiləri ilə əlaqə saxlamaq;
- F.12.3. Otaqlar boşalan və təmizlik üçün hazır olan zaman təsərrüfat işçilərini məlumatlandırmaq;
- F.12.4. İş yerində görüş və tədbirlərdə iştirak etmək;
- F.12.5. Mədəni və fərqi fərqlərə hörmət etmək;
- F.12.6. Öz potensialını bilmək və öz bacarığı çərçivəsində, protokola uyğun olaraq vəzifə səlahiyyətləri çərçivəsində fəaliyyət göstərmək;
- F.12.7. Əməkdaşlığı və məhsuldar münasibətləri təşviq etmək üçün vəzifə və funksiyaları müsbət və nəzakətli şəkildə yerinə yetirmək.

### A.3. SƏRİŞTƏLƏR HAQQINDA

---

Fərdin "Qeydiyyatçı (oteldə)" peşə standartı üzrə vəzifə və fəaliyyətləri həyata keçirməsi üçün zəruri olan əsas sərişmələr "Qeydiyyatçı (oteldə)" 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 "Qeydiyyatçı (oteldə)" peşəsi üzrə müvafiq peşə standartının qiymətləndirilməsində öz əksini tapır. Fərdin sistemli qiymətləndirilmələr vasitəsilə qiymətləndirilməsi işəgötürənə müxtəlif məqsədlər (yəni işəgötürmə, karyerada irəli çəkmə, heyətin qiymətləndirilməsi, təlim ehtiyaclarının qiymətləndirilməsi) baxımından faydalı ola bilər.

## B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ

# Qeydiyyatçı (oteldə)

### Qiymətləndirməyə dair qısa məlumat

Oteldə qeydiyyatçı üçün qiymətləndirmə nümunəsi qonaqların salamlanması, onların otele qəbul edilməsi və otdən yola salınması, rezervasiyaların qəbul edilməsi, otaqların ayrılması, qeydiyyatın aparılması, mesajların ötürülməsi, hesabların hazırlanması kimi geniş həcmli inzibati işlərin həyata keçirilməsi üçün tələb olunan bilik və bacarıqları müəyyən edir və qiymətləndirir.

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

<b>Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:</b>	4224 (Portye, mehmanxana)
<b>MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>ISCO 08-də işin kodu:</b>	4224 (Receptionist, hotel)
<b>ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>Test versiyası:</b>	01
<b>Hazırlanma tarixi:</b>	Fevral, 2012-ci il
<b>Təsdiq edən qurum:</b>	
<b>Təsdiq tarixi:</b>	

### 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.12) vəzifələrə uyğun gələn fəaliyyət meyarları ilə bağlı nümunə aşağıda göstərilmişdir.

#### Fəaliyyət meyarı nümunəsi:

- V.1. Qonaqların gəlişinə hazırlıq:
- F.1.1. Qəbul sahəsini xidmət üçün hazırlamaq və istifadə etməzdən əvvəl bütün zəruri avadanlıqları yoxlamaq;
  - F.1.2. Qonaqlar gəlməzdən əvvəl gündəlik gəlmə (check in) məlumatlarını yoxlamaq və nəzərdən keçirmək;
  - F.1.3. Qəbul inventarlarını yoxlamaq və təchizatları təmin etmək;
  - F.1.4. Qonaqların tələblərinə və müəssisənin siyasətinə uyğun olaraq otaqları bölüşdürmək;
  - F.1.5. Müəssisənin prosedurlarına uyğun olaraq əvvəlcədən planlaşdırılmayan gəlmələri (check in) və ya rezervasiyaları izləmək;
  - F.1.6. Dəqiq gəlmə (check in) siyahısını hazırlamaq və aidiyyəti şəxslər və ya departamentlər arasında paylamaq;
  - F.1.7. Xüsusi vəziyyətlər və ya tələblər barədə ön ofis menecerini vaxtında məlumatlandırmaq.

...

V.12. Qrup daxilində effektiv şəkildə işləmək:

- F.12.1. Tapşırıqları yerinə yetirmək və qrupun məqsədinə nail olmaq üçün şəxsi iş qrafikini əlaqələndirmək;
- F.12.2. Qonaqlar problemlər ilə bağlı müraciət etdikdə ev təsərrüfatı və ya texniki xidmət işçiləri ilə əlaqə saxlamaq;
- F.12.3. Otaqlar boşalan və təmizlik üçün hazır olan zaman təsərrüfat işçilərini məlumatlandırmaq;
- F.12.4. İş yerində görüş və tədbirlərdə iştirak etmək;
- F.12.5. Mədəni və fərqi fərqlərə hörmət etmək;
- F.12.6. Öz potensialını bilmək və öz bacarığı çərçivəsində, protokola uyğun olaraq vəzifə səlahiyyətləri çərçivəsində fəaliyyət göstərmək;
- F.12.7. Əməkdaşlığı və məhsuldar münasibətləri təşviq etmək üçün vəzifə və funksiyaları müsbət və nəzakətli şəkildə yerinə yetirmək.

## 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: 30 dəqiqə  
İşlərin sayı: 2

İşlərin icrasını qiymətləndirmək üçün meyarlar işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

**Əhatə olunan sahələr:**

- 10% Qonaqların gəlişinə hazırlıq
- Qəbul sahəsini xidmət üçün hazırlamaq və istifadə etməzdən əvvəl bütün zəruri avadanlıqları yoxlamaq;
  - Qonaqlar gəlməzdən əvvəl gündəlik gəlmə (check in) məlumatlarını yoxlamaq və nəzərdən keçirmək;
  - Qəbul inventarlarını yoxlamaq və təchizatları təmin etmək;
  - Qonaqların tələblərinə və müəssisənin siyasətinə uyğun olaraq otaqları bölüşdürmək;
  - Müəssisənin prosedurlarına uyğun olaraq əvvəlcədən planlaşdırılmayan gəlmələri (check in) və ya rezervasiyaları izləmək;
  - Dəqiq gəlmə (check in) siyahısını hazırlamaq və aidiyyəti şəxslər və ya departamentlər arasında paylamaq;
  - Xüsusi vəziyyətlər və ya tələblər barədə ön ofis menecerini vaxtında məlumatlandırmaq.

- 20% Qonaqları salamlamaq və qeydiyyat almaq
- Qonaqları effektiv və səmərəli şəkildə salamlamaq;
  - Rezervasiyanın təfərrüatlarını qonaqlar ilə təsdiqləmək;
  - Qonaqların qiymətli əşyalarını otelin seyflərinə və ya seyf-depozit qutularına qoymaq;
  - Rezervasiyaya malik olan və ya olmayan qonaqları qeydiyyat alan zaman hüquqi və müəssisə prosedurlarına riayət etmək və qeydiyyatı məqbul vaxt çərçivəsində və müəssisənin təhlükəsizlik tələblərinə uyğun olaraq tamamlamaq;
  - Düzgün hesabat prosedurlarına əməl etmək;
  - Otağın açarları və ya elektron kartlar, qonaq poçtu, mesajlar, Wi-Fi, otaqlardakı seyf qutuları və yeməklər kimi müvafiq təfərrüatları aydın şəkildə qonaqlara izah etmək;
  - Qonaqlar üçün narahatlıq hallarını minimum səviyyəyə endirmək üçün boş otaqlar mövcud olmadıqda və ya həddindən artıq çox satış olduqda dərhal müvafiq prosedurları həyata keçirmək;
  - Gəlmələri (check in) monitorinq etmək və gələn qonaqları, gözlənilən gəlmələr ilə tutuşdurmaq, kənarlaşma halları barədə məlumat vermək
- 20% Qonaqların gedişini təşkil etmək
- Gedən qonaqların (check out) siyahılarını nəzərdən keçirmək və dəqiqliyi yoxlamaq;
  - Hesabatın hazırlanması prosesini sürətləndirmək məqsədilə digər departamentlərdən yola düşən qonaqlara dair vaxtında məlumat almaq;
  - Qonaqlar üçün hesabı hazırlamaq və onların dəqiqliyini yoxlamaq;
  - Hesabları qonaqlara aydın və nəzakətli şəkildə izah etmək, hesabları işləmək və ödənişləri almaq və yerinə yetirmək;
  - Açarları və ya elektron kartları qonaqlardan geri almaq və düzgün şəkildə bərpa etmək;
  - Müvafiq olduğu təqdirdə təcili qeydiyyatdan çıxma prosedurunu tətbiq etmək;
  - Qrup şəklində qeydiyyatdan çıxma prosesi üçün düzgün prosedurları həyata keçirmək və razılaşmaya uyğun olaraq hesabı işləmək
- 10% Ön ofisin qeydlərini və hesabatları hazırlamaq
- Verilmiş vaxt qrafiki çərçivəsində ön ofisin qeydlərini hazırlamaq və yeniləmək;
  - Qonaqların rəy və ya şikayətlərini qeydə almaq və lazım olduğu təqdirdə müştəriləri menecerlərə istiqamətləndirmək;
  - Otaqların dəyişdirilməsi, otelə gəlmə və qalma müddətinin uzadılması, vaxtından əvvəl çıxma ilə bağlı müvafiq hotelin siyasətinə əməl etmək;
  - Hesabatları və qeydləri müəyyən edilmiş müddətdə mühasibatlıq təqdim etmək.
- 20% Otel xidməti barədə məlumat vermək
- Otel xidmətləri, qonaqların qeydiyyatı və səyahət istiqamətləri ilə bağlı sorğuları cavablandırmaq, alış-veriş, restoran və ya əyləncə imkanları barədə tövsiyələr vermək;
  - Tələb olunduğu təqdirdə müştərilərə otelin xidmətləri və imkanları ilə bağlı məsləhət və informasiya vermək;
  - Otaq, ərzaq, içkilər, telefon zəngləri və s. bu kimi ödənişləri əl ilə və ya kompüter vasitəsilə mühasibatlıq kitabına daxil etmək;
  - Otelin daxili qaydalarını aydın, dəqiq və nəzakətli şəkildə ictimaiyyətə və müştərilərə izah etmək;
  - Müştərilərə xidmət göstərilməsi prosesinə yardım etmək üçün otelin qəbul otağında olan texnikadan istifadə etmək.
- 10% Ofisin inzibati işlərini idarə etmək
- Düzgünlüyü təmin etmək üçün informasiya vermək və qeydlər aparmaq;
  - Ümumi inzibati işləri yerinə yetirmək üçün praktik biliklər tətbiq etmək;
  - Kompüter fayllarını və proqramları saxlamaq və istifadə etmək;



	Gündəlik işlər üçün ofis avadanlıqlarından istifadə etmək; Biznes sənədlərini hazırlamaq; İş protokollarına uyğun olaraq müştəri qeydləri sistemini yaratmaq və yeniləmək.
10%	Sadə maliyyə əməliyyatlarını həyata keçirmək Müştərilərin kreditlərini yoxlamaq və müştərinin otaq pulunu necə ödəyəcəyini müəyyən etmək; Oteldən çıxma prosesi zamanı hesabları və qiymətləri müştəri ilə birlikdə nəzərdən keçirmək; Hesabları hesablamaq, ödənişləri toplamaq və qonaqlar üçün pulu xırdalamaq; Ehtiyatların səviyyəsini monitorinq etmək və lazımı sifarişlər vermək; Sadə maliyyə sənədlərini hazırlamaq.

**İş nümunəsi 1:** Qonaqları qeydiyyatı almaq.

**Maksimum müddət:** 15 dəqiqə.

**İştirakçının görəcəyi işlər:** Otelə yeni daxil olmuş və əvvəlcədən rezervasiyası olmayan bir ailəyə (iki orta yaşlı və iki uşaqdan ibarətdir) otel otaqları və qiymətlər haqqında məlumat verin. Onların istəyinə uyğun olaraq iki otaq ayırın və qeydiyyatını otel prosedurlarına uyğun olaraq aparın.

**İş nümunəsi 2:** Qonaqların gedişini təşkil etmək.

**Maksimum müddət:** 15 dəqiqə.

**İştirakçının görəcəyi işlər:** Qonaq otel qeydiyyatçısına səhər 4-də oteldən gedəcəyi haqqında məlumat verir. Buna uyğun olaraq getmə (check-out) prosedurlarını hazırlayın və qonağa lazımı məlumatları verin.

### B.3.2. YAZILI QIYMƏTLƏNDİRMƏ

**İcra müddəti:** 20 dəqiqə.

**Sualların sayı:** 20.

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

Tövsiyə olunan nisbət: 70%.

**Əhatə olunan vəzifələr:**

30%	Qonaqları salamlamaq və qeydiyyatı almaq
10%	Qonaqların gedişini təşkil etmək
20%	Ön ofisin qeydlərini və hesabatları hazırlamaq
20%	Otel xidməti barədə məlumat vermək
10%	Ofisin inzibati işlərini idarə etmək
10%	Sadə maliyyə əməliyyatlarını həyata keçirmək

**Sual nümunələri:**

1. Foyədə tapılan qeyri-müəyyən bağlama gördükdə dərhal nə etmək lazımdır?
  - a) onu dərhal kənara çıxarmaq
  - b) onu dərhal su ilə dolu vedrəyə salmaq

- c) təhlükəsizlik işçilərini məlumatlandırmaq
  - d) polisə məlumat vermək
2. Oteldə qeydiyyatçının hər zaman müştəriyə yardım etməyə çalışması mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Çünki, .....
- a) Onlar yaxşı “bəxşiş” verirlər.
  - b) Bu yaxşı müştəri xidməti deməkdir.
  - c) Nəzarətçi prosesi izləyə bilər.
  - d) Müştəri tanınmış şəxs ola bilər.
3. Yaxşı fərdi təqdimat üçün qeydiyyatçının malik olmalı olduğu ən mühüm amil hansıdır?
- a) rəngli paltar
  - b) dəbli ayaqqabı
  - c) səliqəli və təmiz paltar
  - d) dəbli bəzək əşyaları
4. Yalnız aşağıdakı şərtlər daxilində ön büro şöbəsinin işçilərinə texnika və avadanlıqlarından istifadə etmək imkanı verilməlidir:
- a) müəssisənin tanışlıq proqramı tamamlandıqdan sonra
  - b) müəssisədə bir ay müddətində işlədikdən sonra
  - c) müvafiq təlim keçdikdən sonra
  - d) təlimatlar ilə tanış olduqdan sonra
5. Aşağıdakılardan hansı oteldə ən böyük potensial yangın təhlükəsi sahəsidir?
- a) Mətbəx
  - b) Konfrans otağı
  - c) Restoran
  - d) Bar və kafe
6. Qonaqları qəbul edən və yola salan zaman qeydiyyatçının ən mühüm vəzifəsi.....
- a) onların yola düşmə tarixlərini yoxlamaqdır.
  - b) depozit qəbul etməkdir .
  - c) onların ehtiyaclarını müəyyən etməkdir .
  - d) hesab açmaqdır .

7. Kargüzarlıq sənədləri xronoloji ardıcılıq ilə..... saxlanılır.
- əlifba sırası əsasında
  - şəhər və ya ölkəyə uyğun olaraq
  - tarix əsasında
  - aid olduğu mövzular üzrə
8. Oteldə otaq sifariş etməyin ən effektiv və sürətli yolu hansıdır?
- telefon vasitəsilə
  - yazılı
  - vauçer vasitəsilə
  - faks vasitəsilə
9. Qonaq üçün hesab açan zaman qeydiyyatçının \_\_\_\_\_ bilməsi vacibdir.
- Qonağın adını, ev ünvanını və telefon nömrəsini
  - Qonağın adını, otaq nömrəsini və otağın qiymətini
  - Otağın nömrəsini, ödəniş növünü və ev ünvanını
  - Ödəniş növünü, doğum tarixini və telefon nömrəsini
10. Qeydiyyatçının qonaqlara ayrılan otaqlar ilə tanış olmasının əsas səbəbi nədir?
- yaxşı satış prosesi
  - iş zövqlə yerinə yetirmək
  - təsərrüfat departamentinə yardım etmək
  - yüksək qiymət istənilməsi ehtimalını azaltmaq
11. Qonaq otaqlarında kompyuter əsaslı elektron açar sisteminin quraşdırılmasının əsas səbəbi nədir?
- Onlar daha ucuzdur.
  - Açarları daşımaq asandır.
  - Saxlamaq daha asandır .
  - Onlar daha təhlükəsizdir.
12. Aşağıdakılardan hansı biri öz xahişi əsasında daha sakit otağa köçürülmüş qonaq ilə bağlı atıla biləcək daha münasib addımdır?

- a) Oteli tərək edən zaman əlavə pul çıxmaq.
- b) Onu müştəri tarixçəsi kitabında “çətin” müştəri kimi qeyd etmək.
- c) Heç bir əlavə addımın atılmasına ehtiyac yoxdur.
- d) Otağın qaydasında olduğunu təsdiq etmək üçün onlara zəng etmək.
13. Qeydiyyat şöbəsində geyinmək üçün ayaqqabı seçən zaman nəzərə alınmalı olan ən mühüm amil hansıdır?
- 1 ən son dəb  
2 üslub  
3 istehsalçı  
4 rahatlıq
- a) yalnız 1
- b) 2 və 3
- c) 2 və 4
- d) yalnız 4
14. Nasaz avadanlıq ilə bağlı aşağıdakı fikirlərdən hansı doğrudur?
- a) Təhlükəsizlik və səmərəlilik məsələləri təhlükə altında olduğu zaman dərhal aidiyyəti üzrə məlumat vermək lazımdır.
- b) Bu barədə dərhal deyil, müvafiq zamanda məlumat vermək lazımdır.
- c) Mühəndis vəziyyəti yoxlamaq üçün gələnə qədər bu barədə məlumat verməyin mənası yoxdur.
- d) Problem adı yoxlama prosesi zamanı mühəndis tərəfindən aşkar edilməlidir.
15. Tullantı kağızlar üçün metal zibil qutularından istifadə etməyin əsas üstün cəhəti nədir?
- a) Onlar daha cəlbedici görünür.
- b) Zibil alovlanan zamanda onlar yanmır .
- c) Zibil nəm olan zaman onlar paslanmır.
- d) Onlar daha ucuzdur.
16. Qarşılama və yola salmay zamanı qeydiyyatçı qonaqların hər hansı xüsusi ehtiyaclarını öyrənməlidir. Bu barədə ən mühüm məsələ prosesin .....
- a) nəzakətlə aparılmasıdır.
- b) mehribancasına aparılmasıdır.
- c) tez bir zamanda aparılmasıdır.
- d) yalnız qonaq xahiş edən zaman aparılmasıdır.

17. Gələn qonaqların siyahısının tərtib edilməsi üçün çap maşını əvəzinə söz emalı texnikasından istifadə edilməsinin əsas üstünlüyü nədir?
- a) siyahını asanlıqla yeniləmək mümkündür
  - b) siyahı daha peşəkar görünür
  - c) siyahıdan bir neçə nüsxə çıxarmaq mümkündür
  - d) siyahını əvvəlcədən hazırlamaq mümkündür
18. “Yarım-pansion” tarifi adətən nəyi əhatə edir?
- a) otaq və bufet nahar yeməyi
  - b) otaq və səhər yeməyi
  - c) otaq, səhər yeməyi və bir əsas yemək
  - d) otaq, səhər və iki əsas yemək
19. Cədvəl siyahısı üzrə qonaq hesablarına \_\_\_\_ pul yazılır .
- a) gündəlik olaraq
  - b) həftəlik olaraq
  - c) qonağın qalma müddəti başa çatan zaman
  - d) qonaq oteli tərk edən zaman
20. Marketing məlumatları çox zaman müştərilərdən hansı yolla əldə edilir?
- a) tədqiqat vasitəsilə
  - b) səyahət agentlikləri vasitəsilə
  - c) qeydiyyatla alınan zaman
  - d) oteldə qalan müddətdə

#### **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

# Qeydiyyatçı (oteldə)

### Təlim standartına dair qısa məlumat

Hazırkı təlim standartı müəssisələr, təlim mərkəzləri və institutları, təlim iştirakçıları üçün hazırlanmışdır və qeydiyyatçı üçün tələb olunan sərəştələri əks etdirir. İşlə bağlı sərəştənin 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 sərəştələrə malik olan, mövcud sərəştələrini inkişaf etdirmək, mövcud iş yerində digər vəzifələri icra edə bilmək, yaxud digər müəssisədə və ya digər peşə üzrə iş tapmaq üçün yeni ümumi sərəştələr əldə etmək istəyən şəxslər üçün də uyğun ola bilər.

<b>Məşğulluq Təsnifatında (MT) (bu təlimin müvafiq olduğu) peşənin kodu:</b>	4224 (Portye, mehmanxana)
<b>MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>ISCO 08-də işin kodu:</b>	4224 (Receptionist, hotel)
<b>ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:</b>	2
<b>Milli İxtisas Çərçivəsi ilə əlaqə:</b>	
<b>ISCED-də kodu:</b>	
<b>Hazırlanma tarixi:</b>	Fevral, 2012-ci il
<b>Təsdiq edən qurum:</b>	
<b>Təsdiq tarixi:</b>	
<b>Təklif olunan yenilənmə tarixi:</b>	Fevral, 2017-ci il

### C.1. SƏRİŞTƏLƏRİN QISA TƏSVİRİ

<b>Bilik:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müştəri və fərdi xidmətləri təmin etmək üçün prinsip və proseslər barədə biliklər</li><li>• Mətnlərin yığılması, faylların və qeydlərin hazırlanması, formaların və digər ofis prosedurlarının layihələndirilməsi, terminlərin hazırlanması və s. bu kimi inzibati və dəftərxana prosedur və sistemləri barədə biliklər</li><li>• Strateji resursların əlaqələndirilməsi prosesləri ilə əlaqəli olan biznes və idarəetmə prinsipləri barədə biliklər</li><li>• Kompüter avadanlıqları və proqram təminatı, o cümlədən regionlar barədə biliklər</li><li>• Otelin məkanları və yardımçı tikililər barədə təfərrüatlar</li><li>• Rezervasiya və sifariş terminləri</li><li>• Qrup və fərdi şəxslər üçün otelə qeydiyyat və qeydiyyatdan çıxma prosedurları</li><li>• Otelin qəbul otağında alınan və verilən sənədlər</li><li>• Ön ofis tərəfindən idarə edilən və ya hazırlanan hesabat növləri, o cümlədən gəlmə (check in) və getmə (check out) siyahıları, otaqların tutulma səviyyəsi,</li></ul>
---------------	---

- qonaqların rəylərinin icmalı və uçot hesabatları
- Ön ofis ilə bağlı təhlükəsizlik sistemləri, o cümlədən açar və elektron kartların verilməsi və depozitlərin təhlükəsiz şəkildə işlənilməsi
- Müxtəlif növ qonaqların ehtiyaclarının və gözləntilərinin miqyası

Bacarıq:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rezervasiya terminlərindən, sistemlərdən və məhsul kodlarından şifahi və yazılı istifadə</li><li>• Müxtəlif müştərilərə keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün yüksək səviyyəli fərdlərarası ünsiyyət qurmaq bacarığı</li><li>• Müştərilərlə bağlı fayllar, müştəri tələbləri, otağın növləri və xərc məlumatları kimi rezervasiya məlumatlarını oxumaq və şərh etmək</li><li>• Müştərilərlə bağlı fayllar yaratmaq, müştərilərin müxtəlif tələblərini və qonaqların qalması ilə bağlı xüsusi şərtləri qısa şəkildə sənədləşdirmək</li><li>• Qonaqların sayının, otaqların tutulma səviyyəsinin və müvafiq statistikanın hazırlanması, təqdim edilməsi və izah edilməsi üçün riyazi biliklərin tətbiqi</li><li>• Təmin edilən xidmətlər barədə şəxsi bilik səviyyəsinin artırılması üçün araşdırma bacarığı</li><li>• Ofis avadanlıqlarından istifadə</li><li>• Təlimatlandırmaq bacarığı</li><li>• İlk yardım və yangınla mühafizə bacarığı</li></ul>
----------	---

Yanaşma:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digər şəxslərin ehtiyac və hisslərinə düzgün yanaşma, iş yerində anlayışlı və yardımçı olmaq</li><li>• Etibarlı, məsuliyyətli və inanılan işçi olmaq və vəzifələri yerinə yetirmək</li><li>• Soyuqqanlı olmaq, hissləri ələ almaq, əsəbiləşməmək və ən çətin vəziyyətlərdə belə aqressiv davranışdan qaçmaq</li><li>• İş yerində digərləri ilə nəzakətli davranmaq və mehriban əməkdaşlıq münasibətləri göstərmək</li><li>• Səmimi və peşəkar telefon danışqları</li><li>• Dəqiqlik və təfərrüatlara diqqət</li></ul>
----------	---

Əlavə / ümumi səriştələr:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Xarici dil bilikləri</li><li>• Yerli ərazi barədə tarixi və mədəni biliklər</li><li>• Yerli iqtisadiyyatın strukturu və əsas müəssisələr barədə biliklər və ictimai xidmətlər və onların yerləri barədə məlumatlı olmaq</li></ul>
---------------------------	---

## C.2. TƏLİM SXEMİ

**Müvafiq təlim kursunu uğurla başa vuran qeydiyyatçı (oteldə) aşağıdakıları bacaracaqdır / biləcəkdir:**

**Bölmə 1:** Rezervasiya terminlərindən, sistemlərdən və məhsul kodlarından şifahi və yazılı istifadə etmək.

*Öyrənmə nəticələri:*

- |          |   |
|----------|---|
| Nəticə 1 | Atomatlaşdırılmış qeydiyyat və bronlama proqramının strukturunu izah etmək və onlardan yazılı və şifahi istifadə qaydalarını nümayiş etdirmək;                      |
| Nəticə 2 | Qlobal kompüter bronlama sistemlərinin istifadə qaydalarını nümayiş etdirmək: <ul style="list-style-type: none"><li>• Amadeus (Qlobal Paylayıcı Sistem) ;</li></ul> |



- Galileo;
- Sabre;
- Fidelio;
- WORLDSPAN.

Nəticə 3 Telefon, faks və internet vasitəsilə edilən rezervasiya tələbinin qəbulu, məktub vasitəsi ilə edilən rezervasiya tələbini cavablandırılması, şəxsən edilən rezervasiya tələbinin dəyərləndirilməsi qaydalarını izah etmək.

**Bölmə 2:** Müxtəlif müştərilərə keyfiyyətli xidmət göstərmək üçün yüksək səviyyəli fərdlərarası ünsiyyət qurmaq.

*Öyrənmə nəticələri:*

- Nəticə 1 “Çətin müştəri” kateqoriyasını müəyyən etmək və “çətin müştəri” tiplərini fərqləndirmək;
- Nəticə 2 Müştərilərə göstərilən xidmətin keyfiyyətinə təsir edən hər hansı bir vəziyyəti müəyyən etmək və aydın şəkildə izah etmək.
- Nəticə 3 Mehmanxana biznesində yaranan mübahisəli məsələlərin şərti olaraq qruplara bölünməsi, həlli yollarının müəyyən edilməsi, əlaqələndirilməsi, “mehmanxana reketçiliyi” məfhumunun mahiyyətini müəyyən edilməsi qaydalarını izah etmək;
- Nəticə 4 Personalın müştəri ilə ünsiyyət qurmasının metod və üsullarını fərqləndirmək:
- “Cil Şpigel halqası”;
  - “Müdrük davranış”;
  - “7 “QADAĞA”;
  - “İnandırıcı kəlmələr”;
  - “İşgüzar flirt”.

**Bölmə 3:** Müştərilərlə bağlı fayllar, müştəri tələbləri, otağın növləri və xərc məlumatları kimi rezervasiya məlumatlarını və xüsusi şərtləri oxumaq, şərh etmək və sənədləşdirmək.

*Öyrənmə nəticələri:*

- Nəticə 1 Müştərilərin tələblərini müəyyən etmək, seçimlər, xidmətlər barədə onlara məsləhət vermək, onların sifarişlərini dəqiq şəkildə qeyd etmək;
- Nəticə 2 Otaq növləri, menyu üzrə qidalanma növləri və xərc məlumatları kimi rezervasiya məlumatlarının və müştərilərin xüsusi tələblərinin avtomatlaşdırılmış proqramlara daxil edilməsi, çeşidlənməsi və əlaqələndirilməsi qaydalarını nümayiş etdirmək;
- Nəticə 3 Münasib iş şəraitində rezervasiya alınması prosedurlarını, müvafiq vasitələrdən istifadə etməklə rezervasiya forma və blanklarını doldurması qaydalarını və rezervasiyanın dəyişdirilməsi və ləğv olunması lazım gəldikdə görülməli olan zəruri işləri nümayiş etdirmək.

**Bölmə 4:** Təmin edilən xidmətlər barədə şəxsi bilik səviyyəsinin artırılması üçün araşdırma aparmaq.

*Öyrənmə nəticələri:*

- Nəticə 1 Səyahət agentlikləri vasitəsi ilə edilən rezervasiyaya dair, eləcə də mehmanxanalara üz tutun müştərilər üçün vacib məqamlar haqqında məlumatın əldə edilməsi yollarını izah etmək;
- Nəticə 2 Qlobal kompüter bronlama sistemləri, onlara qoşulma vasitə və imkanları, avtomatlaşdırılmış bronlama və qeydiyyat sistemlərinin (proqramlarının) strukturu, imkanları, rezervasiyanın alınması üsullarına dair məlumatların əldə edilməsi, təhlili və dəyərləndirilməsi yollarını izah etmək;

Nəticə 3 Rack Rate adlanan “standart tarif”, xüsusi tariflər sistemi (istirahət və ya bayram günləri tarifləri, qrup tarifləri və sair) haqqında məlumatların əldə edilməsi və əlaqələndirilməsi üsullarını göstərmək.

**Bölmə 5:** Ofis avadanlıqlarından istifadə etmək.

*Öyrənmə nəticələri:*

Nəticə 1 Müvafiq avadanlıqların istismarı ilə bağlı təhlükəsizlik və texniki tələbləri izah etmək;

Nəticə 2 Protokola uyğun olaraq avadanlıqların istifadəsini göstərmək;

Nəticə 3 Avadanlıqların göstəricilərinin monitorinqi və qeydə alınması üçün müvafiq prosedurları və mümkün nasazlıqların baş verməsi zamanı hansı tədbirlərin həyata keçirilməli olduğunu izah etmək.

**Bölmə 6:** Təlimatlandırmaq.

*Öyrənmə nəticələri:*

Nəticə 1 Mehmanxananın bilavasitə müşətrilərlə ünsiyyətdə olan işçilərinin seçilməsi zamanı üstünlük verilməsi vacib olan amilləri müəyyən etmək;

Nəticə 2 Personalın təlimləndirilməsi və seçilməsi prosesində diqqət yetirilməli olan əsas xidmət mədəniyyəti amillərini fərqləndirmək;

Nəticə 3 Müştərilərin qəbulu və yerləşdirilməsi işləri üzrə əməkdaşların xidmət spesifikasiyasına uyğun olaraq zəruri keyfiyyətlərini müəyyən etmək və prosesə nəzarət üzrə əsas üsulları nümayiş etdirmək.

**Bölmə 7:** İlk yardım və yangınla mühafizə.

*Öyrənmə nəticələri:*

Nəticə 1 İş prosesində riayət olunmalı olan əməyin mühafizəsi, təhlükəsizlik texnikası və yangından mühafizə qaydalarını izah etmək və onları nümayiş etdirmək;

Nəticə 2 İlk yardımın göstərilməsinin zəruriliyinin müəyyən edilməsi və müxtəlif növ təxirəsalınmaz ilkin tibbi yardım qaydalarını izah etmək və nümayiş etdirmək.

*Yuxarıdakı sahələr üzrə təlim keçmiş şəxs aşağıdakı vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirə bilər:*

**Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı <sup>1</sup>**

- V.1. Qonaqların gəlişinə hazırlıq:
- F.1.1. Qəbul sahəsini xidmət üçün hazırlamaq və istifadə etməzdən əvvəl bütün zəruri avadanlıqları yoxlamaq;
  - F.1.2. Qonaqlar gəlməzdən əvvəl gündəlik gəlmə (check in) məlumatlarını yoxlamaq və nəzərdən keçirmək;
  - F.1.3. Qəbul inventarlarını yoxlamaq və təchizatları təmin etmək;
  - F.1.4. Qonaqların tələblərinə və müəssisənin siyasətinə uyğun olaraq otaqları bölüşdürmək;

---

<sup>1</sup> Müvafiq sahə üçün olan peşə standartındakı ilə eynidir.

- F.1.5. Müəssisənin prosedurlarına uyğun olaraq əvvəlcədən planlaşdırılmayan gəlmələri (check in) və ya rezervasiyaları izləmək;
  - F.1.6. Dəqiq gəlmə (check in) siyahısını hazırlamaq və aidiyyəti şəxslər və ya departamentlər arasında paylamaq;
  - F.1.7. Xüsusi vəziyyətlər və ya tələblər barədə ön ofis menecerini vaxtında məlumatlandırmaq.
- V.2. Qonaqları salamlamaq və qeydiyyat almaq:
- F.2.1. Qonaqları effektiv və səmərəli şəkildə salamlamaq;
  - F.2.2. Rezervasiyanın təfərrüatlarını qonaqlar ilə təsdiqləmək;
  - F.2.3. Qonaqların qiymətli əşyalarını otelin seyflərinə və ya seyf-depozit qutularına qoymaq;
  - F.2.4. Rezervasiyaya malik olan və ya olmayan qonaqları qeydiyyat alan zaman hüquqi və müəssisə prosedurlarına riayət etmək və qeydiyyatı məqbul vaxt çərçivəsində və müəssisənin təhlükəsizlik tələblərinə uyğun olaraq tamamlamaq;
  - F.2.5. Düzgün hesabat prosedurlarına əməl etmək;
  - F.2.6. Otağın açarları və ya elektron kartlar, qonaq poçtu, mesajlar, Wi-Fi, otaqlardakı seyf qutuları və yeməklər kimi müvafiq təfərrüatları aydın şəkildə qonaqlara izah etmək;
  - F.2.7. Qonaqlar üçün narahatlıq hallarını minimum səviyyəyə endirmək üçün boş otaqlar mövcud olmadıqda və ya həddindən artıq çox satışı olduqda dərhal müvafiq prosedurları həyata keçirmək;
  - F.2.8. Gəlmələri (check in) monitorinq etmək və gələn qonaqları, gözlənilən gəlmələr ilə tutuşdurmaq, kənarlaşma halları barədə məlumat vermək.
- V.3. Qonaqların gedişini təşkil etmək:
- F.3.1. Gedən qonaqların (check out) siyahılarını nəzərdən keçirmək və dəqiqliyi yoxlamaq;
  - F.3.2. Hesabatın hazırlanması prosesini sürətləndirmək məqsədilə digər departamentlərdən yola düşən qonaqlara dair vaxtında məlumat almaq;
  - F.3.3. Qonaqlar üçün hesabı hazırlamaq və onların dəqiqliyini yoxlamaq;
  - F.3.4. Hesabları qonaqlara aydın və nəzakətli şəkildə izah etmək, hesabları işləmək və ödənişləri almaq və yerinə yetirmək;
  - F.3.5. Açarları və ya elektron kartları qonaqlardan geri almaq və düzgün şəkildə bərpa etmək;
  - F.3.6. Müvafiq olduğu təqdirdə təcili qeydiyyatdan çıxma prosedurunun tətbiq etmək;
  - F.3.7. Qrup şəklində qeydiyyatdan çıxma prosesi üçün düzgün prosedurları həyata keçirmək və razılaşmaya uyğun olaraq hesabı işləmək.
- V.4. Ön ofisin qeydlərini və hesabatları hazırlamaq:
- F.4.1. Verilmiş vaxt qrafiki çərçivəsində ön ofisin qeydlərini hazırlamaq və yeniləmək;
  - F.4.2. Qonaqların rəy və ya şikayətlərini qeyd almaq və lazım olduğu təqdirdə müştəriləri menecerlərə istiqamətləndirmək;
  - F.4.3. Otaqların dəyişdirilməsi, otelə gəlmə və qalma müddətinin uzadılması, vaxtıdan əvvəl çıxma ilə bağlı müvafiq hotelin siyasətinə əməl etmək;
  - F.4.4. Hesabatları və qeydləri müəyyən edilmiş müddətdə mühasibatlılığa təqdim etmək.
- V.5. Tullantıları minimum səviyyəyə endirmək:
- F.5.1. Tullantıların həcmi və ətraf mühitə mənfi təsirləri azaltmaq məqsədilə çap materiallarından istifadəni minimum səviyyəyə endirmək, sənədlərin elektron şəkildə saxlanması və ötürülməsini maksimum səviyyəyə çatdırmaq.
- V.6. Otel xidməti barədə məlumat vermək:
- F.6.1. Otel xidmətləri, qonaqların qeydiyyatı və səyahət istiqamətləri ilə bağlı sorğuları cavablandırmaq, alış-veriş, restoran və ya əyləncə imkanları barədə tövsiyələr vermək;
  - F.6.2. Tələb olduğu təqdirdə müştərilərə otelin xidmətləri və imkanları ilə bağlı məsləhət və informasiya vermək;

- F.6.3. Otaq, ərzaq, içkilər, telefon zəngləri və s. bu kimi ödənişləri əl ilə və ya kompüter vasitəsilə mühasibatlıq kitabına daxil etmək;
  - F.6.4. Otelin daxili qaydalarını aydın, dəqiq və nəzakətli şəkildə ictimaiyyətə və müştərilərə izah etmək;
  - F.6.5. Müştərilərə xidmət göstərilməsi prosesinə yardım etmək üçün otelin qəbul otağında olan texnikadan istifadə etmək.
- V.7. Otelə girişə nəzarət etmək:
- F.7.1. Otelə giriş zamanı nişanları və ya kartları yoxlamaq;
  - F.7.2. Hökumətin və təşkilatın tələblərinə uyğun olaraq qonaqların qeydə alınmasına yardım etmək;
  - F.7.3. Otelə giriş ilə bağlı mübahisəli məsələləri təhlükəsizlik işçilərinə, nəzarətçiyə və ya digər müvafiq şəxslərə ötürmək.
- V.8. İşçilər və müştərilər ilə effektiv şəkildə ünsiyyət qurmaq:
- F.8.1. Kommunikasiya axınıni dəstəkləmək üçün poçtu nəzərdən keçirib işləmək;
  - F.8.2. Telefon zənglərini qəbul etmək və mesajları ötürmək;
  - F.8.3. Müştərinin görüşlər üçün sifarişlərini idarə etmək;
  - F.8.4. Müştərilərin ehtiyaclarına cavab vermək üçün xidmətlər və fəaliyyətin strukturu barədə informasiya və məsləhət vermək.
- V.9. Ofisin inzibati işlərini idarə etmək:
- F.9.1. Düzgünlüyü təmin etmək üçün informasiya vermək və qeydlər aparmaq;
  - F.9.2. Ümumi inzibati işləri yerinə yetirmək üçün praktik biliklər tətbiq etmək;
  - F.9.3. Kompüter fayllarını və proqramları saxlamaq və istifadə etmək;
  - F.9.4. Gündəlik işlər üçün ofis avadanlıqlarından istifadə etmək;
  - F.9.5. Biznes sənədlərini hazırlamaq;
  - F.9.6. İş protokollarına uyğun olaraq müştəri qeydləri sistemini yaratmaq və yeniləmək.
- V.10. Sadə maliyyə əməliyyatlarını həyata keçirmək:
- F.10.1. Müştərilərin kreditlərini yoxlamaq və müştərinin otaq pulunu necə ödəyəcəyini müəyyən etmək;
  - F.10.2. Oteldən çıxma prosesi zamanı hesabları və qiymətləri müştəri ilə birlikdə nəzərdən keçirmək;
  - F.10.3. Hesabları hesablamaq, ödənişləri toplamaq və qonaqlar üçün pulu xırdalamaq;
  - F.10.4. Ehtiyatların səviyyəsini monitorinq etmək və lazımı sifarişlər vermək;
  - F.10.5. Sadə maliyyə sənədlərini hazırlamaq.
- V.11. Zəruri tibbi yardım və təhlükəsizlik məsələləri ilə bağlı dəstək göstərmək:
- F.11.1. Lazım olduğu təqdirdə ilkin tibbi yardım göstərmək və kənar yardım istəmək;
  - F.11.2. Tibb işçilərinə yardım etmək üçün sadə işləri yerinə yetirmək;
  - F.11.3. Mütəxəssisləri göndərişlərlə təmin etmək;
  - F.11.4. Prosedurlara uyğun olaraq yangınla mübarizə aparmaq.
- V.12. Qrup daxilində effektiv şəkildə işləmək:
- F.12.1. Tapşırıqları yerinə yetirmək və qrupun məqsədinə nail olmaq üçün şəxsi iş qrafikini əlaqələndirmək;
  - F.12.2. Qonaqlar problemlər ilə bağlı müraciət etdikdə ev təsərrüfatı və ya texniki xidmət işçiləri ilə əlaqə saxlamaq;
  - F.12.3. Otaqlar boşalan və təmizlik üçün hazır olan zaman təsərrüfat işçilərini məlumatlandırmaq;
  - F.12.4. İş yerində görüş və tədbirlərdə iştirak etmək;
  - F.12.5. Mədəni və fərdi fərqlərə hörmət etmək;

- F.12.6. Öz potensialını bilmək və öz bacarığı çərçivəsində, protokola uyğun olaraq vəzifə səlahiyyətləri çərçivəsində fəaliyyət göstərmək;
- F.12.7. Əməkdaşlığı və məhsuldar münasibətləri təşviq etmək üçün vəzifə və funksiyaları müsbət və nəzakətli şəkildə yerinə yetirmək.

### C.3. TƏLİM İLƏ BAĞLI XÜSUSİ MƏLUMAT

#### C.3.1. TƏLİMİN NÖVLƏRİ

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

##### Formal təlim

Təvsiyə olunan formal təlim	Uyğun gələn təlim növü	Qeydlər
Tam orta təhsil <sup>2</sup>		
Texniki peşə təhsili və ya akkreditasiyadan keçmiş təlim müəssisəsində təlim	<input checked="" type="checkbox"/>	İlkin təlim akkreditasiyadan keçmiş peşə məktəbləri və sertifikatlaşdırılmış müəssisələr tərəfindən təşkil olunur. Bu təlim praktikadan qazanılan geniş təcrübə ilə əlaqələndirilməlidir.  Yalnız praktiki təlim keçirildiyi hallarda səriştlərin tanınması haqqında sənəd əldə etmək üçün işçinin əlavə nəzəri təlim keçməsi və qiymətləndirilməsinə ehtiyac var.
Orta ixtisas təhsili		
Ali təhsil		
Digər:		

Qeyri-formal və (və ya) informal təlim tələb olunan səriştlərin genişləndirilməsinə şərait yarada bilər. Bəzən qeydiyyatçı zəruri səriştləri yalnız qeyri-formal və (və ya) informal təlim vasitəsi ilə əldə edə bilər.

##### Qeyri-formal təlim

İş yerində, təlim mərkəzində və ya bilavasitə ixtisaslaşmış təlimatçı tərəfindən keçirilən təlimdir. Qeyri-formal təlimin ən yaxşı yolu iş yerində təlimatçı yanında öyrənməkdir.

<sup>2</sup> Ümumi orta təhsil ölkə vətəndaşları üçün icbari xarakter daşdığından cədvəldə əks olunmayıb.

## **İnformal təlim**

İnformal təlim, ənənəvi olaraq, kütləvi informasiya vasitələri və sosial şəbəkələr vasitəsi ilə baş verir. O, tələb olunan nəzəri və təcrübi bilikləri verə bilər, lakin fərdi yoxlamadan başqa, digər qaydada müşahidə edilməsi demək olar ki, mümkün deyil və ölçülməsi çətindir.

---

### **C.3.2. TƏLİMİN İSTİQAMƏTİ**

Normal ilkin təlim istiqaməti ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra ilkin peşə təhsili almaq və hər hansı xidmət müəssisəsində təcrübə keçməkdir. Qeydiyyatçının təlim istiqamətləri yuxarıda göstəriləni kimi, qeyri-formal və ya informal təlimdən də ibarət ola bilər.

---

### **C.3.3. ƏVVƏLKİ TƏLİMİN TANINMASI<sup>3</sup>**

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

---

<sup>3</sup> Azərbaycanca səriştələrin tanınması üçün qiymətləndirmə sistemi hazırda mövcud deyildir.