



Nümunəvi peşə standartı
Peşə standartı üzrə qiymətləndirmə nümunəsi
M u ssis l r   n nümunəvi təlim standartı

Təmizlik xidməti üzrə menecer

 ngilis dilində adı: Executive house keeper

N: 5151-2-00116-01

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

Bakı
 yun, 2011-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.

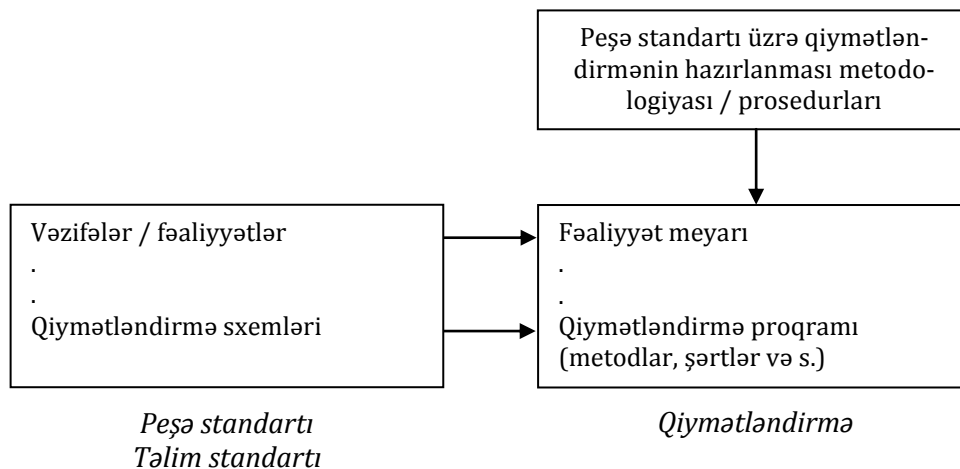
Üçüncü bacarıq səviyyəsi üzrə təsnifatlaşdırılan peşələr əsasən texniki işçiləri əhatə edir.

	<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. 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 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 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 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 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"> • 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) məhfumlarının 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	9
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	11
A.4. Qiymətləndirmələr haqqında	11
B. PEŞƏ STANDARTI ÜZRƏ QIYMƏTLƏNDİRMƏ NÜMUNƏSİ	12
B.1. Fəaliyyət meyarları	12
B.2. Qiymətləndirmə ilə bağlı resurslar	13
B.3. Qiymətləndirmə metodları	13
B.3.1. Fəaliyyətin qiymətləndirilməsi	13
B.3.2. Yazılı qiymətləndirmə	14
B.4. Nəticələrin qeydə alınması	17
C. MÜƏSSİSƏLƏR ÜÇÜN NÜMUNƏVİ TƏLİM STANDARTI	19
C.1. Səriştələrin qısa təsviri	19
C.2. Təlim ilə bağlı xüsusi məlumat	22
C.2.1. Təlimin növləri	22
C.2.2. Təlimin istiqaməti	23
C.2.3. Əvvəlki təlimin tanınması	23
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

Təmizlik xidməti üzrə menecer

Peşənin qısa təsviri

Təmizlik xidməti üzrə menecer obyektin təmizliyi və səliqəsi, onun standartlara uyğun olaraq estetik görünüşə malik olması, sağlam mühitin saxlanılması üzrə məsul şəxsdir. Otellərdə bu şəxs, həmçinin, əşyaların, tekstil və mebel dəstlərinin saxlanması üçün məsuliyyət daşıyır. O, qulluqçuların işini təşkil edir və onlara rəhbərlik edir. O, müvafiq büdcə üçün cavabdeh şəxsdir.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	5151 (Təsərrüfat müdiri)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	5151 (Housekeeper, executive)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Hazırlanma tarixi:	May, 2011-ci il
Təsdiq edən qurum:
Təsdiq tarixi:
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	May, 2016-cı il

Oxşar peşəyə eyni zamanda Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi kollegiyasının 24-2 nömrəli 15noyabr 2005-ci il tarixli qərarı ilə təsdiq edilmiş Bütün sahələr üçün ümumi olan qulluqçu vəzifələrinin Vahid Tarif-İxtisas Sorğu Kitabçasında “Təsərrüfat şöbəsinin rəisi” adı altında (peşə N: 9) rast gəlinir.

A.1. İŞƏ DAİR XÜSUSİ MƏLUMAT

A.1.1. ƏMƏK ŞƏRAİTİ

- İş rəhbərliyin təyin etdiyi (sərbəst) saatlarda, çox zaman axşam və həftə sonları daxil olmaqla həyata keçirilir;
- 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 normativ-hüquqi 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 baş meneceri.

Kim ona tabedir: Potensial olaraq çoxsaylı otel otaq xidmətçi heyəti və təmizlik sahəsində köməkçilər, çamaşırxana işçiləri.

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

- Adi halda təşkilat daxilində vəzifədə irəliləmək imkanları mövcud deyil.
- Kiçik həcmli investisiyalar və sahibkarlıq bacarıqları mövcud olduğu təqdirdə özünü-məşğulluq imkanları vardır.

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

V.1. Xidmətlərin planlaşdırılması:

- F.1.1. İşçilərin vəzifələrini və vaxt qrafiklərini planlaşdırmaq və təşkil etmək;
- F.1.2. Otaqlara və obyektlərə baxış: istifadə, estetika, saxlanma və keyfiyyətə, təmizlik və sanitariyaya nəzarət etmək;
- F.1.3. Otelde yataq və stol dəstlərinin, əşyaların saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.1.4. Otel ilə bağlı gigiyena və ətraf mühitin qorunması məsələlərinə nəzarət etmək;
- F.1.5. Qeydiyyat bölməsinin rəhbəri və təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçi ilə birbaşa əlaqə saxlamaq;
- F.1.6. Gündəlik, dövrü və illik planlar hazırlamaq;
- F.1.7. Təsərrüfat işləri ilə bağlı hesablama işləri aparmaq və büdcə tərtib etmək;
- F.1.8. Obyektin profilini işçi heyətinə təqdim etmək.

V.2. Xidmət təminatı:

- F.2.1. Ənənəvi mal və materialların alınmasına nəzarət etmək;
- F.2.2. Otaqların gündəlik olaraq hazırlanması və dövrü texniki xidmət göstərilməsi üçün texniki şöbəyə məlumat vermək;
- F.2.3. İşçilərə münasibətdə şəxsi mülahizələr yürütmək;
- F.2.4. Tədbirlərin təşkilinə texniki yardım göstərmək.

V.3. Xidmətə nəzarət:

- F.3.1. Kənardan əldə edilən xidmətlər üzrə danışıqlar aparmaq və görülən işlərə nəzarət etmək;
- F.3.2. İşçilərin gigiyena və təhlükəsizlik qaydalarına riayət etməsinə, mebel və tekstil dəstlərinin keyfiyyətinə, lazımi şəkildə saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.3.3. Otağın quruluşuna, işıqlandırılmasına, otaqda olan səsə və otağın tələblərə uyğun bəzədilməsinə nəzarət etmək;
- F.3.4. İşçilərin şəxsi gigiyenasına, məhsulların keyfiyyətinə və lazımi şəkildə saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.3.5. Otaqların aylıq ümumi təmizliyini planlaşdırmaq, eləcə də otaqların cari və ümumi təmirə ehtiyacı barədə rəhbərliyə məlumat vermək, təmirdən sonra otaqların xüsusi təmizliyinə nəzarət etmək;
- F.3.6. İşçi heyətinin fəaliyyətini qiymətləndirmək, işçiləri təyin etməkvə təqdim etmək;
- F.3.7. İT-dən istifadə etməklə otaqların vəziyyəti barədə qeydiyyat aparmaq və ön büroya məlumat vermək.

V.4. Hesabatların verilməsi:

- F.4.1. Rəhbər şəxsə əldə edilən nəticələr və təkliflərin əks olunduğu maliyyə və statistik hesabatlar vermək;
- F.4.2. İllik planlar və inkişaf strategiyalarına dair təkliflər vermək.

A.3.SƏRİŞTƏLƏR HAQQINDA

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

A.4. QİYMƏTLƏNDİRMƏLƏR HAQQINDA

Bu peşədə fərdin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi prosesi təmizlik xidməti üzrə menecer 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

Təmizlik xidməti üzrə menecer

Qiymətləndirməyə dair qısa məlumat

Təmizlik xidməti üzrə menecer üçün qiymətləndirilmə nümunəsi fərdin güclü və zəif cəhətlərini müəyyən edir. Menecerin məhsuldarlığı işlərin idarə edilməsi, insanlarla münasibətlər, komandanın inkişaf etdirilməsi və problemlərin həlli kimi dörd qrup səriştədən asılıdır.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) peşənin kodu:	5151 (Təsərrüfat müdiri)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	5151 (Housekeeper, executive)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Test versiyası:	0001
Hazırlanma tarixi:	May, 2011-ci il
Təsdiq edən qurum:
Təsdiq tarixi:

B.1. FƏALİYYƏT MEYARLARI

Bu meyarlar peşə standartındakı vəzifə və fəaliyyətlərlə birbaşa əlaqəlidir. Onlar ölçülə bilən formada yazılmalıdır ki, qiymətləndirmə nümunələri hazırlayanlar üçün qiymətləndirmə maddələrinin formalaşdırılmasında faydalı olsun. Birinci (V.1) və sonuncu (V.4) vəzifələrə uyğun gələn fəaliyyət meyarları ilə bağlı nümunə aşağıda göstərilmişdir.

Fəaliyyət meyarı nümunəsi:

V.1. Xidmətlərin planlaşdırılması:

- F.1.1. İşçilərin vəzifələrini və vaxt qrafiklərini planlaşdırmaq və təşkil etmək;
- F.1.2. Otaqlara və obyektlərə baxış: istifadə, estetika, saxlanma və keyfiyyətə, təmizlik və sanitariyaya nəzarət etmək;
- F.1.3. Oteldə yataq və stol dəstlərinin, əşyaların saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.1.4. Otel ilə bağlı gigiyena və ətraf mühitin qorunması məsələlərinə nəzarət etmək;
- F.1.5. Qeydiyyat bölməsinin rəhbəri və təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçi ilə birbaşa əlaqə saxlamaq;
- F.1.6. Gündəlik, dövri və illik planlar hazırlamaq;
- F.1.7. Təsərrüfat işləri ilə bağlı hesablama işləri aparmaq və büdcə tərtib etmək;
- F.1.8. Obyektin profilini işçi heyətinə təqdim etmək.

...

V.4. Hesabatların verilməsi:

- F.4.1. Rəhbər şəxsə əldə edilən nəticələr və təkliflərin əks olunduğu maliyyə və statistik hesabatlar vermək;

F.4.2. İllik planlar və inkişaf strategiyalarına dair təkliflər vermək.

B.2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ İLƏ BAĞLI RESURSLAR

- a) Material və komponentlər: ehtiyac yoxdur.
- b) Alət və avadanlıqlar: ehtiyac yoxdur.
- c) İstehlak malları: ehtiyac yoxdur.

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
İşlərin sayı: 4

İşlərin icrasını qiymətləndirmək üçün meyarlar işəgötürən tərəfindən müəyyən olunur.

Əhatə olunan sahələr:

30% Xidmətlərin planlaşdırılması:

Otaq və avadanlıqların nəzərdən keçirilməsi: İstifadə, estetik görünüş, texniki xidmət və keyfiyyətə nəzarət;
Otaqlarda olan yataq dəstlərinin və əşyaların saxlanması nəzarət;
Otaqlar ilə bağlı gigiyenik və ətraf mühitin mühafizəsi tədbirləri.

25% Xidmət təminatı:

Otaqların gündəlik hazırlanmasına və müntəzəm texniki xidmət işlərinə rəhbərlik;
İşçilər üzərində fərdi nəzarət;
Tədbirlərin təşkilinə yardım.

30% Xidmətlərə nəzarət:

İcra üçün kənar təşkilata verilən xidmətlər üzrə danışıqlar və nəzarət;
İşçilərin şəxsi gigiyenasına, yataq dəstlərinin keyfiyyətinə və lazımı səviyyədə saxlanmasına diqqət;
Otağın quruluşuna, işıqlandırılmasına, səsə və bəzəyə nəzarət;
İşçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi. İşçilərin təyinatı və təqdim edilməsi;
Otaqların vəziyyətinin İT vasitəsilə qeydiyyatı.

15% Hesabatlıq:

İllik planlar və inkişaf strategiyaları ilə bağlı təkliflər.

İş nümunəsi 1: Təsəvvür edin ki, siz təsərrüfat işləri müdirisiniz və sizin tabeliyinizdə səylə çalışan, komandanın həqiqi üzvü olan və öz ailəsində yeganə çörək pulu qazanan bir işçi var. Lakin, bir gün siz bu işçini otaqlardan oğurluq edən yerdə yaxalayırırsınız. Belə vəziyyətdə nə edərdiniz? Cavabınızı yarım səhifədə izah edin.

İş nümunəsi: Bir gün siz işə gəlirsiniz və boş qonaq otağında bir nəfərin yatdığına şahidi olursunuz – araşdırma apardıqdan sonra bu şəxsin otelin restoranının meneceri olduğunu müəyyən edirsiniz; bu cür hadisə artıq birinci dəfə deyil ki, baş verir. Siz baş verən hadisə barədə onunla danışırırsınız və o, cavabında çox işlədiyini və bəzən çox yorğun olduğundan evə gedə bilmədiyini bildirir. Onun şəxsi həyatında da işləri yaxşı getmir. Belə bir vəziyyətdə nə edərdiniz? Cavabınızı yarım səhifədə izah edin.

İş nümunəsi 3: Rəhbərlik qərara gəlir ki, işçilər adətən olduğu kimi həftədə iki deyil, yalnız bir istirahət günü götürə biləcək və 10 satlıq növbə üzrə işləməli olacaqlar. Bu xəbəri heç kim müsbət qarşılamır – xüsusilə də, sizin tabeliyinizdə olan işçilər – onlarda indəyə qədər müşahidə olmayan çox böyük ruh düşkünlüyü vardır. Belə bir vəziyyətdə siz nə edərdiniz? Cavabınızı yarım səhifədə izah edin.

İş nümunəsi 4: Gün demək olar ki, sona yaxınlaşır və siz artıq iş vaxtından əlavə bir saat işləmişiniz – otaqların çölündə olan dəhlizlər təmizlənilir – yatan körpəsi olan bir qonaq xadimədən işini dayandırmağı xahiş edir. Investorlar da hələ oteldədir. Hər şey mükəmməl görünməlidir. Sizin işçiləriniz evə getmək istəyir. Bu cür halda ən yaxşı seçim yolu hansıdır? Cavabınızı yarım səhifədə izah edin.

B.3.2. YAZILI QIYMƏTLƏNDİRMƏ

İcra müddəti: 20 dəqiqə

Sualların sayı: 16

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

Təvsiyə olunan nisbət: 70%.

Əhatə olunan vəzifələr:

25% Xidmətlərin planlaşdırılması:

Otaq və avadanlıqlara nəzərdən keçirilməsi: İstifadə, estetik görünüş, texniki xidmət və keyfiyyətə nəzarət;

Otaqlarda olan yataq dəstlərinin və əşyaların saxlanması nəzarət;

Otaqlar ilə bağlı gigiyenik və ətraf mühitin mühafizəsi tədbirləri.

35% Xidmət təminatı:

Otaqların gündəlik hazırlanmasına və müntəzəm texniki xidmət işlərinə rəhbərlik;

İşçilər üzərində fərdi nəzarət;

Tədbirlərin təşkilinə yardım.

40% Xidmətlərə nəzarət:

İcra üçün kənar təşkilata verilən xidmətlər üzrə danışıqlar və nəzarət;

İşçilərin şəxsi gigiyenasına, yataq dəstlərinin keyfiyyətinə və lazımı səviyyədə saxlanmasına diqqət;

Otağın quruluşuna, işıqlandırılmasına, səsə və bəzəyə nəzarət;
İşçilərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi. İşçilərin təyinatı və təqdim edilməsi;
Otaqların vəziyyətinin İT vasitəsilə qeydiyyatı.

Sual nümunələri:

- Otaq xidmətçisi olan Karol qonaq otağını təmizləyən müddətdə kartını qapının üstündə qoyur. Bu zaman qonaq gəlir və öz otağına keçmək istəyir. Karol nə etməlidir?
 - Qonağın adını yoxlamalı və ondan açarı göstərməyi xahiş etməlidir.
 - Kartı götürməli və qonağın içəri keçməsinə icazə verməlidir.
 - Otaq təmizlənən müddətdə heç kimin içəri daxil ola bilmədiyini izah etməlidir.
 - İşini tamamlayana qədər qonaqdan bir neçə dəqiqə gözləməyi xahiş etməlidir.
- Aşağıdakı fikirlərdən hansı „mükafat“ üçün təlimat hesab olunur?
 - Otaqda qoyulan pulu „mükafat“ hesab etməlisiniz.
 - „Mükafatın“ verilməsi üçün əllərinizi irəli uzatmalısınız.
 - „Mükafatı“ qonağın qarşısında müzakirə etməlisiniz.
 - „Mükafatı“ nəzakətlə qəbul etməli və qonağa təşəkkürünüzü bildirməlisiniz.
- Aşağıdakılardan hansı çarpayının üstünü açan zamanı yorğanı, döşəkağını və balıq üzülüklerini qoymaq üçün daha münasib yer hesab olunur?
 - Kreslonun üstü.
 - Arabanın üstü.
 - Vanna otağı.
 - Döşəmənin üstü.
- Aşağıdakı hansı hallarda təmizlik işçiləri infeksiya riski ilə üzləşirlər:
 - İnzibati otaqları və digər qeyri-müştəri məkanlarını təmizləyən zaman.
 - Tibbi preparatlarının qalıqlarını atan zaman.
 - Dezinfeksiya-təmizləmə maddələrini qarışdıran zaman .
 - Müştəri xidməti ilə bağlı tədbirlərə birbaşa olaraq cəlb edilməyə nə qədər bu işçi heyəti infeksiya riski ilə üzləşmişdir.
- Təmizlik işçiləri otaqları təmizləyən zaman texniki əlcək geyinməlidir.
 - Doğrudur.
 - Yanlışdır.
- Qidanın hazırlanması və saxlanması yerlərinə texniki xidmət üçün tələb olunan xüsusi təmizləmə və sanitariya işləri adətən aşağıdakılardan kim tərəfindən yerinə yetirilir:
 - Təmizlik işçiləri
 - Mətbəx işçiləri
 - Baş ofisiyent
 - Yemək otağının meneceri
- Ötən həftə ərzində təsərrüfat işləri müdiri səhər yeməyi verilməzdən öncə yemək otağında xidmət sahəsinin və xidmət bölməsinin lazımı səviyyədə təmizlənmədiyinin şahidi

olmuşdur. Bu cür şəraitdə təsərrüfat işləri müdirinin görməli olduğu tədbirlər hansıdır:

- Təmizlik işlərini görən axşam növbəsinin işçilərinə qeyd edilən yerlərin təmizliyi üçün onların məsuliyyət daşdığını bildirmək
- Vəziyyəti həll etmək üçün otelin baş meneceri ilə görüş təyin etmək
- Yemək otağının meneceri ilə görüşmək və müvafiq sahələrin davamlı olaraq təmiz saxlanması üçün hansı şöbənin məsuliyyət daşdığı barədə razılığa gəlmək
- Otaqlar üçün məsul olan şöbənin direktoruna xidməti məktub yazmaq və yemək otağının işçiləri tərəfindən əməkdaşlığın olmamasından şikayət etmək

8. Banket və görüş otaqlarının təmizliyi və ümumi görünüşü üçün yekun məsuliyyət adətən aşağıdakıların üzərinə düşür:

- Baş menecer
- Yığıncaq xidməti işçiləri
- Banket işçiləri
- Təmizlik işçiləri

9. Təsərrüfat işçilərinin təmizlik üzrə məsuliyyəti adətən aşağıdakılardan kim tərəfindən müəyyən edilir

- Baş menecer
- Təsərrüfat işləri meneceri
- Otaqlar üçün məsul şöbənin müdiri
- Əməliyyat meneceri

10. Əksər otehlərdə təsərrüfat şöbəsi aşağıdakı sahələrdə çox məhdud təmizlik məsuliyyətinə malikdirlər:

- Hovuz və həyətyanı sahə
- İdman otaqları
- Mətbəx sahəsi
- Rəhbərliyin ofisi

11. Otelin təsərrüfat işləri üzrə müdiri qonaq otaqlarında hansı məhsulun istifadə ediləcəyinə dair qərar vermək üçün satıcının təklif etdiyi şampunları qiymətləndirir. Aşağıda verilmiş meyarlar əsasında təsərrüfat işləri müdirinin seçməli olduğu şampunu müəyyən edin.

Meyarlar	Amillər				
	Faktorları n vacibliyi	Məhsul 1	Məhsul 2	Məhsul 3	Məhsul 4
Şampun qutusunun həcmi	5	2	3	4	3
Keyfiyyət	10	2	3	2	2
Qiymət	10	4	3	2	4
Markanın adı					
Tanınma	3	2	1	4	4
İnqrediyentlərin təmizliyi	5	4	3	2	3

Qiymətləndirmə şkalası

4 = Əla

3 = Yaxşıdır, lakin daha yaxşı ola bilər

2 = Orta, yalnız məqbulluq standartına cavab verir

1 = Məqbul deyil, uyğun deyil, zəifdir

A. Məhsul 4 C. Məhsul 2

B. Məhsul 3 D. Məhsul 1

12. Saxlanc otaqlarının təmizlənməsi üçün kimlər məsuliyyət daşıyır:

- A. Təsərrüfat işçiləri
- B. Mətbəx işçiləri
- C. Baş menecer
- D. Yemək otağı üçün məsul işçilər

13. Səhər yeməyinin verildiyi məkanın təmizlənməsi işi aşağıdakılardan hansıların üzərinə düşür:

- A. Təsərrüfat işçiləri
- B. Mətbəx işçiləri
- C. Baş menecer
- D. Yemək otağı üçün məsul işçilər

14. Qidanın hazırlanması üçün əşyaları kimlər təmizləməlidir:

- A. Təsərrüfat işçiləri
- B. Mətbəx işçiləri
- C. Baş menecer
- D. Yemək otağı üçün məsul işçilər

15. Camaşırxana otağının təmizlənməsini kimlər həyata keçirir:

- A. Təsərrüfat işçiləri
- B. Mətbəx işçiləri
- C. Baş menecer
- D. Yemək otağı üçün məsul işçilər

16. Təsərrüfat işçilərinin hansı yerləri təmizlədiyini kim müəyyən edir:

- A. Təsərrüfat işçiləri
- B. Mətbəx işçiləri
- C. Baş menecer
- D. Yemək otağı üçün məsul işçilər

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

Təmizlik xidməti üzrə menecer

Qiymətləndirməyə dair məlumat

Hazırkı təlim standartı bütün növ otellər, təlim mərkəzləri və institutları, təlim iştirakçıları üçün hazırlanmışdır. 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 təlimtəmizlik xidməti üzrə menecer işsahəsində əsas sərəştələrə malik olan, mövcud bilik və bacarıqlarını inkişaf etdirmək, geniş profilə malik olmaq, yaxud işdə məhsuldarlığını artırmaq istəyən şəxslər üçün də uyğun ola bilər.

Məşğulluq Təsnifatında (MT) (bu təlimin müvafiq olduğu) peşənin kodu:	5151 (Təsərrüfat müdiri)
MT-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
ISCO 08-də işin kodu:	5151 (Housekeeper, executive)
ISCO 08-də ixtisas (bacarıq) səviyyəsi:	2
Milli İxtisas Çərçivəsi ilə əlaqə:	
ISCED-də kodu:	34
Hazırlanma tarixi:	May, 2011-ci il
Təsdiq edən qurum:
Təsdiq tarixi:
Təklif olunan yenilənmə tarixi:	May, 2016-cı il

C.1. SƏRİŞTƏLƏRİN QISA TƏSVİRİ

Bilik:	<ul style="list-style-type: none">Azərbaycan mədəniyyətinin və qonaqpərvərliyinin tipik xarakterik xüsusiyyətləriOtel otağının, ofis otaqlarının, ümumi zonaların (xarici və daxili) təmizlənməsi və hazırlanmasıİşçi heyətinin idarə edilməsiİşçi heyəti, sağlamlıq və təhlükəsizlik ilə bağlı qanunvericilik, norma və qaydalarPlanlaşdırma və büdcə tərtibiAzərbaycan dilində yazı və şifahi danışmaq bilikləriSanitar və epidemioloji normalara riayət etmək
Bacarıq:	<ul style="list-style-type: none">Hesablama işlərinin aparılması, büdcənin tərtib edilməsi, hesabat hazırlanmasıTez-tez dəyişən işçi heyətinin idarə edilməsi və istiqamətləndirilməsiMaterial və avadanlıqların keyfiyyətinin müəyyən edilməsi, düzgün təmizlik və texniki xidmət metodlarının tətbiq edilməsiİtkilərin minimuma endirilməsi və enerji istehlakına qənaət edilməsiXidmət və fəaliyyətin keyfiyyətinə nəzarət edilməsi

Yanaşma:	<ul style="list-style-type: none">• Düzgün estetik görünüş üzrə fikir formalaşdırmaq• İşçi heyətini təşviq etmək• Aydın və dəqiq məlumatlandırma• Sahibkarlıq münasibətləri və davranış qaydalarının tətbiqi• Standart kompüter proqramlarının istifadəsi üzrə təcrübə
Əlavə / ümumi səriştələr:	<ul style="list-style-type: none">• İT istifadəçisi.

Peşə standartına uyğun olaraq, bu peşə üzrə təcrübə və nəzəri təlim keçən təmizlik xidməti üzrə menecer yuxarıda göstərilən səriştələri qazanmaqla, aşağıdakı vəzifə və fəaliyyətləri yerinə yetirə bilər:

Əsas vəzifələrin (V) və vəzifələr daxilində fəaliyyətlərin (F) siyahısı¹

V.1. Xidmətlərin planlaşdırılması:

- F.1.1. İşçilərin vəzifələrini və vaxt qrafiklərini planlaşdırmaq və təşkil etmək;
- F.1.2. Otaqlara və obyektlərə baxış: istifadə, estetika, saxlanma və keyfiyyətə, təmizlik və sanitariyaya nəzarət etmək;
- F.1.3. Otelde yataq və stol dəstlərinin, əşyaların saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.1.4. Otel ilə bağlı gigiyena və ətraf mühitin qorunması məsələlərinə nəzarət etmək;
- F.1.5. Qeydiyyat bölməsinin rəhbəri və təsərrüfat işləri üzrə nəzarətçi ilə birbaşa əlaqə saxlamaq;
- F.1.6. Gündəlik, dövrü və illik planlar hazırlamaq;
- F.1.7. Təsərrüfat işləri ilə bağlı hesablama işləri aparmaq və büdcə tərtib etmək;
- F.1.8. Obyektin profilini işçi heyətinə təqdim etmək.

V.2. Xidmət təminatı:

- F.2.1. Ənənəvi mal və materialların alınmasına nəzarət etmək;
- F.2.2. Otaqların gündəlik olaraq hazırlanması və dövrü texniki xidmət göstərilməsi üçün texniki şöbəyə məlumat vermək;
- F.2.3. İşçilərə münasibətdə şəxsi mülahizələr yürütmək;
- F.2.4. Tədbirlərin təşkilinə texniki yardım göstərmək.

V.3. Xidmətə nəzarət:

- F.3.1. Kənardan əldə edilən xidmətlər üzrə danışıqlar aparmaq və görülən işlərə nəzarət etmək;
- F.3.2. İşçilərin gigiyena və təhlükəsizlik qaydalarına riayət etməsinə, mebel və tekstil dəstlərinin keyfiyyətinə, lazımı şəkildə saxlanmasına nəzarət etmək;
- F.3.3. Otağın quruluşuna, işıqlandırılmasına, otaqda olan səsə və otağın tələblərə uyğun bəzədilməsinə nəzarət etmək;
- F.3.4. İşçilərin şəxsi gigiyenasına, məhsulların keyfiyyətinə və lazımı şəkildə saxlanmasına nəzarət etmək;

¹Müvafiq sahə üçün olan peşə standartındakı ilə eynidir.

- F.3.5. Otaqların aylıq ümumi təmizliyini planlaşdırmaq, eləcə də otaqların cari və ümumi təmirə ehtiyacı barədə rəhbərliyə məlumat vermək, təmirdən sonra otaqların xüsusi təmizliyinə nəzarət etmək;
 - F.3.6. İşçi heyətinin fəaliyyətini qiymətləndirmək, işçiləri təyin etməkvə təqdim etmək;
 - F.3.7. İT-dən istifadə etməklə otaqların vəziyyəti barədə qeydiyyat aparmaq və ön büroya məlumat vermək.
- V.4. Hesabatların verilməsi:
- F.4.1. Rəhbər şəxsə əldə edilən nəticələr və təkliflərin əks olunduğu maliyyə və statistik hesabatlar vermək;
 - F.4.2. İllik planlar və inkişaf strategiyalarına dair təkliflər vermək.

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	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Təlim akkreditasiyadan keçmiş peşə məktəbləri və sertifikatlaşdırılmış müəssisələr tərəfindən təşkil olunur.</p> <p>Təlim ictimai işə və mehmanxana işi sahəsində aparıla bilər. Əldə edilmiş əsas funksiyalar üzrə təcrübi praktika keçilmədikdə, təlimin nəticələri tanına bilməz.</p> <p>Müəssisələrdə istehsalatdan ayrılmadan aparılan peşə təlimi Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyinin təsdiq etdiyi xüsusi qaydalara əsasən müraciət əsasında həyata keçirilə bilər. Həmçinin ümumi təhsil verildiyi halda müəssisələr Təhsil Nazirliyinin qaydalarına da riayət etməlidirlər.</p> <p>Yalnız praktiki təlim keçirildiyi hallarda ümumi tanınan ixtisasları əldə etmək üçün işçinin əlavə nəzəri təlim keçməsi və qiymətləndirilməsinə ehtiyac var.</p> <p>Əldə edilən səriştələr milli ixtisas çərçivəsində istifadə oluna bilər³.</p>
Orta ixtisas təhsili		
Ali təhsil		
Digər:		

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

Qeyri-formal təlim

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

İdarəetmə və qabaqcıl planlaşdırma bacarıqları potensial olaraq uzunmüddətli peşə kursları ilə birgə praktika əsasında əldə edilə bilər.

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

³Azərbaycanda səriştələrin tanınması üçün qiymətləndirmə sistemi hazırda mövcud deyildir.

C.2.2. TƏLİMİN İSTİQAMƏTİ

Normal ilkin təlim istiqaməti ümumi orta təhsili bitirdikdən sonra peşə təhsili almaq və razılıq əsasında böyük bir oteldə təcrübə keçməkdir.

Bəzi hallarda bu təlimə digər sektor və profillərdən üfuqi keçid imkanları mövcuddur.

Texniki və ya iqtisadi təhsili olan, mehmanxanada bütün əsas vəzifələr üzrə ən azı 6 ay peşə təcrübəsi keçmiş şəxslər üçün alternativ iş istiqamətləri mövcuddur. Onlara təhsil haqqında formal sənəd verilə və onlar müvafiq sahədə təlim keçildiyi halda iş üçün səriştəli hesab edilə bilər.

C.2.3. ƏVVƏLKİ TƏLİMİN TANINMASI

Gələcəkdə xidmət sektoru müəssisəsində ən azı iki il intensiv təcrübəsi olan şəxs səriştələrin yoxlanması üçün mürəciət edə və müvafiq olaraq təhsil haqqında sənəd əldə edə bilər, yaxudsəriştələrin artırılması üçün təhsil sisteminə cəlb olunmaq məqsədilə qiymətləndirilə bilər.Əvvəlki təlimin tanınması Təhsil, Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliklərinin qaydalarına uyğun olaraq həyata keçirilə bilər.