

სასტუმროს სფეროს პრაქტიკული გზამკვლევი





საქართველო გამორჩეული ქვეყანაა თავისი მრავალმხრივი და მომხიბლავი ბუნებით, კულტურულ-მატერიალური და ისტორიული ძეგლებით. დღესდღეობით ტურიზმის სფეროში მიმდინარე აქტივობებისა და ქვეყნის შიგნით თუ გარეთ წარმოებული სარეკლამო კამპანიის მეშვეობით, ის სულ უფრო და უფრო მიმზიდველი ხდება როგორც ადგილობრივი, ისე უცხოელი ტურისტებისთვის. აქედან გამომდინარე, იზრდება მოთხოვნა სასტუმროების მიმართაც, რომლებსაც სტუმრები განსაკუთრებული სიფრთხილით ირჩევენ.

როგორც უცხოელ, ისე ადგილობრივ სტუმარს სათანადო დახვედრა და მომსახურება სჭირდება. ამიტომ საქართველოს ტურიზმის ეროვნულმა ადმინისტრაციამ მსოფლიო ბანკთან ერთად მოამზადა 2015-2025 წლების ტურიზმის ეროვნული სტრატეგია, სადაც მომსახურების სფეროსა და კადრების დონის ამაღლების მიზნით ქვეყნის მასშტაბით დასახულია კონკრეტული ამოცანები.

საქართველო ოდითგანვე განთქმული იყო თავისი სტუმართმოყვარეობით. ეს ტრადიცია დღემდე ჩვენი კულტურის ნაწილს წარმოადგენდა, ახლა კი უკვე შეგვიძლია, რომ ის ჩვენი საქმიანობის სფეროს ნაწილიც გახდეს. მასპინძლობის ინდუსტრია დიდ ასპარეზს აძლევს ახალგაზრდებს, მათ საშუალება აქვთ აითვისონ ტურიზმის სფეროს ნებისმიერი მიმართულება და წარმატებულ ადამიანებად იქცნენ.

უკანასკნელი წლების მანძილზე სასტუმრო სფერო საოცრად სწრაფი ტემპით ვითარდება. იზრდება ინვესტიციები როგორც საერთაშორისო კლასის, ასევე მცირე და საშუალო ზომის ადგილობრივ სასტუმროებში. ეს ცვლილებები კარგად მომზადებულ კადრებს მოითხოვს. ჩვენი გზამკვლევი განკუთვნილია სწორედ აღნიშნულ სფეროში მომუშავე ადამიანებისა და იმ ახალგაზრდებისთვის, ვინც დაინტერესებულია სასტუმრო ბიზნესით და დასაქმებას ან სწავლას სამომავლოდ ამ მიმართულებით გეგმავს.

წინამდებარე გზამკვლევში თავმოყრილია სასტუმრო სფეროს სხვადასხვა დისციპლინებში წლების მანძილზე დაგროვებული პრაქტიკული გამოცდილება.

ჩვენი კომპანიის (KMS) კონსულტანტთა ჯგუფის დახმარებით გზამკვლევაში შევითანეთ ყველა ის რჩევა/დირექტივა თუ აქტივობა, რომე-

ლიც საჭიროა სასტუმროს ყოველდღიური გამართული ფუნქციონირებისთვის.

გზამკვლევეში განსაკუთრებული აქცენტი გაგაკეთეთ სტუმრისადმი დამოკიდებულებასა და მაღალი დონის მომსახურების მნიშვნელობაზე, ასევე გაგამახვილეთ ყურადღება სურსათის უვნებლობის, სასტუმროს უსაფრთხოებისა და სხვა მნიშვნელოვან საკითხებზე.

ვფიქრობთ, გზამკვლევეში თავმოყრილი მასალა თანაბრად საინტერესო იქნება როგორც ამ სფეროში მომუშავე ადამიანებისათვის, ისე სასტუმრო ბიზნესის შესწავლით დაინტერესებული ახალგაზრდებისა და სასტუმროს მფლობელთათვის.

მოცემული გზამკვლევის მიზანია საფუძვლიანი წარმოდგენა შეგვიქმნას სასტუმროს ორგანიზაციულ სტრუქტურასა და განყოფილებების მუშაობის სპეციფიკაზე. სფეროს უკეთ გაცნობის მიზნით გზამკვლევეს თან ერთვის თვალსაჩინოება - დამხმარე ფორმები და ცხრილები, რომლებიც ყოველდღიური სამუშაო პროცესის შემადგენელი ნაწილია, ასევე სასტუმრო სფეროს სხვადასხვა განყოფილების მუშაობის ამსახველი ფოტოები.

აქვეა მოცემული არაერთი მნიშვნელოვანი რჩევა, რომელიც სატრენინგო მასალის სწავლება-შესწავლის პროცესში გამოადგებათ როგორც ტრენერებს, ისე ტრენინგის მონაწილეებს.

როგორც გზამკვლევეში იხილავთ, ჩვენ განსაკუთრებული აქცენტი გაგაკეთეთ სურსათის უვნებლობისა და სასტუმროს და სტუმრის უსაფრთხოების საკითხებზე.

აღნიშნული გამოცემის მიზანია ფართო აუდიტორიას და განსაკუთრებით ამ სფეროში მომუშავე ადამიანებს მარტივი და გასაგები ფორმით გააცნოს სასტუმროს მუშაობის სპეციფიკა. იმედს ვიტოვებთ, რომ ჩვენი გზამკვლევი საჭირო დახმარებას გაუწევს სასტუმრო სფეროში დასაქმებულ ადამიანებს, ხოლო იმ ახალგაზრდებს, რომლებიც ახლა ირჩევენ პროფესიას, ინტერესს გაუღვიძებს ამ სფეროს მიმართ.

განსაკუთრებულ მადლობას ვუხდით გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოებას (GIZ), რომელმაც მცირე და საშუალო ბიზნესის ხელშეწყობის მიზნით სასტუმრო სფეროში მნიშვნელოვანი პროექტი განახორციელა სამეგრელო-ზემო სვანეთისა (ანაკლია) და ზემო რაჭის (უწერა) რეგიონებში. სწორედ გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოება გახლავთ ამ სასტუმრო სფეროს გზამკვლევის გამოცემის ინიციატორიც კომპანია KMS-თან ერთად. მადლობას ვუხდით ასევე ქალბატონ მარიტა რიდელს გზამკვლევის გამოცემაში აქტიური მხარდაჭერისთვის.

დაბოლოს, წარმატებას ვუსურვებთ სასტუმრო სფეროთი დაინტერესებულ ყველა ადამიანს.

მაია წერეთელი

კომპანია KMS-ის აღმასრულებელი დირექტორი



ძვირფასო მკითხველო,

ტურიზმი საქართველოს ერთ-ერთი უმსხვილესი და ყველაზე სწრაფად მზარდი ეკონომიკური სექტორია და, შესაბამისად, ქვეყანაში სამუშაო ადგილების შექმნის თვალსაზრისით - წამყვანი სფეროც. ამიტომ შემთხვევითი არ არის ის ფაქტი, რომ უცხოელ მოგზაურთა რაოდენობა 2012-2015 წლების განმავლობაში 33.3 პროცენტით გაიზარდა. ამ ტენდენციის 2016 წლის მონაცემებიც ადასტურებს - 2016 წლის 8 თვის მდგომარეობით უცხოელ მოგზაურთა რაოდენობა წინა წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით 8.2 პროცენტით გაიზარდა¹.

თუმცა, ტურიზმის სექტორი არაერთი გამოწვევის წინაშე დგას, რომელთაგან ძალზე მნიშვნელოვანია მომსახურების ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად ამაღლება. ამ გამოწვევების დასაძლევად საქართველოს მთავრობამ შეიმუშავა 10-წლიანი სტრატეგიული გეგმა, რომლის მიზანია კულტურული და ბუნებრივი რესურსების ათვისებით, მსოფლიო კლასის მომსახურებითა და სტუმართმოყვარეობის მრავალსაუკუნოვან ტრადიციაზე დაყრდნობით, ქვეყანა მაღალი ხარისხის ტურისტული დანიშნულების ადგილად აქციოს. აღსანიშნავია, რომ სტრატეგიული ინვესტიციების მეშვეობით, მაგალითად ინფრასტრუქტურასა და განათლებაში, ქვეყნის კონკურენტუნარიანობა მუდმივად იზრდება.

მართლაც, ხარისხის საკითხი უმნიშვნელოვანესია დასახული მიზნის მისაღწევად. ამ მხრივ სერიოზულ დაბრკოლებას წარმოადგენს კვალიფიციური პერსონალის ნაკლებობა, განსაკუთრებით სასტუმროებსა და საოჯახო სასტუმროებში. ISSA-ს ბოლო კვლევაზე² აჩვენა, რომ რესპონდენტთა 60 პროცენტზე მეტის აზრით, დღესდღეობით სწორედ კვალიფიციური პერსონალის ნაკლებობაა ტურიზმის განვითარებისთვის ყველაზე დიდი გამოწვევა.

მიგვაჩნია, რომ უაღრესად კონკურენტუნარიან გლობალურ ტურისტულ ბაზარზე წარმატების მისაღწევად, მართლაც გადამწყვეტი იქნება მენეჯმენტისა და პერსონალის კვალიფიკაციის დონის ამაღლება.

ქვეყნის ეკონომიკური განვითარების მიზნით საქართველოს მთავრობა მტკიცედ უჭერს მხარს ტურიზმის სექტორში უნარების განვითარებას (როგორც ფორმალური, ისე არაფორმალური მიმართულებით). ეს

პოზიცია დაფიქსირებულია ისეთ სტრატეგიულ პოლიტიკურ დოკუმენტებსა და სამოქმედო გეგმებში, როგორიცაა 2016 წლის გაზაფხულზე დამტკიცებული მცირე და საშუალო ბიზნესის განვითარების ეროვნული სტრატეგია და საქართველოს პროფესიული განათლების რეფორმის სტრატეგია (2013-2020).

მოხარულნი ვართ, რომ საქართველოს ჰყავს ძლიერი პარტნიორები დასახული მიზნების მისაღწევად. გერმანიის ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ფედერალური სამინისტროს სახელით, GIZ-ი 1992 წლიდან უჭერს მხარს საქართველოს სოციალურ საბაზრო ეკონომიკაზე გადასვლის, დემოკრატიული განვითარებისა და კანონის უზენაესობისკენ მიმართული ნაბიჯების გადადგმის კუთხით. კერძო სექტორის განვითარების პროგრამამ, 2013 წლიდან მოყოლებული, მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა ტურიზმის სექტორში მოქმედი კომპანიების პირობების გაუმჯობესებაში.

იმედს ვიტოვებთ, რომ წინამდებარე პრაქტიკული გზამკვლევი კიდევ ერთი წინ გადადგმული ნაბიჯია ამ თვალსაზრისით. ვფიქრობთ, მისი არსებობა სასიკეთოდ წაადგება ტურიზმის სექტორის განვითარებას და მცირე და საშუალო კომპანიებს მნიშვნელოვან დახმარებას გაუწევს.

პატივისცემით,

ქეთევან ბოჭორიშვილი

*საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი
განვითარების მინისტრის მოადგილე*

1. წყარო: საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო

2. „საქართველოში სასტუმრო და განთავსების მომსახურების სფეროსათვის მნიშვნელოვან პროფესიებში კვალიფიკაციის მიღების / სპეციალიზაციის შესაძლებლობათა მიმოხილვა და ანალიზი“, სოციალური კვლევებისა და ანალიზის ინსტიტუტი ISSA, 2015 (კვლევა განხორციელდა GIZ-ის სამხრეთ კავკასიაში კერძო სექტორის განვითარების პროგრამის მიერ)



მერო შვეტი



მარიეტა რიქველი



იოსებ ტაიისი

ძვირფასო მკითხველო,

კერძო სექტორის განვითარების პროგრამა სამხრეთ კავკასიაში, რომელიც ხორციელდება გერმანიის საერთაშორისო თანამშრომლობის საზოგადოების (GIZ) მიერ გერმანიის ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ფედერალური სამინისტროს (BMZ) სახელით, რეგიონის სამივე ქვეყანაში საჯარო და კერძო დაწესებულებებს მდგრადი ტურიზმისა და მეწარმეობისთვის საჭირო უნარების განვითარებაში უჭერს მხარს.

საქართველოში კერძო სექტორის განვითარების პროგრამა გვერდში უდგას საოჯახო და მცირე სასტუმროების მფლობელებს ანაკლიაში და ზემო რაჭის არაერთ სოფელში. 2014 წელს ორივე რეგიონში ჩატარდა კვლევები, რომლის მიზანიც იყო შეფასებინა სტუმრის მიღება-განთავსების მიმართულებით იქ არსებული შეთავაზებებისა და მომსახურების ხარისხი. მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე გადაწყდა, რომ შესაბამისი უნარების განვითარების მიზნით კადრების და მასპინძლობის ინდუსტრიაში საკონსულტაციო კომპანიასთან Key Management Solutions (KMS) ერთად შემუშავებულიყო და ჩატარებულიყო ტრენინგები.

საერთო ჯამში გადამზადდა 240-ზე მეტი საოჯახო სასტუმროს მფლობელი სამეგრელო-ზემო სვანეთში, ასევე 40 საოჯახო სასტუმროს მფლობელი ზემო რაჭაში. გარდა ამისა, ექვსი სასტუმროს მფლობელსა და მენეჯერს ჩაუტარდა ტრენინგები. კვლევამ აჩვენა, რომ სტუმრის მიღება-განთავსების სფეროში აღნიშნულ სასტუმროებს უცხოელი ტურისტების გამასპინძლებების ან ძალიან მცირე გამოცდილება ჰქონდათ, ან საერთოდ არ გააჩნდათ ის. სწორედ ამიტომ, ჩატარებული ტრენინგების მნიშვნელობა მათ შეაფასეს როგორც მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის ხელშემწყობი ღონისძიება. ტრენინგებს შეურთდნენ პროფესიული კოლეგების წარმომადგენლებიც.

დიდი სარგებელი მოიტანა ანაკლიის სამ სასტუმროში კლიენტზე ორიენტირებული დეპარტამენტების საქმიანობის შესაფასებლად დიაგნოსტიკური ინსტრუმენტების დანერგვამ. მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით სასტუმროებს მიეცათ სასარგებლო რეკომენდაციები, ჩატარდა ტრენინგები სასტუმროს პერსონალისა და მენეჯმენტისთვის. ანაკლიაში გამართულ ტრენინგებს ასევე ესწრებოდნენ რაჭის სამი სასტუმროს მენეჯერებიც.

წინამდებარე გზამკვლევის შექმნის იდეა სწორედ ამ აქტივობების შედეგად წარმოიშვა. მით უმეტეს, რომ ქართულ ენაზე აღნიშნულ სფეროში ჯერჯერობით მწირი სასწავლო მასალა მოიძებნება. „სასტუმრო სფეროს პრაქტიკული გზამკვლევის“ მიზანია გამოასწოროს ეს ხარვეზი. ვიმედოვნებთ, რომ ის გახდება ერთგვარი ორიენტირი და ეტალონი მცირე და საშუალო სასტუმროებისა და საოჯახო სასტუმროების მფლობელებისთვის და ხელს შეუწყობს პერსონალის კვალიფიკაციას და მათი უნარების განვითარებას.

გზამკვლევი გამოიცა პრაქტიკული სახელმძღვანელოს სახით და ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისა თუ კომპანიისთვის. მისი მიზანი, უპირველეს ყოვლისა, დასაქმებული პერსონალის სამუშაო ადგილზე კვალიფიკაციაა, თუმცა ის ასევე წაადგება პროფესიული კოლეჯების მასწავლებლებსა და სტუდენტებს და მსგავსი აკადემიური სფეროს წარმომადგენლებს.

გვსურს ვისარგებლოთ შესაძლებლობით და მადლობა გადავუხადოთ ქალბატონ მაია წერეთელს და მის KMS-გუნდს, ასევე ყველა იმ ადამიანს, რომელთა ხელშეწყობითაც წარმატებით ხორციელდება მსგავსი აქტივობები. დარწმუნებული ვართ, რომ ეს გზამკვლევი მართლაც პრაქტიკულ დახმარებას გაუწევს მცირე და საშუალო ტურისტულ საწარმოებს, რათა მათი სერვისი შეესაბამებოდეს ევროპულ და საერთაშორისო მოთხოვნებს.

პატივისცემით,

მერი შეფერი

GIZ-ის სამხრეთ კავკასიის ოფისის ხელმძღვანელი

მარიტა რიდელი

პროგრამის დირექტორი

კერძო სექტორის განვითარება სამხრეთ კავკასიაში

იოხეშ თაისი

საქართველოს კომპონენტის მენეჯერი

კერძო სექტორის განვითარება სამხრეთ კავკასიაში

ს ა რ ჩ ე ვ ი

თავი I. სასტუმროს კადრების სამსახური	12
სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა	13
სტუმარი	17
კადრების სამსახურის მუშაობის სპეციფიკა	21
გუნდური მუშაობა	22
სამსახურში დროულად გამოცხადება	22
საორიენტაციო კურსები	22
გარეგნული სტანდარტები	23
სხვა აუცილებელი წესები	23
ტრენინგი და დანინაულება	24
თავი II. მიღება-განთავსების სამსახური	26
მიღება-განთავსების სამსახურის ორგანიზაციული სტრუქტურა	27
სასტუმროს მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის სამსახური	27
დილის ცვლის მუშაობის პროცედურა	28
საღამოს ცვლის მუშაობის პროცედურა	28
მიღება-განთავსების სამსახურის ღამის ცვლის მუშაობის პროცედურა	29
დაჯავშნის სამსახურის სატელეფონო ეტიკეტი	29
სარეგისტრაციო ბარათი	31
სტუმრის მიღების პროცედურა	31
პრობლემების მართვის პროცედურა	32
ოთახის გაცვლის პროცედურა	32
ოთახში არსებული დაზიანების შეკეთების პროცედურა	33
საინფორმაციო სამსახურის მუშაობის პროცედურა	33
ნივთების მიღების და გაცემის პროცედურა	33
სატელეფონო მომსახურების პროცედურა	34
სტუმრის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის პროცედურა	34
ანგარიშსწორების პროცედურა	34
სასტუმროდან გაწერის პროცედურა	35
თავი III. დასუფთავების სამსახური	36
ორგანიზაციული სტრუქტურა	37
თანამშრომელთა გუნდი	38
გასაღების კონტროლის პროცედურა	38
დაკარგული და ნაპოვნი ნივთების რეგისტრაციის და შენახვის პროცედურა	39
ოთახების განაწილების პროცედურა	40
სტუმრის ოთახში შესვლის პროცედურა	40
სტუმრის ოთახის შემოწმების პროცედურები	41
ოთახის სტატუსის განახლების და შემოწმების პროცედურა	41
ოთახისთვის სტატუსის მინიჭების პროცედურა	41
სამუშაო აღჭურვილობის გამოყენების პროცედურა	42
მტვერსასრუტის მოხმარების პროცედურა	42
სამუშაო უსაფრთხოების პროცედურა	43
სტუმრის ოთახის უსაფრთხოების პროცედურა	43
სტუმრის სარეცხი და ქიმიკატების მომსახურება	43
ვაკანტური ოთახის დასუფთავების პროცედურა	44
სააბაზანო ოთახის დასუფთავების პროცედურა	44
საწოლის გასწორების პროცედურა	45
საზოგადოებრივი ტერიტორიის დასუფთავების პროცედურა	45
საპირფარეშოების დასუფთავების პროცედურა	45

სტუმრის ოთახის გენერალური დასუფთავების პროცედურა	46
საზოგადოებრივი ტერიტორიის გენერალური დასუფთავების პროცედურა	47
თეთრეულის კონტროლის პროცედურა	47
თეთრეულის და სტუმრებისთვის განკუთვნილი ნივთების ინვენტარიზაცია	47
მარაგის კონტროლი	48
თავი IV. სამზარეულო	50
სამზარეულოს ორგანიზაციული სტრუქტურა	51
სურსათის უვნებლობის მოთხოვნები	52
ბიოლოგიური დაბინძურება	52
ქიმიური დაბინძურება	54
ფიზიკური დაბინძურება	54
პირადი ჰიგიენა	54
ხელსაწყოები და სამუშაო იარაღები	55
პროდუქტის მიღების პროცედურა	56
პროდუქტის შენახვის პროცედურა	56
მშრალი პროდუქტის შენახვის პროცედურა	56
პროდუქტის საყინულეში შენახვის პროცედურა	56
პროდუქტის მაცივარში შენახვის პროცედურა	56
ნახევარფაბრიკატების მომზადების პროცედურა	57
პროდუქტის გაღებების პროცედურა	57
სხვადასხვა პროდუქტის მომზადების ტემპერატურა	57
ნახევარფაბრიკატების სათანადო მარაგის მომზადების პროცედურა	58
მომზადებული პროდუქტის გაცივების და შენახვის პროცედურა	58
მზა პროდუქტის ცხლად შენახვის პროცედურა	58
უმი ბოსტნეულის და ხილის შენახვის და მოხმარების პროცედურა	59
ხორცის მიღების და სათანადოდ დამუშავების პროცედურა	59
თევზეულის მიღების და სათანადოდ დამუშავების პროცედურა	60
უსაფრთხოების წესები, რომლებიც უნდა დაიცვას სამზარეულოს თანამშრომელმა	61
სურსათის უვნებლობა წარმოების უბანზე	61
გამოყენებული ქიმიური საშუალებების კონტროლი	62
ინვენტარის რეცხვა-დეზინფექცია	63
სამზარეულოს ინფრასტრუქტურა და უსაფრთხო სამუშაო გარემო	63
თავი V. უსაფრთხოების სამსახური	64
უსაფრთხოების სამსახურის ორგანიზაციული სტრუქტურა	65
სისუფთავე სასტუმროს მთელ არეალზე	65
სატელეფონო ეტიკეტი	66
თანამშრომელთა შემოსვლისა და გასვლის პროცედურა	66
სამუშაო დღის დაგეგმვის პროცედურა	66
ვიზიტორების რეგისტრაციის პროცედურა	66
სატრანსპორტო საშუალების რეგისტრაციის პროცედურა	66
გასაღებების რეგისტრაციის პროცედურა	66
ფოსტის მიღების და რეგისტრაციის პროცედურა	66
საშვის გამოწერის პროცედურა	67
დაკავების და ჩხრეკის პროცედურა	67
ესკორტის პროცედურა	67
ინფორმაცია სასტუმროსა და თანამშრომლების შესახებ	67
მასობრივი მოწამვლა და ვირუსები	67
სტუმართან დაკავშირებული ინციდენტის რეგისტრაციის პროცედურა	67

შემოვლის პროცედურა	68
ცეცხლსასროლი იარაღი და მასთან მოპყრობა	68
სტუმრის გარდაცვალება	68
სასტუმრო და მისი ევაკუაციის გეგმა	68
უსაფრთხოების თანამშრომლის დამხმარე საშუალებები	69
მოხსენების ფორმები	69
პირველადი დახმარების აღმოჩენა	69
თავი VI. ტექნიკური სამსახური	70
ტექნიკური განყოფილების ორგანიზაციული სტრუქტურა	71
ტექნიკური განყოფილების გასაღებების კონტროლის პროცედურა	71
ტექნიკური დავალების განაწილების პროცედურა	72
ტექნიკური მიზეზების გამო ოთახის სტატუსის შეცვლის პროცედურა	72
სტუმრის ოთახის შემოწმების პროცედურა	72
სტუმრის ოთახის შემოწმება	72
ტექნიკური მარაგისა და ხარჯის კონტროლი	72
თავი VII. პედაგოგებისა და ტრენერების გზამკვლევი	74
ზრდასრული ადამიანების სწავლება	75
სწავლის მიზანი	75
ტრენინგის გავლის შემდეგ მონაწილეთათვის მიღებული სარგებელი	76
ვინ არის კარგი ტრენერი?	76
სახელმძღვანელოს დაუფლება თემების მიხედვით	76
პრაქტიკისთვის განკუთვნილი დრო	77
სწავლების მეთოდი	77
მზადება	77
ტრენინგი	78
მონიტორინგი	78
სხვა პრაქტიკული რჩევები ტრენინგის ჩასატარებლად	78
ეფექტური საუბარი	79
ეფექტური მოსმენა	79
მართვადი დისკუსიები	80
პასიური მონაწილეები	80
ტრენინგის ჩასატარებელ ოთახთან დაკავშირებული მოთხოვნები	80
თავი VIII. ტრენინგის მონაწილის გზამკვლევი	82
ფორმების დანართი	85
ფოტოების დანართი	97





თავი I.

სასტუმროს კადრების სამსახური

თავის მომზადებაზე იმუშავა
მაია წერეთელმა

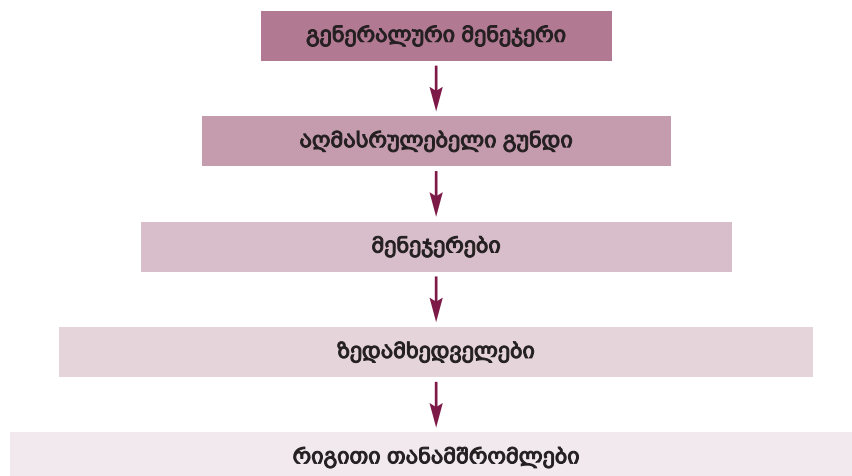




სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა

სასტუმროს ორგანიზაციულ სტრუქტურას ხელმძღვანელობს გენერალური მენეჯერი, რომელიც მასზე დაქვემდებარებული მენეჯერებისა და თანამშრომელთა გუნდის მეშვეობით მართავს ოპერაციულ და ადმინისტრაციულ განყოფილებებს.

ამ სფეროს ძირითადი სტრუქტურული ერთეულებია:



სასტუმროს ორგანიზაციულ სტრუქტურას ხელმძღვანელობს სასტუმროს გენერალური მენეჯერი, რომელსაც მენეჯმენტის განსახორციელებლად ექვემდებარება სხვადასხვა დისციპლინების მიხედვით დაკომპლექტებული აღმასრულებელი მენეჯმენტის გუნდი. გუნდში შემავალი მენეჯერები უმეტეს შემთხვევაში წარმოადგენენ 6 ძირითად მიმართულებას. ეს მიმართულებებია:

- სასტუმროს ნომრების მართვის მიმართულება;
- სასტუმროს კვებისა და სასმელების მიმართულება;
- გაყიდვების და მარკეტინგის მიმართულება;
- ფინანსური მიმართულება;
- ტექნიკური მიმართულება;
- კადრების მიმართულება.

ჩამოთვლილი დისციპლინები შეიძლება დაიყოს საოპერაციო და ადმინისტრაციულ მიმართულებებად. სასტუმროს ნომრების მართვის განყოფილება, სასტუმროს კვებისა და სასმელების განყოფილება და ტექნიკური განყოფილება მიეკუთვნება საოპერაციო მიმართულებებს, ყველა სხვა დანარჩენი კი ადმინისტრაციული განყოფილებები. თითოეულ საოპერაციო მიმართულებას ექვემდებარება ერთი ან რამდენიმე საოპერაციო განყოფილება.

გენერალური მენეჯერი პასუხისმგებელია კომპანიის სტრატეგიასა და მის მთლიან მენეჯმენტზე; აღმასრულებელი გუნდის წევრები - განყოფილებების მიხედვით - ხელმძღვანელობენ უშუალოდ მის მიერ შემუშავებული გეგმის მიხედვით და ამ გეგმის რეალიზებას ახდენენ ქვედა რგოლის მენეჯერების საშუალებით; ეს უკანასკნელნი, თავის მხრივ, ყოველდღიური მართვის პროცესს ახორციელებენ ზედამხედველების მეშვეობით, ბოლოს კი დეტალურად განვიროვებულ დავალებებს ასრულებენ რიგითი თანამშრომლები.

თუ გენერალური მენეჯერის გეგმის ერთ-ერთი პუნქტი ითვალისწინებს ბიუჯეტის შესრულებას და შემოსავლების მაქსიმალიზაციას კვებისა და სასმელების სფეროში, აღმასრულებელი გუნდის წევრისთვის ეს ნიშნავს კვების სფეროს ყველა ობიექტის გამართულ მუშაობას როგორც საკვებისა და სასმელების ხარისხის თვალსაზრისით, ასევე მომსახურების მაღალი დონის ჩათვლით. ამავე სფეროს მენეჯერისთვის ეს ნიშნავს კონკრეტული ობიექტის მზარდ შემოსავლებს, საშუალო შემოსავლის და სტუმრების რაოდენობის ზრდას, მომსახურების მაღალ ხარისხს და სამზარეულოსთან შეთანხმებულ მუშაობას; ზედამხედველისთვის ეს ნიშნავს მისი ცვლის ან გუნდის მაღალ დონეზე მუშაობისთვის მზადყოფნას, ხოლო რიგითი თანამშრომლისთვის - სტუმრის ტეროვან მიღებას, მომსახურებას და გასტუმრებას.

გენერალური მენეჯერი. გენერალური მენეჯერი უმთავრესი პერსონაა სასტუმრო ბიზნესში. თუ კარიერულ კიბეს სწორად მიჰყვებით, გენერალური მენეჯერის თანამდებობის დასაკავებლად სულ მცირე, 10 წელი მაინც დაგჭირდებათ. სასტუმროში არსებობს საოპერაციო და ადმინისტრაციული განყოფილებები. საოპერაციო განყოფილება ძირითადად შედგება ორი წამყვანი - ნომრების მართვის და კვებისა და

სასმელების განყოფილებისგან. გენერალური მენეჯერების ე.წ. სამჭედლოდ, როგორც წესი, მიჩნეულია სწორედ ეს ორი განყოფილება. თუმცა ისეთი გენერალური მენეჯერებიც არსებობენ, რომლებიც გაყიდვების, ფინანსების, საინჟინრო და იშვიათად კადრების სფეროდანაც მოსულან. მთავარია, რამდენად შესწავთ მათ გუნდის გაძღოლის უნარი.

გენერალური მენეჯერისთვის, ისევე როგორც ნებისმიერი პროფესიის ადამიანისთვის, უმთავრესია პროფესიული ცოდნის დაუფლება, პროფესიული და ზოგადი უნარების გამოუმუშავება. თუმცა გენერალურ მენეჯერს მოეთხოვება სასტუმრო ბიზნესის არა მხოლოდ ერთი, არამედ ყველა მიმართულების საფუძვლიანი ცოდნა. სასტუმრო ბიზნესის 6 ძირითადი მიმართულებიდან მან საუკეთესოდ უნდა იცოდეს რომელიმე კონკრეტული მიმართულება და კარგად - ყველა დანარჩენი. სასურველია, მისი წამყვანი მიმართულება უკავშირდებოდეს საოპერაციო განყოფილებას, თუმცა ის ასევე კარგად უნდა ერკვეოდეს ფინანსურ საკითხებში და შეეძლოს კადრებთან ურთიერთობა. მართვისას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება იმას, თუ როგორი გუნდი ჰყავს გენერალურ მენეჯერს და როგორ უძღვება ის ამ გუნდს. რაც უფრო ძლიერი მენეჯერები ჰყავს მას გუნდში, მით უფრო უკეთ მიიწევს წინ სასტუმროს მართვის საქმე. გენერალური მენეჯერი უნდა ეცადოს, გუნდში თავი მოუყაროს განსხვავებული აზრის მქონე გაბედულ ადამიანებს. კარგია, როდესაც გუნდის წევრებს შორის არსებობს საქმიანი დაპირისპირება და ჯანსაღი კონკურენცია. ეს თავდატერებას მათებს და აძლიერებს როგორც გუნდის წევრებს, ისე გენერალურ მენეჯერს. სასურველია, თუ გენერალურ მენეჯერს არც ერთი მიმართულებით არ ეყოლება ისეთი სუსტი მენეჯერი, რომლის შედეგიც საგრძნობლად ჩამორჩება დანარჩენი მიმართულების მენეჯერთა შედეგს. და თუ მაინც მოხდა ასე, გენერალური მენეჯერი ვალდებულია, კიდევ უფრო მეტად დაეხმაროს ამ განყოფილებას, ყოველდღიურად გააკონტროლოს ის, პირადად იზრუნოს სუსტი მენეჯერის კვალიფიკაციის ამაღლებაზე, მხარში ამოუდგეს მას და ასწავლოს მართვის უმნიშვნელოვანესი საკითხები. თუმცა, მცდელობის მიუხედავად, თუ მაინც ვერ მოხერხდა ამ მიმართულების სათანადოდ გაძლიერება მენეჯერის დაბალი კომპეტენციის გამო, გენერალური მენეჯერი მას უნდა დაემშვიდობოს. არავითარ



შემთხვევაში არ შეიძლება თანამშრომლის ან მენეჯერის დაქვეითება, ეს ცუდად მოქმედებს დაქვეითებული მენეჯერის მოტივაციაზე და ზოგადად მთელ გუნდზე. ვიდრე მენეჯერის გაშვების თაობაზე საბოლოო გადაწყვეტილებას მიიღებდეთ, სჯობს, ყველა ხერხს მიმართოთ და სცადოთ მისი განვითარება. მაგრამ, თუ თქვენი მონდომება ფუჭად ჩაივლის, ჯობია, გაუშვათ, რათა უფროსის არაკომპეტენტურობამ სხვა თანამშრომლებსაც არ დააკარგვინოს მოტივაცია. ამასთან, ყველა გუნდს სჭირდება წინამძღოლი და ლიდერი, რომელიც მის განვითარებაზე იზრუნებს. სუსტი მენეჯერი ვერ განავითარებს დაქვემდებარებულებს და თქვენი მუშაობა ამ მიმართულებით შედეგს ვერ გამოიღებს.

გენერალური მენეჯერი ისეთი ადამიანი უნდა იყოს, ვინც ყველა თანამშრომლის თვალში პატივისცემას იმსახურებს. თავისი მაღალი თანამდებობიდან გამომდინარე, ის არ უნდა ერეოდეს ყოველდღიურ წვრილმანებში, თუმცა, საჭიროების შემთხვევაში, ნებისმიერ თანამშრომელს უნდა ჰქონდეს მასთან შეხვედრის საშუალება. რამდენადაც მას აქვს უფლება მკაცრი და მომთხოვნი იყოს მენეჯერებისა და აღმასრულებელი კომიტეტის წევრების მიმართ, იმდენად უშუალო და დამთმობი უნდა იყოს ის რიგით თანამშრომლებთან ურთიერთობისას, რომ არც კომუნიკაციის პრობლემა დადგეს დღის წესრიგში და კომპანიის მიმართაც ლოიალურად განაწყოს ისინი.

გენერალური მენეჯერი განსაკუთრებულ ყურადღებას უთმობს სასტუმროს ყოველდღიურ გამართულ ფუნქციონირებას. მისი დღის განრიგი ხშირად იცვლება, რაც განპირობებულია სასტუმროში მიმდინარე მოვლენებით, მნიშვნელოვანი სტუმრებითა და სხვა აუცილებელი საკითხებით. მას დასვენების დღეებში ცვლის რომელიმე განყოფილების მენეჯერი წინასწარ დადგენილი მორიგეობის განრიგის მიხედვით, რომელიც ატარებს შემოწმებას შემუშავებული ფორმის მიხედვით (იხ. ფორმა N1).

იმისათვის, რომ გუნდმა უნაკლოდ იმუშაოს, გენერალური მენეჯერი მართავს სავალდებულო შეხვედრებს და მეთვალყურეობას უწევს სასტუმროს მთელ ტერიტორიას, რათა სასტუმრო საუკეთესო მდგომარეობას ინარჩუნებდეს და მუდმივად გამართული იყოს. გენერალური მენეჯერის განრიგს უმთავრესად ასეთი სახე აქვს: კვირაში ერთხელ - შეხვედრა აღმასრულებელ გუნდთან, კვირაში ერთხელ - სასტუმ-

როს ტური ინჟინერთან და დასუფთავების მენეჯერთან ერთად, კვირაში ერთხელ - გაყიდვების განყოფილების შეხვედრაზე დასწრება, კვირაში ერთხელ - ღონისძიებების და კვების მენეჯერების შეხვედრაზე დასწრება. რაც მთავარია, ის ყოველ დღიურ ატარებს ბრიფინგს, რომელსაც ყველა საოპერაციო განყოფილების მენეჯერი ესწრება. ეს არის ნამდვილი ბრიფინგი, ანუ მოკლე, 5-წუთიანი შეხვედრა, სადაც განიხილება დღის განმავლობაში გადასაჭრელი საკითხები. ამ შეხვედრის განყოფილი წაწილია დღის გაყიდვების პროცენტული მაჩვენებლის გაცნობა გუნდისთვის და ნომრების საშუალო ფასის მიმოხილვა, ასევე პრიორიტეტულია სასტუმროს მნიშვნელოვანი სტუმრების თემა და სხვა საკითხები. (იხ. ფორმა N2)

გენერალური მენეჯერი აღმასრულებელი გუნდის წევრებთან ერთად ადგენს მომდევნო წლის ბიუჯეტს. ეს ბიუჯეტი ეყრდნობა წინა წლის მონაცემებს და ასევე ითვალისწინებს მომავალი წლის გეგმებს.

მენეჯერი. ბევრი ადამიანი სვამს კითხვას, თუ რას ნიშნავს მენეჯმენტი და როგორი უნდა იყოს კარგი მენეჯერი? მენეჯმენტი ნიშნავს მართვას და მართვაში იგულისხმება წარმატებით და საუკეთესო შედეგებით მართვა. სასტუმროს სპეციფიკიდან გამომდინარე, არსებობენ ისეთი მენეჯერები, რომლებიც დამოუკიდებლად, გუნდის გარეშე მუშაობენ, და არსებობენ ისეთებიც, რომლებიც საკმაოდ დიდი გუნდით არიან წარმოდგენილი, მაგრამ ნებისმიერ შემთხვევაში მენეჯერი უნდა იყოს სამართლიანი, კომუნიკაბელური, ჰქონდეს პასუხისმგებლობის გრძნობა, საჭირო სიტუაციაში შეეძლოს კომპრომისზე წასვლა და კრიტიკულ ვითარებაში იღებდეს სწორ გადაწყვეტილებას. არ არის საჭირო “საყვარელი”, ანუ ისეთი მენეჯერის იმიჯის შექმნა, რომელსაც უნდა, რომ ყველა თანამშრომლის თვალში პოპულარული იყოს. არც ზედმეტად “მკაცრი” მენეჯერია სასურველი, ვინაიდან ასეთ მენეჯერთან თანამშრომლები არასოდეს იქნებიან გულახდილი. მთავარია, მენეჯერი იყოს სამართლიანი და ზომიერად მკაცრი. სამართლიანობის შემთხვევაში თანამშრომლები სიმკაცრესაც გაგებით მოეკიდებიან.

ზედამხედველი. ეს არის თანამშრომელი, რომელიც არ ითვლება მენეჯმენტის წევრად, მაგრამ რიგით თანამშრომელზე მაღლა დგას და



სასტუმროს ყოველდღიურ საქმიანობაში მისი როლი განსაკუთრებულია. ზედამხედველის მხრებზე გადადის ცვლაში შესასრულებელი სამუშაოს უმეტესი ნაწილი, მისი ხელმძღვანელობის უნარი გადამწყვეტია ამ პროცესში. მნიშვნელოვანია, ზედამხედველები შევარჩიონ უშუალოდ კონკრეტული სფეროდან, ან, უკეთეს შემთხვევაში, დავანინაუროთ იმავე სფეროს რიგითი თანამშრომლებისგან.

კარგ მენეჯერს შეუძლია ყველა მიმართულების მეტ-ნაკლებად კარგად მართვა, ზედამხედველი კი უშუალოდ იმ მიმართულების სპეციალისტი უნდა იყოს, რომელსაც ხელმძღვანელობს. დასუფთავების სფეროს კარგი ზედამხედველი ვერ იქნება კომპეტენტური კვების მიმართულებით, თუ მას ამ სფეროში არ უმუშავია; შესაბამისად, ვერც რესტორნის კარგი ზედამხედველი ვერ იქნება დასუფთავების კარგი ზედამხედველი, რადგან ამ ორივე სფეროს აქვს ისეთი სპეციფიკური დეტალები, რომელთა შესწავლაც გარკვეულ დროს მოითხოვს. ამასთან, გამოცდილ თანამშრომლებს შეიძლება შეუმჩნეველი არ დარჩეთ მათი არაკომპეტენტურობა და ზოგიერთმა ამ მდგომარეობის არაკეთილსინდისიერად გამოყენებაც კი სცადოს.

რიგითი თანამშრომლები. ეს ის მნიშვნელოვანი გუნდია, რომელიც სასტუმროს წარმატებას განაპირობებს, ამიტომ დიდი როლი ენიჭება მათ სწორად შერჩევას. სასტუმრო ბიზნესს სჭირდება დაუზარელი ადამიანები, რომლებიც გამოირჩევიან საუკეთესო პიროვნული თვისებებით, აქვთ მშვიდი ბუნება, მოქნილი და დამყოლი ხასიათი, კარგად არიან აღზრდილი, თავაზიანობას იჩენენ მომსახურების დროს და გააჩნიათ მოთმინების უნარი. თავიანთი სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე, რიგითი თანამშრომლები უნდა მოემსახურონ სხვადასხვა ეროვნების, კულტურისა და წეს-ჩვეულებების ადამიანებს, აქედან გამომდინარე, მათ ქცევაც სათანადო მოეთხოვებათ. გარდა ამისა, ისინი მზად უნდა იყვნენ იმისათვის, რომ მოუწევთ ცვლებში და ღამის საათებში მუშაობა, ხანგრძლივად ფეხზე დგომა და ფიზიკური აქტივობა.

გაითვალისწინეთ, რომ თუ კარგი ხასიათი აქვს თანამშრომელს, ის სტუმარს ყოველთვის

თავაზიანად მოექცევა, შესაბამისად, თქვენი უმთავრესი მისია - სტუმარს არ მოაკლდეს სათანადო ყურადღება და მზრუნველობა, შესრულებული იქნება. გასათვალისწინებელია ისიც, რომ აუცილებელია რიგითი თანამშრომლების განვითარების დონის ამაღლებაზე ზრუნვა - მათთვის ყოველდღიურად უნდა ჩაატარონ სწავლების მოკლე კურსები, შეახსენოთ მათ თავიანთი მოვალეობები, სტუმრებისთვის შესაბამისად მიიწოდონ მზა პროგრამები და საცნობარო ხასიათის ინფორმაცია. სტუმრებთან ურთიერთობისას მათ უნდა შეეძლოთ ზოგად საგანმანათლებლო თემებზე საუბარი. მაგალითად ისეთზე, რომელიც შეეხება თქვენი ქალაქის ღირსშესანიშნაობებს, ქვეყნის ისტორიის უმნიშვნელოვანეს დეტალებს და ა.შ.

რაც ყველაზე მთავარია, შეეცადეთ, თქვენს თანამშრომლებს გაუხსნათ თქვენთან მოსასვლელი გზა, ანუ ყველა მათგანს მისცეთ ამა თუ იმ საკითხზე აზრის გამოთქმის საშუალება, ჰკითხოთ რჩევა, მოაყოლოთ სტუმრებთან ურთიერთობის დეტალები, შეეკითხოთ სტუმრების სურვილების თაობაზე და შეეცადეთ, უშუალოდ მათგან, პირველი პირებისგან, მიიღოთ ინფორმაცია სტუმართა მოთხოვნების შესახებ. ეს თქვენ იმისთვის გჭირდებათ, რომ ამ ადამიანებმა გულის წევრებად იგრძნონ თავი და თავადვე დააკვირდნენ, გააუმჯობესებს თუ არა პროცესს მათი რეკომენდაციების რეალობაში განხორციელება.

არ არის აუცილებელი, თქვენ, როგორც გენერალური მენეჯერი, ჩაერიოთ განყოფილების ან ცვლის ყოველდღიურ მუშაობაში, მაგრამ შეეცადეთ დროდადრო შეხვდეთ ცვლის თანამშრომლებს, დაესწროთ მათ ტრენინგს, ჰკითხოთ, თქვენთვის რაიმეს თქმა ხომ არ სურთ, მოუხსნათ თქვენთან ურთიერთობის კომპლექსი. გახსოვდეთ, არასოდეს იჩხუბოთ და არც პანიკამ შეგიპყროთ, თუ თანამშრომელმა შეცდომა დაუშვა, თორემ სიმართლეს დაგიმალავენ და საერთოდ ვეღარ გაიგებთ, რა ხდება თქვენს განყოფილებაში. ნუ დააშინებთ თანამშრომლებს სამსახურიდან გაშვებით, თუ მათ რაიმე შეეშლებათ. შეცდომის დაშვებაში საგანგაშო არაფერია, მთავარია, იცოდეთ მიზეზი, რის გამოც მოხდა ეს შეცდომა, რომ მსგავსი რამ აღარ განმეორდეს.





ს ტ უ მ ა რ ი

სასტუმრო ბიზნესის ყველაზე მნიშვნელოვანი ობიექტი სტუმარია. მთელი ეს ბიზნესი სწორედ სტუმრის მიღება-განთავსებასა და კომფორტზეა ორიენტირებული. როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, სტუმრის მომსახურება უმნიშვნელოვანესი საკითხია და კადრების შერჩევა სწორედ ამ საკითხს უნდა ეფუძნებოდეს. შესაბამისად, ამ სფეროში სამუშაოდ განსაკუთრებული პიროვნული თვისებების მქონე ადამიანების შერჩევაა საჭირო, ისეთი ადამიანების, რომლებსაც მშვიდი და გაწონასწორებული ხასიათი აქვთ, რომელთაც შეუძლიათ რთულ და სტრესულ სიტუაციებში მუშაობა, სიმშვიდის და კეთილგანწყობის შენარჩუნება, შესწევთ სხვისი მომსახურების უნარი და გათვითცნობიერებული აქვთ ის ფაქტი, რომ მათი სამსახური ყოველდღიურად მოითხოვს სტუმრის სურვილებისა და პრეტენზიების შესრულებას, წვრილმანებზე ყურადღების გამახვილებას, რომ მათ მთელი დღე მოუწევთ სტრესულ გარემოში ყოფნა და დაძაბულ განრიგთან შეგუება.

ამასთან ერთად, სტუმარს საცხოვრებლად სჭირდება განსაკუთრებული კომფორტული გარემო, ეს გარემო კეთილგანწყობილი უნდა იყოს მის მიმართ, სქესის, ეროვნების, ორიენტაციის, კანის ფერის, მრწამსის თუ სხვა პიროვნული მახასიათებლების მიუხედავად. ის მიდგომა, რომ ყველა სტუმარს ერთნაირად უნდა მოვეცეთ, უკვე აღარ არის აღმოჩენა. ახლა უკვე პირიქითაა - ყველა სტუმარი გამორჩეული ინდივიდია და თითოეულ მათგანს ინდივიდუალური მიდგომა სჭირდება. სწორედ ეს ხდის სასტუმ-

როს გამორჩეულს. წამყვანი სასტუმროები საკმაოდ დიდ დროს და ენერგიას ხარჯავენ სტუმრის ხასიათის თავისებურებების შესწავლაზე და ცდილობენ, მათ ახალი ტიპის სათანადო მომსახურება შესთავაზონ.

არსებობს მარტივი წესები, რომლებიც ყველა თანამშრომელმა უნდა გაითავისოს და ისინი სტუმართან ყოველდღიურ ურთიერთობაში გამოიყენოს:

კარგი მისაღება და ღიმილი საჭიროა ყველა სტუმართან. თქვენ მათ უნდა მიესალმოდით, მიუხედავად იმისა, იცნობთ თუ არა. სასტუმროში მოსულმა სტუმარმა ნებისმიერ ტერიტორიაზე შეხვედრისას ვერ უნდა დაგასწროთ მისაღება. თქვენი მისაღება გულითადი და სასიამოვნო უნდა იყოს. საქართველოში ამბობენ, “კაცი სალმით იცნობაო”, ეს ჩვენს ხასიათში ისეა გამჭდარი, რომ ამის გაკეთებას დიდი ძალისხმევა არ სჭირდება.

იყავით სტუმართან განსაკუთრებით თავაზიანი. შეძლებისდაგვარად გამოიყენეთ სტუმრის სახელი, თუ ის თქვენთვის ცნობილია. სახელით ხშირად მიმართვა ან ზედმეტი ყურადღება საჭირო არ არის. მთავარია, სტუმართან ურთიერთობისას ზღვარს არ გადახვიდეთ და დაიცვათ ოქროს შუალედი. თქვენი მოკითხვა ან სხვა სახის ურთიერთობა ფამილარობაში არ უნდა გადაიზარდოს. სტუმართან მოგეთხოვებათ ზედმეტი თავაზიანობა. თავაზიანობა თქვენი ფარია და დისტანციის დაცვაში გეხმარებათ, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც სტუმარი თვითონ ცდილობს დაახლოებას.

იცადეთ, დაიმახსოვროთ სტუმართან დაკავშირებული დეტალები. თქვენი პროფესიის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უნარი დეტალებზე ყურადღების გამახვილებისა და დამახსოვრების უნარია. ბუნებრივია, ყველა სტუმრის შესახებ ინფორმაციას ვერ დაიმახსოვრებთ, მაგრამ დროთა განმავლობაში ალბათ გამოიმუშავებთ ამ ჩვევას და შეეცდებით, ის სტუმრისა და თქვენსავე სასიკეთოდ გამოიყენოთ. კერძოდ, თუ თქვენ უკვე იცით, რომ ბატონ ახმეტელს მოსწონს ცხელი ყავა დარიჩინის არომატით, მორიგი სტუმრობისას, როდესაც ის ყავას შეუკვეთავს, ვიდრე თვითონ გეტყოდეთ, დაასწარით და ჰკითხეთ: “ალბათ დარიჩინის არომატით ისურვებთ, არა?” ამ პატარა დეტალით მასაც ასიმოვნებთ და თქვენს მომსახურებასაც ხარისხს შემატებთ. სასტუმროებმა შეიმუშავეს მომხმარებელთან ურთიერთობის სტრატეგია (Customer Relationship Strategy) და მთელი განყოფილებებია მობილიზებული იმისათვის, რომ ამ მიმართულებით რაც შეიძლება მეტი სიახლე დაინერგოს. თუ თქვენს ორგანიზაციაში ასეთი სტრატეგია არ არსებობს, გაიხსენეთ, როგორ ექცევიან თქვენსავე ოჯახებში თქვენი დედები და ბებიები სტუმრებს და ეს მაგალითები დაგეხმარებათ, საუკეთესო იყოთ თქვენს პროფესიაში. მომხმარებელთან ურთიერთობის სტრატეგია საჭიროც არის და სასარგებლოც. ასეთი სტრატეგიის ფარგლებში შექმნილია ელექტრონული სისტემები, სადაც თავს უყრიან სტუმრის შესახებ არსებულ ინფორმაციას და მის დაბადების დღესთან ან მისთვის მნიშვნელოვან სხვა რაიმე ფაქტთან დაკავშირებით ისეთ ღონისძიებებს გეგმავენ, რომელიც არცთუ ისე დიდ ხარჯებთან არის დაკავშირებული. ადამიანები მიდიან იქ, სადაც კეთილგანწყობა და სასიამოვნო გარემო ხვდებათ. ამ გარემოს შექმნაში თქვენ, როგორც თანამშრომელს, ძალიან დიდი როლი გაკისრიათ.

ისაუბრეთ გასაგებად და იყავით გულწრფელი. სტუმართან ურთიერთობისას შეეცადეთ, არ ისაუბროთ ჟარგონით და არ გამოიყენოთ უცხო სიტყვები. თქვენი მომსახურება კომფორტულ გარემოს უნდა უქმნიდეს სტუმარს. თუ შეატყობთ, რომ მისთვის რაიმე საკითხი გაუგებარი დარჩა, შეეცადეთ, კორექტულად და მშვიდად აუხსნათ ყველაფერი. ამასთან ერთად, სტუმართან

გულწრფელი უნდა იყოთ, არასოდეს შესთავაზოთ მას ზედმეტად ძვირადღირებული სასმელი ან კერძი, თუ შეატყობთ, რომ ის ვერ ერკვევა ამ საკითხში. პროფესიონალური კონსულტაცია გაუწიეთ სტუმარს მისთვის სასურველი პროდუქტის არჩევის ან ნებისმიერი სხვა სახის მომსახურების დროს. სტუმრისთვის კარგი მომსახურების შეთავაზება თქვენს იმიჯზე დადებითად იმოქმედებს და თავდაჯერებულობასაც შეგმატებთ.

ისწავლეთ სწორი მიდგომა პრობლემატური სიტუაციების დროს. ყველა პრობლემის გასაგებად ერთ მარტივ ქცევაშია: მოუბოდიშეთ სტუმარს! ნუ დაიწყებთ თავის მართლებას და ნურც შეეკამათებთ მას. პირველ რიგში შეეცადეთ, ბოდიში მოუხადოთ სტუმარს და მოთმინებით მოისმინოთ მისი უკმაყოფილების მიზეზი. ყურადღებით, შეპასუხების გარეშე ჩაინიშნეთ და დაიმახსოვრეთ ყველა დეტალი, გაერკვიეთ ვითარებაში და მხოლოდ ამის შემდეგ დაბრუნდით და უპასუხეთ სტუმრის პრეტენზიებს. უმნიშვნელო დათმობებზე წასვლა აუცილებელია, თუ ეს სტუმარს დააკმაყოფილებს და თქვენ ზიანს არ მოგაყენებთ. არ არსებობს არც ერთი სასტუმრო პრობლემატური სიტუაციების გარეშე. მთავარია, თქვენ შეგეძლოთ ამ პრობლემების მართვა.

იყოფით თქვენი საქმე. სტუმარს ყველაზე უკეთ მაშინ დაეხმარებით, როდესაც თქვენი საქმის პროფესიონალი ხართ. ამ შემთხვევაში თქვენ ახერხებთ, სწრაფად და ხარისხიანად შეასრულოთ თქვენი მოვალეობები, არ შეაფერხოთ სტუმარი და თავი აარიდოთ პრობლემატურ სიტუაციებს. მთელ მსოფლიოში ცნობილი პროგრამა “სერვის პლიუსი”, რომელიც ბატონმა რობერტ ბრაუნმა* შექმნა, ერთდროულად ეფუძნება სწრაფ და ხარისხიან მომსახურებას, რაც დიდწილად უზრუნველყოფს საუკეთესო მომსახურებას. ჩვენს რეალობაში იშვიათია, როდესაც სწრაფი მომსახურება ხარისხთანაც ასოცირდება. მაგრამ როდესაც ეს ორი კომპონენტი ერთმანეთთან არის შერწყმული, სტუმარი ყოველთვის კმაყოფილი რჩება. გაიხსენეთ მაკდონალდსის რესტორნები, მათ მოინდომეს და შეძლეს, ეს ორი კომპონენტი განუყოფლად დაეკავშირებინათ ერთმანეთთან. ხშირად მინახავს, როგორ ცდილობენ მზარეულები სწრაფად

* რობერტ ბრაუნი - პროგრამა “სერვის პლუსი” ავტორი და შემქმნელი



იმუშაონ და ამ სიჩქარეში ბევრ შეცდომას უშვებენ: ან კერძი ეწვებათ, ან ხელს იჭრიან, ან ნარჩენების გროვას აყენებენ გარშემო. ეს მათი გამოუცდელობის ბრალია. დააკვირდით პიანისტებს, ისინი ეტიუდებით იწყებენ ვარჯიშს და მხოლოდ გარკვეული დროის შემდეგ უკრავენ რთულ ნაწარმოებებს. მათი ვირტუოზული შესრულება დაუღალავი შრომისა და ვარჯიშის შედეგია. ყველა სხვა საქმეც სწორედ ასეთ დახელოვნებას მოითხოვს. როდესაც თქვენი საქმის პროფესიონალი ხდებით, თავადაც გსიამოვნებთ მისი შესრულება და სხვებსაც სიამოვნებას ანიჭებთ. გახსოვდეთ, სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურება თქვენი საქმის საფუძვლიან ცოდნაზე მეთყველეს. როგორც ცნობილი ფილოსოფოსი მერაბ მამარდაშვილი ამბობდა, “ყველაზე დიდი პარტიოტიზმი თქვენი საქმის პროფესიონალიზმია”.

განვითარდით და გაიუმჯობესეთ ცოდნა და პროფესიული უნარები. სასტუმრო ბიზნესში თეორია და პრაქტიკა ერთმანეთის განუყოფელი ნაწილებია. ის, რაც თეორიულად ისწავლეთ, პრაქტიკაშიც უნდა განახორციელოთ. მაგალითად, თუ თეორიულად იცით, რა მოდულების-

გან შედგება ნომრების მართვის სისტემა, უნდა შეგედლოთ მისი პრაქტიკულად მოხმარება. ან, ასევე, თუ თეორიულად იცით, სათანადო წესების დაცვით როგორ მიაღწევთ სტუმარს საკვები და სასმელები, ეს პრაქტიკაშიც უნდა განახორციელოთ. თქვენი მუშაობა პრაქტიკაში გამოიცდება, ამიტომ ეცადეთ, განუწყვეთლივ ივარჯიშოთ და გამოიმუშაოთ პრაქტიკული უნარები. ამასთან ერთად, სასტუმრო ბიზნესი მზარდი და საკმაოდ დინამიკური სფეროა, შესაბამისად, ამ სფეროში მომხდარ ცვლილებებს - ყოველ ახალ მიღწევას, ახალ ტექნოლოგიებს, ახლად შექმნილ კომფორტის საშუალებებს, რომელშიც სტუმრის ინტერესებია გათვალისწინებული - განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება. პროფესიული ცოდნის გასაღწევად, თქვენ ბევრი უნდა იკითხოთ და თვალი მიადევნოთ სასტუმროს სფეროში მიმდინარე სიახლეებს. ისევე, როგორც ექიმები, თქვენც მუდმივად უნდა ეცნობოდეთ სიახლეებს, რომ იოლად შეძლოთ ახალ გარემოსთან ადაპტაცია. ზრდასრული ადამიანები თავად ზრუნავენ თვითგანვითარებაზე.





კადრების სამსახურის მუშაობის სპეციფიკა

სასტუმროს გახსნისთვის მზადების წინ განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, ვინ იქნება კადრების მენეჯერი და როგორ გუნდს ჩამოაყალიბებს ის სასტუმროში. როგორც ყველა სხვა ორგანიზაციაში, კადრების მენეჯერს აქვს გამორჩეული ფუნქცია აკისრია. კადრების მენეჯერი არის გენერალური მენეჯერის და მთელი აღმასრულებელი გუნდის სტრატეგიული პარტნიორი, ვინაიდან ის წარმოადგენს თანამშრომელთა დიდ ნაწილს და მათი მთავარი მხარდამჭერია. ამასთან, კადრების მენეჯერი არის ის რგოლი, ვინც სასტუმროში უზრუნველყოფს დისციპლინას, ვინც პასუხს აგებს თანამშრომლების სტუმრებისადმი და ერთმანეთის მიმართ დამოკიდებულებასა და ზოგადად სასტუმროში შექმნილ განწყობაზე. არსებობენ კადრების მენეჯერები, რომლებიც მხოლოდ ადმინისტრაციული ფუნქციით შემოიფარგლებიან, თუმცა დღევანდელი სასტუმრო ბიზნესის კონკურენტული გარემო კადრების მენეჯერებს განსაკუთრებით დიდ როლს აკისრებს კომპანიის წარმატების საქმეში და ამიტომ მათი როლი უმნიშვნელოვანესია.

კადრების სამსახური სასტუმრო ბიზნესში რამდენიმე განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ფუნქციით შემოიფარგლება. ეს ფუნქციებია: კადრების შერჩევა, მათი მომზადება და დაწინაურება. შესაბამისად, ყველა სხვა დანარჩენი ფუნქცია ამ ძირითადი ფუნქციებიდან მომდინარეობს.

კადრების სამსახურის გამართული მუშაობა დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად მწყობ-

რი სისტემაა შექმნილი ამ კუთხით სასტუმროში. კადრების ყველა ფუნქცია დადგენილი სტანდარტის მიხედვით უნდა ხორციელდებოდეს, სასურველია, ეს ყველაფერი წერილობითი სახით არსებობდეს და თანამშრომელთათვის ხელმისაწვდომი იყოს. მაგალითად, თანამშრომელმა უნდა იცოდეს, რომ დაწინაურება, სხვა განყოფილებაში გადასვლა, დამატებითი სწავლება ან მსგავსი აქტივობები დამოკიდებულია არა იმაზე, თუ როგორ ხასიათზეა მისი მენეჯერი, არამედ სისტემაზე, რომელიც დადგენილია სასტუმროს მენეჯმენტის მიერ და მის განხორციელებაზე პასუხისმგებელია კადრების სამსახური და მთელი მენეჯმენტი. ეს ერთი მხრივ სტაბილურობის შეგრძნებას იწვევს, მეორე მხრივ კი თანამშრომელთა ლოიალობის გარანტიას, ვინაიდან თანამშრომლები ხშირად კომპანიის მიმართ შემწყნარებლობას მარტო ხელფასის გამო კი არა, სტაბილური გარემოს გამოც იჩენენ.

ეს სისტემა და სათანადო სტანდარტები არა მხოლოდ ფურცელზე, რეალურადაც უნდა არსებობდეს, კადრების სამსახური უნდა ქმნიდეს თანამშრომელთა მოტივაციის, დაჯილდოების და სხვა ისეთ პროგრამებს, რომელიც თანამშრომელთა მთელ გუნდში დადებით მუხტს შეიტანდა.

წამყვანი კომპანიები უამრავ თანხას ხარჯავენ თანამშრომელთა ჩართულობის ინდექსის გასარკვევად. ისინი ყოველწლიურად აკვირდებიან, თანამშრომელთა რა რაოდენობა თვლის თავს გუნდის წევრად და შესტიკვათ თუ არა მათ გული კომპანიის გამართულ მუშაობაზე.



გუნდური მუშაობა

გუნდური მუშაობა სასტუმროს ერთ-ერთი ძირითადი დასაყრდენია. თითოეული თქვენგანი იმისთვის შრომობს, რომ სტუმარი მაღლიერი დარჩეს. მაგრამ თუ ყველა რგოლი გამართულად არ იმუშავებს, საბოლოო შედეგის მიღწევა რთულდება. თქვენ არა მარტო თქვენი სამუშაოს არსი უნდა იცოდეთ სრულყოფილად, ასევე კარგად უნდა ერკვეოდეთ თქვენი კოლეგების საქმიანობაში, რათა საჭიროების შემთხვევაში სტუმარს სწორი რჩევა მისცეთ იმის შესახებ, თუ ვის მიმართოს. სასტუმროების ცნობილი ქსელები ყოველწლიურად აწარმოებენ კვლევას თანამშრომლების ჩართულობის პროცენტული მაჩვენებლების დასადგენად. მათ ეს იმისთვის სჭირდებათ, რომ შეინარჩუნონ და გაზარდონ მათი ეფექტიანობა. იმის მიუხედავად, ტარდება თუ არა ასეთი ტიპის კვლევა თქვენს სასტუმროში, არსებობს რამდენიმე ძირითადი საკითხი, რომელიც, სასურველია, ნათლად იყოს ჩამოყალიბებული, რათა ხელი შეუწყოს თანამშრომლების ჩართულობას. ეს საკითხებია:

ორგანიზაციული სტრუქტურა (როდესაც ორგანიზაციული სტრუქტურა კონკრეტულად არ არის გაწერილი და თანამშრომლისთვის უცნობია, ვინ ვის ექვემდებარება ორგანიზაციაში);

უფლებები და მოვალეობები (როდესაც ცალკეულ პოზიციებს არ ახლავს საჭირო თანამდებობრივი ინსტრუქცია და სამსახურში აყვანისას თანამშრომელს არ განუმარტეს მისი ძირითადი მოვალეობები);

თვის, კვარტლის, წლის ამოცანები (როდესაც თანამშრომელს არავინ აუხსნა, რას ნიშნავს განყოფილების გეგმა, ან რა კონკრეტული ამოცანებია შესასრულებელი მოცემულ პერიოდში);

შეზღუდვები (როდესაც თანამშრომელი ხშირად იმის გამოა დაბნეული, რომ არ იცის, რაზეა პასუხისმგებელი);

თანამშრომლის ჩართულობა (როდესაც თანამშრომელს არავინ ეკითხება აზრს იმის შესახებ, უნდა თუ არა მას პროცესის გაუმჯობესებაში მონაწილეობის მიღება);

სათანადო რესურსები სამუშაოს განსახორციელებლად (როდესაც თანამშრომელს ავალებენ ამა თუ იმ საქმეს, თუმცა მას

ხშირად არა აქვს შექმნილი სათანადო გარემო სამუშაოს ხარისხიანად შესასრულებლად);

თანამშრომლობის ხელშეწყობა განყოფილებებს შორის (როდესაც სამსახურში მიღებისას ხაზგასმით არ განმარტავენ, რომ ყველა თანამშრომლის უშუალო მოვალეობაა სხვა განყოფილებებთან თანამშრომლობა, რადგან ხშირად განყოფილებები ერთმანეთს კონკურენტებად აღიქვამენ, რაც ხელს უშლის საერთო მიზნის მიღწევას).

სამსახურში დროულად გამოცხადება

სასტუმროში, ისევე როგორც ყველა ორგანიზაციაში, აუცილებელია, სამუშაოზე დროულად გამოცხადდეთ, ვინაიდან სამსახურში მისვლისას თქვენ უნდა გამოიყვალთ ტანსაცმელი, ჩაიცვათ ფორმა და ეს ყველაფერი სამუშაოს დაწყებამდე ათი წუთით ადრე უკვე დასრულებული უნდა გქონდეთ. ამ წესის ზედმიწევნით დაცვა აუცილებელია, რადგან თქვენს მუშაობაზე დამოკიდებული სხვების დრო. სტუმარს შესაძლოა, შეხვედრებზე ან აეროპორტში დააგვიანდეს, თუ თანამშრომელი დროულად არ ასრულებს თავის მოვალეობას. ცხადია, თანამშრომლის დაგვიანების შემთხვევაში მის მოვალეობას სხვა თანამშრომელი გადაიბარებს, მაგრამ სამუშაო განრიგის ასეთი ცვლილება სხვასაც ტვირთად დააწვება და მუშაობის ხარისხზეც უარყოფითად აისახება. სასტუმრო ბიზნესში შესვენებაზე წასვლაც კი უნდა შეათანხმეთ თქვენს უშუალო უფროსთან, რომ სტუმრები არ შეაფერხოთ. ყოველთვის დროულად უნდა დაიწყეთ თქვენი საქმე და ასევე დროულად დატოვოთ სამუშაო ადგილი. მუშაობის დასრულების შემდეგ შენობაში ხეტიალი ან სხვა თანამშრომლის მოცდენა დაუშვებელია. იმისათვის, რომ არ დაირღვეს წესრიგი, ეს საკითხი კადრების განყოფილებამ მკაცრად უნდა გააკონტროლოს.

საორიენტაციო კურსები

სასურველია, სასტუმროს ყველა თანამშრომელმა გაიაროს საორიენტაციო ტრენინგი. სასტუმრო სფერო მრავალ სფეროს მოიცავს - დაწყებული სტუმრის განთავსებიდან, დამთავრებული მისი კვებისა და სხვა მომსახურებების ჩათ-



ვლით. შესაბამისად, ყველა განყოფილების მუშაობის სპეციფიკის შესწავლას საკმაოდ დიდი დრო სჭირდება.

მიუხედავად იმისა, რომ რთულია, სიღრმისეულად შეისწავლოთ სხვა განყოფილების მუშაობის დეტალები, სავალდებულოა, ზოგადად მაინც ერკვეოდეთ ყველა განყოფილების მუშაობაში, რომ საჭიროების შემთხვევაში სტუმარი სწორად დააკვალიანოთ. გარდა ამისა, ზოგადი ცოდნა დაგეხმარებათ თავიდანვე აირჩიოთ სასტუმრო ბიზნესის თქვენთვის სასურველი სფერო და სამომავლო გეგმებსა და კარიერულ წინსვლაზეც იფიქროთ. ორიენტაციის ეტაპი ხშირ შემთხვევაში 90 დღე გრძელდება და უმთავრესად ემთხვევა გამოსაცდელ ვადას. სწორედ ამ პერიოდში თქვენ საშუალება გექმედეთ, მიიღოთ ყველა აუცილებელი ინფორმაცია კომპანიის შესახებ. თქვენი მოვალეობაა, სერიოზულად მიუდგეთ საქმეს და მაქსიმალურად ბევრი საიხლე შეიტყოთ კომპანიისა და თქვენი სამუშაოს შესახებ.

გარეგნული სტანდარტები

სასტუმროს სფეროს აუცილებელი მოთხოვნაა, ყველა თანამშრომელს ჰქონდეს მოწესრიგებული იერსახე. სასტუმროს ჰყავს ისეთი თანამშრომლები, რომლებსაც უშუალო ურთიერთობა აქვთ სტუმართან (მიღება-განთავსების, რესტორნის თანამშრომელი და ა. შ.) და ჰყავს ისეთებიც, რომლებიც პირდაპირ ვერასოდეს ხვდებიან სტუმარს (სამზარეულოს, დასუფთავების თანამშრომელი და ა. შ.). ზოგიერთ მათგანს მოეთხოვება ფორმის ტარება, ზოგიერთს - არა, თუმცა აუცილებელია, ყველა სამუშაოს შემსრულებელს ჰქონდეს მოწესრიგებული, უნაკლო და საქმიანი გარეგნობა.

ქვემოთ მოცემულია მოთხოვნები, რომელსაც მეტ-ნაკლებად ითვალისწინებენ საერთაშორისო კლასის სასტუმროები:

მამრობითი სქესის თანამშრომელი: სამსახურში უნდა გამოცხადდეს სუფთად ჩაცმული. თუ მას არ ევალება უნიფორმის ტარება, უნდა ეცვას პიჯაკი და ყოველთვის ეკეთოს ჰალსტუხი. მას ყოველ დღე უნდა ეცვას სუფთა ფეხსაცმელი. დაუშვებელია ჭარბი რაოდენობით ჟელეს, ასევე ლოსიონის გამოყენება და წვერის ძაღზე არასტანდარტულად გაპარსვა. მას უნდა ჰქონდეს სუფთა, მოწესრიგ-

ბული და კარგად დავარცხნილი თმა.

მდედრობითი სქესის თანამშრომელი: სამსახურში უნდა გამოცხადდეს სუფთად ჩაცმული. თმის ვარცხნილობა თვალებს არ უნდა უფარავდეს. იმ შემთხვევაში, თუ მისი თმის სიგრძე მხრებს ქვემოთ ჩამოდის, თმა უკან უნდა ჰქონდეს შეკრული (ეს მოთხოვნა განსაკუთრებით ეხება პერსონალს, რომელსაც შეხება აქვს სურსათთან, რათა მათ დაიცვან ჰიგიენასთან დაკავშირებული ნორმები). თმის სადა აქსესუარები ნებადართულია.

მამაკაცებისთვის, ისევე როგორც ქალებისათვის, დაუშვებელია სამსახურში ჭინსებით და მაისურებით სიარული, თუ ის არ არის მათი ფორმის ნაწილი. ასევე დაუშვებელია გამჭვირვალე ქსოვილისგან შეკერილი, არაკლასიკური ქრილის მქონე, ზედმეტად მოკლე ან გამომწვევი სტილის ქვედაბოლოები.

ყველა იმ თანამშრომელს, რომელიც უზრუნველყვეს უნიფორმით, სამუშაო ადგილზე უნდა ეცვას შესაბამისი ფორმა.

ქუდი დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ის უნიფორმის ნაწილია.

თანამშრომლები არ უნდა იყვნენ გადატვირთული სამკაულებით. დაუშვებელია სამკაულის მიმაგრება ფორმაზე.

მაკიაჟი გამომწვევი არ უნდა იყოს და უნდა შეესაბამებოდეს სამსახურს. არ შეიძლება მკვეთრი ფერის ფრჩხილის ლაქის წასმა. სამსახურში ყოფნისას თანამშრომლებს ეკრძალებათ საღეჭი რეზინის ღეჭვა.

სხვა აუცილებელი წესები

არსებობს გარკვეული წესები, რომლებიც სასტუმროში ყოფნისას ყველა თანამშრომელმა უნდა დაიცვას:

- ნუ ისარგებლებთ სტუმრის ლიფტით, თუ გსურთ ერთი ან ორი სართულით მაღლა ასვლა, ადით კიბით და არ ჩადგეთ რიგში ლიფტისთვის.
- ნუ მოსწევთ შენობაში, გარდა სპეციალურად მითითებული ადგილებისა. არ შეიძლება მოწვევა სასტუმროს იმ ტერიტორიაზე, სადაც მზადდება, ინახება ან სტუმრებისთვის მიიქვთ საჭმელი. მოწვევა სასტიკად აკრძალულია სტუმრის ოთახში.
- ნუ გაიტანთ სასტუმროს ტერიტორიიდან რაიმე ნივთს სპეციალური ნებართვის (საშვის)



გარეშე, რომელსაც გასცემს თქვენი უშუალო ზედამხედველი ან დაცვის სამსახური.

- ნუ გაიტანთ სასტუმროს რომელიმე ოთახის ან საწყობის გასაღებს შენობიდან.
- ნუ დაბრუნდებით შენობაში სამუშაო საათების შემდეგ თქვენი უშუალო მენეჯერის ნებართვის გარეშე.
- ნუ ისარგებლებთ სასტუმროში არსებული კვების ობიექტებით ან გამაჯანსაღებელი ცენტრით. ეს მომსახურება სტუმრისთვისაა განკუთვნილი და თქვენ გეკრძალებათ მათი გამოყენება, გარდა განსაკუთრებული შემთხვევებისა, რომელიც წინასწარ უნდა შეათანხმოთ თქვენს მენეჯერთან.
- ნუ ისაუბრებთ პრესასთან და ნუ გააკეთებთ განცხადებას სასტუმროს სახელით. თუ დაინტერესებულ პირს აქვს რაიმე შეკითხვა, ურჩიეთ მას, დაუკავშირდეს საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურს.
- ნუ გადაიღებთ ფოტოებს ან ვიდეოს სასტუმროში, გარდა განსაკუთრებული შემთხვევისა, რომელიც შეთანხმებულია თქვენს უშუალო ზედამხედველთან.
- ნუ განათავსებთ სოციალურ ქსელში სასტუმროში გადაღებულ ფოტოებს მენეჯერის თანხმობის გარეშე.

- დაიცავით სტუმრის, კომპანიის, თანამშრომლების კონფიდენციალობა. ნუ გაამჟღავნებთ მესამე პირთან ინფორმაციას თქვენი სამსახურის ან სტუმრების შესახებ.

ტრენინგი და დაწინაურება

ტრენინგი სასტუმრო ბიზნესის უმნიშვნელოვანესი ნაწილია. თანამშრომლებს ყოველდღიურად სჭირდებათ შეხსენება მომსახურების ამა თუ იმ წესის შესახებ. ამასთან ერთად, ხშირად ინერგება ახალი მომსახურება და ტრენინგები ასეთ დროს მთავარ როლს ასრულებს. ყოველდღიურად ცვლაში ერთ თემას მაინც უნდა განიხილავდნენ და იმეორებდნენ. საოპერაციო განყოფილებები ამას მოკლე ტრენინგების მეშვეობით აკეთებენ.

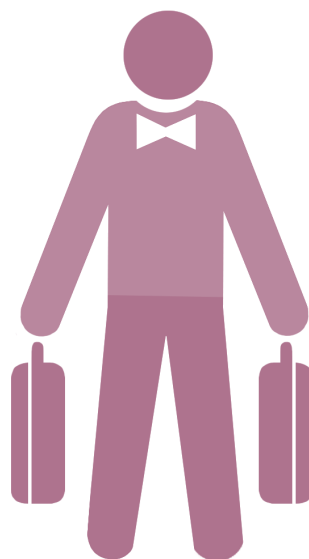
ტრენინგის მეშვეობით აცნობენ ისინი თანამშრომლებს კომპანიის სტრატეგიას და ძირითად ამოცანებსაც. სასურველია, ყველა განყოფილებას ჰქონდეს თავისი ტრენინგ-კალენდარი და განყოფილების ყველა თანამშრომელი ახერხებდეს ტრენინგებზე დასწრებას. მხოლოდ ასეთ შემთხვევაში დგება საუკეთესო შედეგი - იზრდება მომსახურების ხარისხი და სამუშაო პროცესი უმჯობესდება.



თავი II.

მიღება-განთავსების სამსახური

თავის მომზადებაზე იმუშავა
კონსულტანტმა
დავით ჭავჭავაძემ





სასტუმროს მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის სამსახური

სასტუმროს მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის სამსახურებს უმნიშვნელოვანესი ფუნქცია აკისრია. სასტუმროს შესახებ შთაბეჭდილება ხშირად რეზერვაციის სამსახურში განხორციელებული ზარით იწყება. სტუმარი თავდაპირველად სწორედ ამ ორი სამსახურის მეშვეობით ეკონტაქტება სასტუმროს, რაც მომავალში მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მის გადაწყვეტილებაზე, დარჩეს თუ არა ის ამ სასტუმროს ერთგული.

სასტუმროს შემოსავლების უდიდესი ნაწილი მიღება-განთავსების სამსახურიდან შემოედინება - ეს სამსახური წამყვანი საოპერაციო განყოფილებაა. რაც უფრო დიდია სასტუმრო, მით უფრო მეტი მენეჯერული რგოლის თანამშრომელია საჭირო ამ სამსახურის გასაძლელად. მიღება-განთავსების და რეზერვაციის სამსახურის თანამშრომლებს უშუალოდ უწევთ სტუმრებთან ურთიერთობა. აქედან გამომდინარე, სტუმრებთან ურთიერთობისას მათ მოეთხოვებათ ზედმიწევნით დაიცვან შემდეგი აუცილებელი წესები:

- მიესალმონ და გაუღიმონ ყველა სტუმარს. ესაუბრონ სტუმარს თბილი და თავაზიანი ტონით;
- შეძლებისდაგვარად მიმართონ სტუმარს სახელით;
- გამოამუღავნონ გულწრფელი ინტერესი სტუმრის მოთხოვნების მიმართ და შეეცადონ, სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურება შესთავაზონ მას;
- რთული პრობლემის დაფიქსირებისას,

დაეხმარონ სტუმარს მის სწრაფად მოგვარებაში.

მიღება-განთავსების სამსახურის ორგანიზაციული სტრუქტურა

ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის სამსახურები ნომრების მართვის მიმართულებას მიეკუთვნებიან და მნიშვნელოვან საოპერაციო განყოფილებებს წარმოადგენენ. ორსავე სამსახურს შეიძლება ჰყავდეს ერთი მენეჯერი, დიდ სასტუმროებში კი მათ მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის მენეჯერები ხელმძღვანელობენ. ამ სამსახურებში მუშაობა მოითხოვს განსაკუთრებულ კომუნიკაციის უნარს. ხშირად თანამშრომელი სტუმარს, მთელი მისი სასტუმროში ცხოვრების პერიოდში, მხოლოდ ტელეფონით ესაუბრება და ერთხელაც ვერ ხვდება პირადად. შესაბამისად, ეს კომუნიკაცია ზედმიწევნით თავაზიანი უნდა იყოს. თანამშრომელს მოეთხოვება დეტალებზე ყურადღების გამახვილება, სხარტი აზროვნება, კრიტიკულ სიტუაციებში გადაწყვეტილების სწრაფად მიღება და პრობლემურ ვითარებასთან გამკლავება. მიღება-განთავსების და რეზერვაციის სამსახურების უმთავრესი მოვალეობაა, მთელი ციკლი - დაწყებული სტუმრის პირველი კონტაქტით და სასტუმროში განთავსებით და მისი სასტუმროდან გაწერით დასრულებული - უწყვეტად და გამართულად წარმართონ.



დილის ცვლის მუშაობის პროცედურა

მიღება-განთავსების სამსახური 24 საათის განმავლობაში კვირაში 7 დღე მუშაობს. შესაბამისად, ამ მუშაობის დაგეგმვა დამოკიდებულია დღის სხვადასხვა მონაკვეთებში შესასრულებელ აუცილებელ აქტივობებზე, რაც საოპერაციო პროცედურების სახითაა გაწერილი. ქვემოთ ჩამოთვლილია თითოეული საოპერაციო პროცედურა. ზოგიერთი მათგანი ცვლის სამუშაოს ნაწილია. დილის, საღამოს და ღამის ცვლის საოპერაციო პროცედურები ასეთია:

მიმღები განყოფილების დილის ცვლის თანამშრომელი:

ამზადებს სარეგისტრაციო ბარათებს სტუმართა მოსალოდნელი შემოსვლისთვის (სარეგისტრაციო ბარათებს აწყობენ ანბანის მიხედვით, რომ სტუმრის შემოსვლისას მისი მოძებნა გაადვილდეს). თუ სტუმარს ტურისტული სააგენტო გზავნის, სარეგისტრაციო ბარათზე არ იწერება ოთახის საფასური, რადგან ტურისტული სააგენტოები სასტუმროში ფასდაკლებით სარგებლობენ (სტუმარმა არ იცის მისი გადახდილი თანხიდან რამდენს უხდის სააგენტო სასტუმროს). კერძო სტუმრის შემთხვევაში აუცილებელია ბარათზე გადასახდელი თანხის მითითება, რომ სტუმარმა ხელმოწერით დაადასტუროს ამ თანხის გადახდისთვის მზაობა.

ანაწილებს ოთახის ნომრებს სტუმრების მოთხოვნისამებრ (მაგალითად, თუ სტუმარმა დატავშნის დროს შეუკვეთა არამწვევლებისთვის განკუთვნილი ოთახი, მას უნდა დახვდეს ამ სტატუსის ოთახი; ან თუ სტუმარს სურს ოთახი ზედა სართულზე, მისი მოთხოვნა შეძლებისდაგვარად უნდა დაკმაყოფილდეს).

ამოწმებს, დაგეგმილია თუ არა სასტუმროში ღონისძიებები.

კითხულობს ჩანაწერთა წიგნს, სადაც ფიქსირდება ყველა მიმდინარე დავალება ან ისეთი ინფორმაცია, რომელსაც ყველა თანამშრომელი უნდა გაეცნოს.

აღვიძებს სტუმარს მისივე თხოვნით.

წინასწარ უყრის თავს გასაღებებს ჩამომსვლელი ჯგუფისთვის, რომელთაც ანბანის მიხედვით დალაგებულ სარეგისტრაციო ბარათებთან ერთად აწყობს.

ამზადებს და ბეჭდავს სისტემიდან სასტუმროში მცხოვრები სტუმრების სიას და მას სასტუმროში მყოფი სტუმრების რეალურ სიას უდარებს.

დილის ცვლის უფროსი ვალდებულია მუდ-

მივი კავშირი ჰქონდეს დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველთან, აცნობოს მას გათავისუფლებული ნომრების შესახებ და გაარკვიოს, პირველ რიგში რომელი ოთახების დალაგებაა საჭირო. დასუფთავების ზედამხედველმა თავის მხრივ უნდა აცნობოს ცვლის უფროსს, რომელი ოთახებია გამზადებული ახალი სტუმრების მისაღებად. იმ შემთხვევაში, თუ ცვლის უფროსს არა აქვს ინფორმაცია რომელიმე ოთახის მდგომარეობის შესახებ, სტუმარი კი უკვე მოსულია სასტუმროში, უმჯობესია, სტუმარმა დაიცადოს რამდენიმე წუთი, ვიდრე ის გადამოწმების გარეშე გაუშვან დაულაგებელ ოთახში.

საღამოს ცვლის მუშაობის პროცედურა

როდესაც საღამოს ცვლის თანამშრომელს დილის ცვლიდან ცვლას გადააბარებენ, საღამოს ცვლის თანამშრომელი:

- ამოწმებს, რამდენადაა სასტუმრო დატვირთული.
- ამოწმებს ნომრების ფასებს, ჩამომსვლელი და წამსვლელი სტუმრების სიას.
- ამოწმებს, არიან თუ არა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი სტუმრები ჩამომსვლელი სტუმრების სიაში ან ჯგუფი ხომ არ ჩამოდის.
- ჯგუფის ჩამოსვლის შემთხვევაში ამზადებს გასაღებებს და სარეგისტრაციო ბარათებს ანბანის მიხედვით.
- ამოწმებს გამსვლელი სტუმრების სიას.
- ამოწმებს “მოხსენებას საკრედიტო ლიმიტის” შესახებ (ეს მოხსენება საშუალებას იძლევა, სტუმრის ანგარიშების მდგომარეობასთან ერთად გავიგოთ, იმყოფებიან თუ არა სასტუმროში დავალიანების მქონე სტუმრები, ე.ი. ისეთი სტუმრები, რომელთაც ოთახის საფასურის დასაფარად არა აქვს საკმარისი საგარანტიო თანხა).
- ამოწმებს ელექტრონულ ფოსტას და სხვა მიღებულ შეტყობინებებს.
- ამოწმებს, არის თუ არა შეკვეთები სტუმრების ტრანსპორტირების - აეროპორტიდან წამოყვანის ან წაყვანის შესახებ.
- ცვლის დასრულებამდე აუცილებელად ამოწმებს სისუფთავეს (შემოსასვლელს, მიმღებს, ბიზნესცენტრს, შიდა ოფისებს, ბარგის ოთახს).
- ამზადებს საბოლოო ანგარიშს.
- აბარებს ცვლას ღამის ცვლის თანამშრომელს, ხურავს საღაროს და მიღებულ თანხას ბუღალტერიას აბარებს.



მიღება-განთავსების სამსახურის ღამის ცვლის მუშაობის პროცედურა

პატარა სასტუმროებში ერთადერთი პასუხისმგებელი პირი საღამოს 11 საათიდან დილის 9 საათამდე არის ღამის ცვლის თანამშრომელი. ღამის ცვლის თანამშრომელს სასტუმროს უსაფრთხოებაზე ზრუნვის გარდა, რეგისტრატურის, საღაროს, სატელეფონო სამსახურის მუშაობის ცოდნაც ევალება. ის აგებს პასუხს ღამე ჩამომსვლელი სტუმრების განთავსებაზეც. თავისუფალი ოთახების არქონის შემთხვევაში უზრუნველყოფს სტუმრისთვის ოთახის დალაგებას, ან, თუ სასტუმრო სრულადაა დატვირთული და თავისუფალი ოთახები აღარ არის, სტუმარს სხვა ასეთივე დონის სასტუმროში აბინავებს. ასევე:

- პასუხობს სატელეფონო ზარებს;
- აღვიძებს სტუმრებს, რომელთაც დილის 9 საათამდე სურთ გაღვიძება;
- ეხმარება სტუმრებს სირთულეების მოგვარებაში.

ღამის განმავლობაში ცვლის თანამშრომელი:

ამოწმებს “საკრედიტო ბარათების” შესახებ მოხსენებას (უკვე გასული სტუმრების საკრედიტო ბარათს უდარებს სისტემაში არსებულ საკრედიტო ბარათს, ბარათის ნომერს და მოხსნილ თანხას. ბარათის ტიპი და მოხსნილი თანხა უნდა ემთხვეოდეს სისტემაში არსებულ მონაცემებს).

ბეჭდავს მოხსენებას სასტუმროში მცხოვრები სტუმრების შესახებ (Guest in House Report) (ამ მოხსენების მიხედვით სასტუმროში მყოფი სტუმრების რაოდენობას უდარებენ რეალურ სიას).

ამოწმებს შემდეგი დღის ვალუტის კურსს.

ყველა საბანკო ტერმინალზე ხურავს საბანკო დღეს.

ყველა ამ პროცედურის დასრულების შემდეგ ატარებს ღამის აუდიტს, რაც წინა დღის შემოსავლების დათვლას გულისხმობს. ამავდროულად იხურება საბანკო ტერმინალების შედეგები და ისინი საღარო აპარატზე ამოიბეჭდება.

ამოწმებს დღე-ღამის განმავლობაში შემოსული და გასული სტუმრების სიას.

ამოწმებს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი სტუმრების სიას და მათი რეგისტრაციისთვის ამზადებს სათანადო საბუთებს.

დაჯავშნის სამსახურის სატელეფონო ეტიკეტი

არსებობს სასტუმრო ოთახის დაჯავშნის რამდენიმე საშუალება. ესენია: ტელეფონი, ინტერნეტი და ფაქსი. ტელეფონით ჯავშნის მიღებისას თანამშრომელს უშუალო კონტაქტი აქვს მომხმარებელთან.

ტელეფონით საუბრისას აუცილებელია:

- ტელეფონს უპასუხოთ პირველი სამი ზარის განმავლობაში;
- მიესალმოდით და წარუდგინოთ თავი მოსაუბრეს;
- ჰკითხოთ სახელი და საუბრისას შეძლებისდაგვარად მიმართოთ სახელით;
- მოუსმინოთ ყურადღებით და შეკითხვებით დააზუსტოთ დეტალები;
- ჩაინიშნოთ სტუმრის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია;
- ჰკითხოთ სტუმარს, კიდევ ხომ არ სურს რაიმე სახის დახმარება;
- შესთავაზოთ სტუმარს მომავალში თქვენი მომსახურება;
- დაემშვიდობოთ სტუმარს და სასიამოვნოდ ღელე უსურვოთ.

მთელი საუბრის განმავლობაში შეინარჩუნეთ თბილი და თავაზიანი ტონი და მოსაუბრეს არ შეაწყვეტინოთ ლაპარაკი.

- თუ სტუმარი უნდა ალოდინოთ ან სხვა განყოფილებაში გაგზავნოთ, ჯერ მისგან უნდა ითხოვოთ ნებართვა. შემდეგ დაუკავშირდით იმ განყოფილებას, სადაც აგზავნით სტუმარს და გააცანით მოსაუბრის კითხვები. სტუმარს მადლობა გადაუხადეთ ლოდინისა და მოთმინებისთვის და მხოლოდ ამის შემდეგ გაგზავნეთ ის დანიშნულების ადგილზე.

ჯავშნის მომზადების პროცედურა

უპასუხეთ ტელეფონს პირველი სამი ზარის განმავლობაში, მოსაუბრეს წარუდგინეთ საკუთარი თავი და მასაც ჰკითხეთ სახელი. დაუსვით კითხვები, შესთავაზეთ სხვადასხვა კატეგორიის ოთახები და დარწმუნდით, რომ სტუმარმა სასურველი არჩევანი გააკეთა.

მოიძიეთ ჯავშნისთვის საჭირო ყველა ინფორმაცია, კერძოდ:

- სტუმრის სახელი და გვარი, ვისი სახელითაც იჯავშნება ოთახი;
- ჩამოსვლის დღე;



- გასვლის დღე;
- ოთახების რაოდენობა;
- ოთახში სტუმრის რაოდენობა;
- ოთახის კატეგორია;
- მწვევლია თუ არა სტუმარი;
- ოთახის ფასი;
- საკრედიტო ბარათი ჯავშნის გარანტირებისთვის;
- სასტუმროში მოსვლის დრო;
- გადახდის მეთოდი;
- საკონტაქტო დეტალები – ტელეფონის ნომერი ან ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

როდესაც ჯავშნის მიღებას დაასრულებთ, სანამ საბოლოოდ დაუდასტურებდეთ ჯავშანს სტუმარს და ეტყოდეთ ოთახის ნომერს, კიდეც ერთხელ გაუმეორეთ მას ჯავშნის დეტალები, შესთავაზეთ დახმარება მომავალში და მადლობა გადაუხადეთ.

ჯავშნის გარანტირებისა და გაუქმების პროცედურა

როგორც წინა თავში აღვნიშნეთ, ჯავშნის მიღებისას დაჯავშნის განყოფილების თანამშრომელი ითხოვს მიეთითოს ჯავშნის გარანტირება.

რას ნიშნავს ოთახის ჯავშნის გარანტირება?

მოგეხსენებათ, რომ სასტუმროში განსაზღვრული რაოდენობის ოთახებია. ჯავშნის გარანტირებით სასტუმრო სტუმარს აძლევს გარანტიას, რომ ვინც უნდა მოითხოვოს, დაჯავშნილი ოთახი არ გაიყიდება, ხოლო თავის მხრივ, სტუმარი, იმის მიუხედავად, ჩამოვა თუ არა, გარანტირების წესის თანახმად მაინც გადაიხდის ერთი ღამის ღირებულებას.

ყველა სასტუმროს გარანტირების და ჯავშნის გაუქმების განსხვავებული სისტემა აქვს. 24-საათიანი გაუქმების სისტემა ნიშნავს, რომ თუ ჯავშანი გარანტირებულია და სტუმარი 24 საათით ადრე არ შეატყობინებს სასტუმროს ჯავშნის გაუქმების ან გადავადების შესახებ, ის გადაიხდის ერთი ღამის ღირებულებას. არსებობს 36-საათიანი და 72-საათიანი გაუქმების სისტემა (რაც იმავე პრინციპს ექვემდებარება, რასაც 24-საათიანი გაუქმების სისტემა). თუ ჯავშანი გარანტირებული არ არის, სასტუმროს უფლება აქვს, ავტომატურად გააუქმოს ის საკუთარი ინტერესებიდან გამომდინარე.

არსებობს ჯავშნის გარანტირების რამდენიმე გზა:

- ჯავშნის გარანტირება საკრედიტო ბარათით;
- ჯავშნის გარანტირება კომპანიის მიერ;
- ჯავშნის გარანტირება დეპოზიტის მეშვეობით.

ჯავშნის გარანტირება საკრედიტო ბარათით
ნიშნავს სტუმრის მიერ საკრედიტო ბარათის მონაცემების მიწოდებას სასტუმროსთვის. თუ სტუმარი არ ჩამოვიდა და არ შეასრულა გაუქმების სისტემის პირობები, მის მიერ მოწოდებული ბარათიდან მოიხსნება საჭარიმო თანხა. საკრედიტო ბარათის მონაცემები სასტუმროს მიეწოდება სპეციალური ფორმის მეშვეობით, რომელიც ივსება სტუმრის მიერ და მისივე ხელმოწერით იგზავნება.

ჯავშნის გარანტირება კომპანიის მიერ ნიშნავს კომპანიის მიერ აღებულ ვალდებულებას, რომ თუ სტუმრისთვის დაჯავშნილი ოთახი არ დაკავდა, გაუქმების სისტემის თანახმად, კომპანია გადაიხდის საჭარიმო თანხას. ასეთი შემთხვევებისთვის, კომპანიასა და სასტუმროს შორის იდება წერილობითი ხელშეკრულება.

ჯავშნის გარანტირება დეპოზიტის მეშვეობით ნიშნავს, რომ დამჯავშნელს, როდესაც მას არ შეუძლია საკრედიტო ბარათის მოწოდება, სასტუმროში შემოაქვს ნაღდი ფული, ხოლო თუ ის დაარღვევს გაუქმების სისტემის პირობებს, თანხას უკან ველარ დაიბრუნებს.

ჯავშნის დადასტურების პროცედურა

დაჯავშნის პროცედურის დასრულების შემდეგ დაჯავშნის განყოფილების თანამშრომელი ვალდებულია, სტუმარს წერილობით მიაწოდოს ჯავშნის მონაცემები. ამისთვის არსებობს სპეციალური წერილი, რომელშიც დადასტურებულია სტუმრის მოთხოვნები და იქვე ნახსენებია სასტუმროს ნომრის გარანტირების, გაუქმებისა და სხვა პირობები.

დასტურის წერილი არის ერთგვარი ხელშეკრულება სტუმარსა და სასტუმროს შორის. ის შეიძლება ფაქსით გაეგზავნოს სტუმარს. არსებობს დასტურის წერილის ელექტრონული ვერსიაც, რომელსაც მაშინ იღებს სტუმარი, როდესაც ინტერნეტით ახორციელებს დაჯავშნის პროცედურას. თანამედროვე კომუნიკაციის პირობებში ასეთი წერილის მიღება შესაძლებელია მობილური ტელეფონითაც.

დასტურის წერილში მეორდება ყველა ის ინ-



ფორმაცია, რაც ჯავშნის მომზადებისას განიხილება. (იხ. ფორმა N.3)

სარეგისტრაციო ბარათი

როგორც უკვე ვიცით, თითოეული სტუმარი სასტუმროში ჩამოსვლისას ავსებს სარეგისტრაციო ბარათს. სარეგისტრაციო ბარათი მზადდება სტუმრის ჩამოსვლამდე, მიმღების ღამის ცვლა ბეჭდავს სარეგისტრაციო ბარათებს და მათ ანბანის მიხედვით ახარისხებს.

თუ სტუმარმა ოთახის დაჯავშნის დროს მიუთითა თავისი მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია - მობილური ტელეფონი, სამსახურის ტელეფონი და ელ-ფოსტა, ამ ინფორმაციის გადატანა ხდება სარეგისტრაციო ბარათზეც.

სარეგისტრაციო ბარათზე იბეჭდება:

- სტუმრის სახელი და გვარი;
- სტუმრის ჩამოსვლის თარიღი;
- სტუმრის გაწერის თარიღი;
- ოთახის ტიპი, კატეგორია და ნომერი;
- ოთახის საფასური;
- სტუმრების რაოდენობა;
- სტუმრის მისამართი;
- სტუმრის საკონტაქტო ინფორმაცია: მობილური ტელეფონი, სამსახურის ტელეფონი, ელ-ფოსტა;
- სტუმრის მოქალაქეობა;
- სტუმრის ხელმოწერა.

სარეგისტრაციო ბარათი მხოლოდ სტუმრის ხელმოწერის შემდეგ იძენს დოკუმენტის სტატუსს, რომელიც მას სასტუმროში ცხოვრების უფლებას ანიჭებს. სარეგისტრაციო ბარათზე სტუმრის ხელმოწერა სავალდებულოა.

სტუმრები სარეგისტრაციო ბარათს ძირითადად სასტუმროში შემოსვლის დროს ავსებენ. თუ სტუმარს ჰქონდა ჯავშანი, ის უბრალოდ მიუთითებს თავის საცხოვრებელ მისამართს, საკონტაქტო ინფორმაციას და აწერს ხელს, ხოლო თუ სტუმარი უკვე ნამყოფია სასტუმროში, მაშინ მის შესახებ ინფორმაცია მის ელექტრონულ “პროფილში” ინახება და სარეგისტრაციო ბარათის ხელმოწერედ შევსება აღარ არის საჭირო. სტუმარი ჩამოსვლისას მხოლოდ ადასტურებს მონაცემებს და სარეგისტრაციო ბარათზე აწერს ხელს.

თუ სტუმარს არა აქვს ჯავშანი და შემოდის სასტუმროში, ჯერ ასრულებთ დაჯავშნის პროცედურას, თავს უყრით ყველა საჭირო ინფორმაციას სტუმრისა და ჯავშნის შესახებ და მხო-

ლოდ ამის შემდეგ იბეჭდება სარეგისტრაციო ბარათი.

(იხ. ფორმა N4)

სტუმრის მიღების პროცედურა

სტუმრის რეგისტრაციის პროცედურა

სტუმრის დარეგისტრირებისას თქვენ საშუალება გექვს, გამოავლინოთ თქვენი სტუმართმოყვარეობა და პროფესიონალიზმი. ეს სწორედ ის დროა, როდესაც სტუმარს უნდა გააცნოთ მომსახურება, რომელსაც მას სასტუმრო სთავაზობს. სტუმარი, რომელიც პირველად რჩება სასტუმროში, თქვენ მიერ მიწოდებული ინფორმაციით იგებს სასტუმროს მომსახურების შესახებ და პირველ შთაბეჭდილებასაც სწორედ ამ მომენტიდან იღებს.

მიღება-განთავსების განყოფილების თანამშრომელი:

- გულითადად ესალმება სტუმარს;
- სთხოვს პირადობის დამადასტურებელ საბუთს. იწერს იმ მონაცემებს, რომლებიც აკლია სარეგისტრაციო ბარათს;
- აზუსტებს ჯავშნის მონაცემებს, დღეების რაოდენობას, ოთახის საფასურს და სთხოვს სტუმარს, ხელმოწერით დაადასტუროს სარეგისტრაციო ბარათზე მითითებული ინფორმაცია;
- ეკითხება სტუმარს გადახდის ფორმის შესახებ;
- სასიამოვნო ცხოვრებას უსურვებს სტუმარს და გადასცემს ტელეფონის ნომერს, რომლის საშუალებითაც მას შეუძლია მიმღებ განყოფილებასთან დაკავშირება;

შემდეგ სტუმარს მეზარგული ეხმარება ბარგის ატანაში. თუ მეზარგული ლიფტით სარგებლობს, ის გზას უთმობს სტუმარს და ამის შემდეგ შედის ლიფტში. ასევე იქცევა გამოსვლისას - ჯერ სტუმარს უთმობს გზას.

თუ სტუმარი ასვლისას გამოიყენებს კიბეს, მაშინ მეზარგული ისეთი შუალედით დაინაწერდება, რომ მასა და სტუმარს შორის მცირე მანძილი დარჩეს.

სტუმრის ოთახში აცილებისას მეზარგული აცნობს სტუმარს სასტუმროს განყოფილებების ადგილმდებარეობას და მათი მუშაობის საათებს.

კარის გაღების შემდეგ მიღება-განთავსების განყოფილების თანამშრომელი პირველი შე-



დის ოთახში, ანთებს სინათლეს და:

- უხსნის სტუმარს, თუ როგორ ჩართოს და გამორთოს ტელევიზორი, ინტერნეტი, გასათბობი/გასაგრილებელი სისტემა;
- უთითებს სტუმარს საინფორმაციო წიგნის მდებარეობას;
- უხსნის სტუმარს უსაფრთხოებისა და საევაკუაციო სისტემის მუშაობას;
- ფარდის გადაწევის შემდეგ სტუმარს აჩვენებს ხედს;
- უმეორებს სტუმარს მიმღების ნომერს;
- უსურვებს სტუმარს სასიამოვნო დასვენებას;
- ოთახში ყოფნის დროს სტუმრისაგან შეუმჩნევლად ამოწმებს, ადგილზეა თუ არა ნომრისა და აბაზანისთვის განკუთვნილი ნივთები;
- თუ ოთახში რაიმე ნივთს მოისაკლისებს, გამოსვლისას აცნობებს დასუფთავების ზედამხედველს.

პრობლემების მართვის პროცედურა

დადებითი შთაბეჭდილება, რომელიც სტუმარს შეექმნა სასტუმროში პირველად შემოსვლის დროს, უნდა შენარჩუნდეს მთელი იმ ხნის განმავლობაში, სანამ ის სასტუმროში იცხოვრებს. თუმცა სტუმარი ბოლომდე მაინც არასოდეს არის დაზღვეული პრობლემებისგან. პრობლემის წარმოქმნისას მნიშვნელოვანია სტუმარმა იგრძნოს, რომ თქვენ თავს არ დაბოგავთ მის სწრაფად მოსაგვარებლად. პრობლემური სიტუაციის დაფიქსირებისას:

- ყურადღებით მოუსმინეთ სტუმარს და არ შეაწყვეტინოთ საუბარი;
- მოუბოდიშეთ, გამოხატეთ თანაგრძნობა და უთხარით, რომ დაუყოვნებლივ გამოსწორებთ პრობლემას;
- თუ პრობლემის მოგვარება გარკვეულ დროს მოითხოვს, ნუ დაუშვავთ სტუმარს მის ხანგრძლივობას და დაჰპირდით, რომ შედეგის შესახებაც აუცილებლად აცნობებთ;
- არასოდეს გაიმართლოთ სტუმართან თავი და არ შეეპასუხოთ მას;
- დროულად აცნობეთ სტუმარს პრობლემის გადაწყვეტის ან სხვა შედეგის შესახებ.

მიღება-განთავსების მენეჯერი უნდა აკვირდებოდეს, რამდენად ხშირად იქმნება პრობლე-

მები და ყოველდღიურად მთელი მისი ძალისხმევა სამუშაო პროცესის გაუმჯობესებისკენ იყოს მიმართული.

როდესაც პრობლემა ვერ გვარდება და სტუმარი შეწუხებულია, კარგი იქნება, დახმარება სთხოვოთ მენეჯერს. არასოდეს იკამათოთ სტუმართან სხვა სტუმრის თანდასწრებით და არც თავად მას შეეკამათოთ.

ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით ბევრ სასტუმროში გამოჰკითხავენ სტუმრებს, რომ გაიგონ, რამდენად კმაყოფილი არიან ისინი. სტუმარს წასვლამდე სთხოვენ, შეაფასოს ნომერში არსებული კითხვარი და უპასუხოთ სასტუმროს მომსახურების თაობაზე დასმულ კითხვებს. ბოლო დროს სასტუმრო ქსელები გამოკითხვების სულ უფრო ხშირად იყენებენ ონლაინ-კითხვარის ფორმას. ამისათვის სტუმარს რეგისტრაციის დროს სთხოვენ, დატოვოს თავისი ელ-ფოსტის მისამართი და სასტუმროდან წასვლის შემდეგ მას ელექტრონულ მისამართზე უგზავნიან კითხვარს შესავსებად.

ოთახის გაცვლის პროცედურა

ოთახის შეცვლის მიზეზი ბევრი რამ შეიძლება იყოს:

- სტუმარს არ მოსწონს ოთახი ხედის, ხმაურის, ან ადგილმდებარეობის გამო;
- ორადგილიანი ნომრიდან გადის ერთი ადამიანი და სტუმარს სურს, გადავიდეს ერთადგილიან ნომერში;
- სტუმარს უნდა სასტუმროში ყოფნის გაგრძელება, მაგრამ მიღება-განთავსების განყოფილება ადასტურებს, რომ ეს ოთახი სხვა სტუმრისთვისაა განკუთვნილი;
- შემოსვლის დროს არ მოიძებნა სტუმრისთვის სასურველი ოთახი და მისი შეცვლა შესაძლებელია მომდევნო დღეს.

სასტუმროში არსებული სიტუაციიდან გამომდინარე, მიზეზები შეიძლება იყოს განსხვავებული. თუ სტუმარს თავად სურს ოთახის შეცვლა, იგი სიამოვნებით თანხმდება ოთახის გაცვლაზე, მაგრამ თუ სტუმარს არ უნდოდა ოთახის შეცვლა, არ იყო განწყობილი ამისთვის, ამ შემთხვევაში საკმაოდ მორიდებით უნდა სთხოვოთ მას, გადავიდეს სხვა ოთახში. უსიამოვნების გასანეიტრალებლად, სასურველია, სტუმარს სასმელი, ხილი ან რაიმე ნუგბარი გაუგზავნოთ.

ოთახი სტუმრის დაუსწრებლად შესაძლოა



მხოლოდ იმ შემთხვევაში გამოცვალოთ, თუ სტუმარი ამის უფლებას გაძლევთ. ოთახის გამოცვლის შესახებ უნდა შეატყობინოთ დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველს.

ოთახში არსებული დაზიანების შეკეთების პროცედურა

ოთახში არსებული ნებისმიერი დაზიანების შესახებ სტუმარი ატყობინებს სატელეფონო ოპერატორს ან მიმღებ განყოფილებას და ელოდება მათ შეკეთებას.

თუ სასტუმროში დაზიანების გამოსწორება წერილობით დადგენილი სისტემის მეშვეობით ხდება, ამ შემთხვევაში დასუფთავების სამსახური ავსებს ოთახის დაზიანების ბარათს, სადაც აღწერს დაზიანებას, მიუთითებს ოთახის ნომერს, თარიღს და დროს. ამ ბარათის ერთი ეგზემპლარი გადაეცემა საინჟინრო განყოფილებას, მეორე - დასუფთავების ზედამხედველს, მესამე - ბუღალტერიას.

როდესაც შესაბამისი სამსახური გამოასწორებს დაზიანებას, ოთახის დაზიანების ბარათს მინაწერით - "შეკეთებულია"- უბრუნებს მიღება-განთავსების განყოფილებას.

თუკი შევსებული ბარათი არ დაუბრუნდება მიღება-განთავსების განყოფილებას, ამ შემთხვევაში განყოფილების თანამშრომელი უნდა დაინტერესდეს, რატომ ვერ მოხერხდა დაზიანების გამოსწორება და სტუმარი სხვა ოთახში გადაიყვანოს.

თუ ოთახში რაიმე სერიოზულადაა დაზიანებული, მაშინ სტუმარი გადაჰყავთ სხვა ოთახში, ამ ოთახს კი სისტემაში - "მწყობრიდან გამოსული" სტატუსს ანიჭებენ. დაზიანების შეკეთებისთანავე საინჟინრო განყოფილება აცნობებს მიღება-განთავსების სამსახურს და ოთახს ენიჭება სტატუსი - "თავისუფალი, დასალაგებული". ამის შემდეგ კი ოთახს სათანადო წესის მიხედვით ალაგებენ.

საინფორმაციო სამსახურის მუშაობის პროცედურა

თავისი მორიგეობის პერიოდში მიღება-განთავსების სამსახურის თანამშრომელს სტუმრები უსვამენ კითხვებს მათთვის საინტერესო თემების შესახებ. ეს კითხვები უმთავრესად შეეხება სატრანსპორტო საშუალებებს, მათ განრიგს, რესტორნების ტიპს, გასართობ ცენტრებს,

ღირსშესანიშნაობებს, თეატრებს, ფესტივალებს, ექსკურსიებს და ა.შ. სტუმარს ასევე შეიძლება აინტერესებდეს ამინდის პროგნოზი, სპორტული ღონისძიებები და სხვა გასართობი საშუალებები.

ამ ინფორმაციის მოპოვება შესაძლებელია მიღება-განთავსების განყოფილებაში. ეს ინფორმაცია ყველასთვის ხელმისაწვდომია და მუდმივად ახლდება.

თითქმის ყველა სასტუმროს აქვს ტურისტული მეგზურები, რუკები და სხვა დამხმარე საშუალებები, იმისათვის, რომ ამომწურავი პასუხი გასცენ სტუმართა შეკითხვებს.

თანამედროვე მაღალი კლასის სასტუმროებში განთავსებულია ელექტრონული მოწყობილობები, სადაც სასურველი ინფორმაციის მოძიება შესაძლებელია ღილაკზე ხელის დაჭერით.

ასეთი ინფორმაციის ფლობა და მისი სათანადო ფორმით სტუმრისთვის მიწოდება, ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი უნარია იმ პროფესიული უნარებიდან, რომელსაც მიღება-განთავსების თანამშრომელი უნდა ფლობდეს.

ნივთების მიღების და გაცემის პროცედურა

მეზარგულთან ხშირად იყრის თავს სტუმრებისთვის განკუთვნილი ნივთები. უმეტესად ეს არის ყვავილების თაიგული, ამანათი ან სტუმრის მიერ შეძენილი სხვადასხვა ნივთი.

თუ სტუმარი სასტუმროში იმყოფება, უმჯობესია, აცნობოთ და კუთვნილი ნივთი უშუალოდ მას გადასცეთ, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ნივთი ძვირადღირებულია.

თუ სტუმარი სასტუმროში არ იმყოფება, ამანათის ან წერილის შესახებ ინფორმაცია სპეციალურ ჟურნალში ფიქსირდება და თანამშრომელი, რომელსაც ამისი გაკეთება ევალება, თავად განსაზღვრავს, ნივთი სტუმრის ოთახში წაიღოს თუ შესაფერის ადგილზე შეინახოს სტუმრის დაბრუნებამდე. ნივთის გადაცემისას სტუმარს სთხოვენ, ხელმოწერით დაადასტუროს მისი მიღება. ყვავილების თაიგული შეიძლება მიიტანოთ სტუმრის ოთახში და შეფუთული მოათავსოთ ლარნაკში. სამკაული კი აუცილებელია, სტუმრის მოსვლამდე სეიფში ინახებოდეს და დაბრუნებისთანავე გადაეცეს მას.

დასაშვებია ამანათის სტუმრის ოთახში შეტანა.



სატელეფონო მომსახურების პროცედურა

ზოგიერთ სასტუმროს ერთი თანამშრომელი სპეციალურად იმისათვის ჰყავს გამოყოფილი, რომ მან უშუალოდ სტუმრის ოთახებიდან შემოსულ ზარებს უპასუხოს. ასეთი თანამშრომელი კარგად უნდა ერკვეოდეს სასტუმროს ფუნქციონირებაში, შეეძლოს ხშირად დასმულ კითხვებზე პასუხის გაცემა და ნებისმიერი იმ საკითხის სათანადო განყოფილებებისთვის გაგზავნა, რომელიც სტუმარს პრობლემას უქმნის. ის კარგად უნდა იცნობდეს სასტუმროს კვების ობიექტების მენიუს შემადგენლობას, ვინაიდან მას უწევს საკვებისა და სასმელებზე ოთახებიდან შემოსული შეკვეთების მიღება. ამ სამსახურში დასაქმებულ პირს უნდა შეეძლოს გუნდური მუშაობა, ჰქონდეს განსხვავებული საკითხების კოორდინაციის კარგი უნარი და იყოს კომუნიკაბელური.

გარდა იმისა, რომ ოპერატორი კარგად უნდა ერკვეოდეს სასტუმროს ფუნქციონირებაში, მას ასევე ევალება სატელეფონო ეტიკეტის ზედმიწევნით სწორად დაცვა. მისი სამუშაოს განუყოფელი ნაწილია ჩანაწერების წიგნის წარმოება, რომელშიც ის ინიშნავს ინფორმაციას ოთახებიდან შემოსული ზარების მიხედვით. ის ასევე აღრიცხავს მოგვარებულ და გადაუწყვეტელ საკითხებს, რათა ცვლის გადაბარებისას მომდევნო ცვლას სათანადო ინფორმაცია მიანოდოს.

სასტუმროში ოთახიდან, ასევე ქალაქიდან შემოსულ, ან საერთაშორისო ზარს პასუხობს ოპერატორი. ის ყურადღებით ინიშნავს თარიღს, საათს, და იმ კლიენტის სახელსა და ოთახის ნომერს, რომლისთვისაცაა განკუთვნილი ეს შეტყობინება. სატელეფონო ოპერატორი პასუხობს შემომავალ ზარს სასტუმროს რომელიმე სტუმართან დაკავშირებით. ოთახში ზარის გადართვამდე, ოპერატორი თავაზიანად აზუსტებს სტუმრის სახელს, უკავშირდება სტუმარს და ეკითხება, სურს თუ არა მას საუბარი ამ პირთან და მხოლოდ თანხმობის შემთხვევაში გადართავს შემომავალ ზარს. ოპერატორის მოვალეობაა სტუმრის გაღვიძება. ოთახში განთავსებული ტექნიკის საშუალებით სტუმარს თავადაც შეუძლია დაარეგულიროს გაღვიძების დრო.

სტუმრის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის პროცედურა

სტუმრის სიმშვიდის უზრუნველსაყოფად არ არის საკმარისი მხოლოდ სხვადასხვა წყაროებიდან შემოსული ხმაურის აღკვეთა. მთავარია,

გარეშე პირს დაუკითხავად არ მიეცეს სტუმრის ოთახამდე მისვლის საშუალება. ასევე დაუშვებელია გარეშე პირისთვის ინფორმაციის მიწოდება ამა თუ იმ სტუმრის შესახებ, რომ სტუმარი უხერხულ მდგომარეობაში არ აღმოჩნდეს.

დიდ სასტუმროებში არსებობს დაცვის სამსახური, რომელიც თვალყურს ადევნებს როგორც სასტუმროში შემოსულ, ისე სასტუმროდან გასულ პირებს, მათ კორიდორებში მოძრაობას და ნებისმიერ სხვა გადაადგილებას.

არსებობს გადაუდებელი სიტუაციები, რომლებიც განსაკუთრებულ ყურადღებას მოითხოვს, მაგალითად ხანძარი. იმისათვის, რომ ხანძრის დროს თავი აარიდოთ პანიკას, გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება პირველ წუთებს! როგორც თანამშრომელს, ასეთ დროს გევალებათ, იმოქმედოთ გადაუდებელი სიტუაციებისთვის შემუშავებული ინსტრუქციის მიხედვით:

გაარკვიეთ, სად არის ხანძრის კერა;
შეატყობინეთ სახანძრო სამსახურს და დირექციას. უთხარით მათ, კონკრეტულად სად გაჩნდა ხანძარი;

გამოიყენეთ სასტუმროში არსებული ხანძარსაწინააღმდეგო ცეცხლმაქრი ან წყლის სისტემა;
დაეხმარეთ დაცვის სამსახურს, მოახდინოს სტუმრების ევაკუაცია სართულიდან ან შენობიდან;

- შეაჩერეთ ლიფტების მუშაობა;
- თუ ხანძარი ვრცელდება, მეგაფონის საშუალებით აუხსენით სტუმრებს, როგორ გავიდნენ სასტუმროდან;
- დაეხმარეთ მოხუცებს, ბავშვებს და შეზღუდული შესაძლებლობის ადამიანებს.

ანგარიშსწორების პროცედურა

დანაკარგის თავიდან ასაცილებლად, აუცილებელია, დარეგისტრირებისას ყველა სტუმართან გაარკვიოთ, რომელი მეთოდით გადაიხდის ის თანხას. გარდა საკრედიტო ბარათისა და ნაღდი ფულისა, სტუმარმა შეიძლება გადაიხადოს ვაუჩერით, ან შეიძლება მის ხარჯებს ფარავდეს კომპანია.

თქვენი სამუშაოს ნაწილია ნაღდი ფულის მიღება და სათანადო წესით ანგარიშსწორება.

ნაღდი ფულის მიღების დროს:

- დაითვაღეთ სტუმრის მიერ მოცემული თანხა
- გაატარეთ ფული სისტემაში
- მიეცით სტუმარს ქვითარი
- ხურდა დააბრუნეთ ზუსტად გადარიცხვით გადახდის მეთოდი გამოიყენება



ნება მაშინ, როდესაც რომელიმე კომპანიის სტუმარი რჩება სასტუმროში და კომპანია ანაზღაურებს მის ხარჯებს. სასტუმრო მხოლოდ მას შემდეგ წარუდგენს კომპანიას ანგარიშს, როდესაც სტუმარი სასტუმროდან გაეწერება. ასეთ ანგარიშსწორებაზე სასტუმრო წინასწარ, სტუმრის ჩამოსვლამდე უნდა შეუთანხმდეს ბუღალტერიას.

ტურისტული სააგენტოები და კომპანიები სასტუმროდან ოთახებს ფასდაკლებით იძენენ და შემდეგ პაკეტის სახით ჰყდიან თავიანთ კლიენტებზე. ტურისტული სააგენტო სტუმარს სასტუმროში წარსადგენად აძლევს ვაუჩერს, რაც გადახდის ერთგვარ მეთოდად მიიჩნევა. სტუმრის გაწერის შემდეგ სასტუმრო უგზავნის სააგენტოს სტუმრის ანგარიშს. ვაუჩერები საიმედოდ უნდა შეინახოთ, რადგან ეს არის გადახდის მეთოდი და მისი დაკარგვის შემთხვევაში, სასტუმროს არავინ აუნაზღაურებს ოთახის ღირებულებას.

სასტუმროდან გაწერის პროცედურა

სასტუმროდან გაწერა სტუმრისთვის საკმაოდ მნიშვნელოვანი მომენტი. გაწერისას თანამშრომელი აზუსტებს, კმაყოფილი დარჩა თუ

არა სტუმარი სასტუმროში ცხოვრებით. განსაკუთრებული ყურადღება სჭირდება სტუმრის ინვოისის მომზადებას, სადაც დეტალურად უნდა მიეთითოს სტუმრის ჩამოსვლის და გამგზავრების თარიღი და სასტუმროში გატარებული ღამეების რაოდენობა ფასის ჩათვლით. თუ სტუმარს ცხოვრების საფასურს უხდის კომპანია, შესაბამისად, ინვოისი მომზადდება კომპანიის სახელზე და მიეთითება სტუმრის სახელიც. სასურველია, გადახდამდე სტუმარმა გადახედოს ინვოისს და ხელმოწერით დაადასტუროს დაფიქსირებული თანხა. ამასთან ერთად, თუ სტუმარი რომელიმე ქვითრის ასლს მოითხოვს, მისი მოთხოვნა უნდა დააკმაყოფილოთ და ასლი ინვოისთან ერთად ჩაუდოთ კონვერტში. ამომწურავად უპასუხეთ ყველა კითხვას, რომელსაც სტუმარი დაგისვამთ ანგარიშსწორებასთან დაკავშირებით. თუ რეგისტრაციის დროს სტუმარს პირველი შთაბეჭდილება ექმნება სასტუმროს შესახებ, გაწერისას მას ვუქმნით საბოლოო შთაბეჭდილებას. გამოიჩინეთ გულისხმიერება სტუმრის მიმართ, უსურვეთ მას ბედნიერი მგზავრობა და სთხოვეთ, კვლავ დაბრუნდეს სასტუმროში.

თავი III.

დასუფთავების სამსახური

თავის მომზადებაზე იმუშავა
კონსულტანტმა
ირინა ბეროზაშვილმა





ორგანიზაციული სტრუქტურა

დასუფთავების განყოფილება ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით ნომრების მართვის მიმართულებას მიეკუთვნება და ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საოპერაციო განყოფილებას წარმოადგენს. დასუფთავების განყოფილების მენეჯერი პასუხს აგებს სასტუმროს კუთვნილი ტერიტორიის სისუფთავეზე, იქნება ეს - ნომრების, საზოგადოებრივი, სამუშაო ტერიტორიისა თუ სასტუმროს შემოგარენის სისუფთავე. მის ფუნქციებში შედის ასევე სასტუმროს გარე პერიმეტრის გამწვანებაზე, მოვლასა და მოწესრიგებაზე, ქიმწმენდის განყოფილებასა და სამრეცხაოს გამართულ მუშაობაზე ზრუნვა.

ამ განყოფილებაში მუშაობა დიდ ფიზიკურ დატვირთვას მოითხოვს და კვებისა და სასმელების განყოფილებისგან განსხვავებით, ის განებივრებული არ არის მენეჯერების სიმრავლით. განყოფილებას უმთავრესად ხელმძღვანელობს დასუფთავების მენეჯერი ან დასუფთავების აღმასრულებელი დირექტორი, რომელიც დასუფთავების სფეროში მომუშავე გუნდს მართავს.

განყოფილების შიდა ორგანიზაციული სტრუქტურა ამგვარია: სასტუმროს მასშტაბიდან გამომდინარე, დასუფთავების მენეჯერს შესაძლებელია ექვემდებარებოდეს დასუფთავების სფეროს ორი ზედამხედველი, რომელთაგან ერთი პასუხს აგებს ნომრების სისუფთავეზე, მეორე კი ზრუნავს საზოგადოებრივი ტერიტორიის სისუფთავეზე. გარდა ამ მენეჯერებისა, თუ სას-

ტუმროს აქვს ქიმწმენდა-რეცხვის განყოფილება, მაშინ ქიმწმენდა-რეცხვის მენეჯერიც დასუფთავების მენეჯერს ექვემდებარება და თავის მხრივ ისიც პასუხისმგებელია განყოფილების გამართულ მუშაობაზე.

დიდი სასტუმროები დასუფთავების სფეროს მენეჯერს ხშირად სერვისების დირექტორსაც უწოდებენ, რადგან თანამდებობრივად ის საკმაოდ ბევრ ფუნქციას ითავსებს. მენეჯერი სასტუმროში სისუფთავის უზრუნველსაყოფად გეგმავს შეკვეთებს, ზრუნავს დახარჯული მარაგების შევსებაზე, აკონტროლებს ქიმწმენდის და რეცხვის მარაგს, უკვეთავს ნომერში სტუმრის მისაღებად საჭირო თეთრეულს, აქსესუარებს და ნივთებს. დიდ სასტუმროებში ასეთი შეკვეთები საკმაოდ მაღალ ხარჯებთანაა დაკავშირებული და, შესაბამისად, თანხის სწორი განაწილება და აღრიცხვა განსაკუთრებულ ყურადღებას, ცოდნას და გამოცდილებას მოითხოვს. გარდა ამისა, დასუფთავების მენეჯერი პასუხს აგებს თანამშრომელთა ნაყოფიერ მუშაობაზე, მათ სათანადო დატვირთვასა და განრიგის უზრუნველყოფაზე.

ყველა ამ ფუნქციის განაწილება და მართვა საკმაოდ სერიოზულ მენეჯერულ უნარებსაც მოითხოვს. შესაბამისად, თუ ადრე ამ პოზიციაზე მომუშავე ადამიანი ნაკლებად მოიაზრებოდა მენეჯერთა გუნდში, დღეს ეს მენეჯერები მმართველი გუნდის წევრები არიან და ზოგიერთ სასტუმროში უშუალოდ რეზიდენტ მენეჯერს ან გენერალურ მენეჯერს ექვემდებარებიან.



თანამშრომელთა გუნდი

დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი

დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი დასუფთავების განყოფილების მენეჯერს განყოფილების ყოველდღიურ მართვაში ეხმარება. ის დიასახლისების გუნდის ზედამხედველია, ამოწმებს ოთახებისა და სასტუმროს მთელი ტერიტორიის სისუფთავეს, ადგენს სამუშაო განრიგს და ანაწილებს სამუშაოს თანამშრომლებს შორის. სასურველია, დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი თანაბრად ერკვეოდეს როგორც ნომრების, ასევე საზოგადოებრივი ტერიტორიის, დამხმარე ფართისა და სასტუმროს შემოგარენის დასუფთავების საკითხებში. მას ასევე წარმოდგენა უნდა ჰქონდეს ქიმიკატების რეცეპტის სამსახურის მუშაობაზე იმის მიუხედავად, არის სასტუმროში ასეთი განყოფილება თუ კონტრაქტორი კომპანია ასრულებს ამ ფუნქციას.

თეთრეულზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი

თეთრეულზე პასუხისმგებელ თანამშრომელს ევალება თეთრეულის სისუფთავეზე ზრუნვა, მისი აღრიცხვა და გაკონტროლება. ის დროულად აწვდის სუფთა თეთრეულს დიასახლისებს და უკვე გამოყენებულს სამრეცხაოში აგზავნის. მისი ყოველდღიური მოვალეობაა დაითვალოს სამრეცხაოში გასაგზავნი და სამრეცხაოდან მიღებული თეთრეული და მათი რაოდენობა შესაბამისი ჟურნალში აღრიცხოს. სასტუმროს სიდიდის მიხედვით, ეს თანამშრომელი თავში ერთხელ, ან კვარტალში ერთხელ მაინც, ატარებს სასტუმროს თეთრეულის ინვენტარიზაციას და ავლენს დანაკლისს. ის ჩამოწმებს გაცვეთილ და დაზიანებულ თეთრეულს და მათ ახლით ჩაანაცვლებს. სასტუმროს თეთრეულზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი ანგარიშვალდებულია დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველის წინაშე.

საზოგადოებრივი ტერიტორიის დიასახლისი

საზოგადოებრივი ტერიტორიის დიასახლისის სამუშაო განრიგი შედგება სამი ცვლისგან - დილის, საღამოს და ღამის ცვლებისგან. საზოგადოებრივი ტერიტორიის დილის და საღამოს ცვლის დიასახლისს ევალება ყოველდღიური სისუფთავის დაიცვა საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილებში: ფოიეში, დერეფნებში, კიბეებზე, ლიფტებში, ოფისებში. ის ასე-

ვე ასრულებს ზედამხედველის მიერ მიცემულ მიმდინარე დავალებებს. საზოგადოებრივი ტერიტორიის ღამის ცვლის დიასახლისი ვალდებულია შეასრულოს ისეთი დავალებები, რომლებიც ვერ სრულდება დღის საათებში, მაგალითად - მარმარილოს ღრმა წმენდა, ხალიჩების რეცხვა, ლაქების დამუშავება, რესტორნების, კაფეების, საკონფერენციო დარბაზების დალაგება და ა.შ.

თითოეული ცვლის დიასახლისი მიმდინარე დავალებების შესრულებას აფიქსირებს სპეციალურ ფორმაზე, რომელიც ხშირ შემთხვევაში თვალსაჩინო ადგილას არის გამოკრული სასტუმროს ტერიტორიაზე (საპირფარეშოს შიდა კარზე, დერეფნის უკრედში და ა.შ.). ეს იმისთვისაა საჭირო, რომ ყოველდღიურად, რამდენჯერაც საჭირო იქნება, იმდენჯერ და ხარისხიანად დასუფთავდეს ხშირი მოხმარების ტერიტორიები, რათა ჭუჭყი არ დაგროვდეს. ეს თანამშრომლები ცვლების მიხედვით შესრულებული სამუშაოს შესახებ ინფორმაციას წერილობით გადასცემენ ერთმანეთს სპეციალური წიგნის (განყოფილების ჩანაწერთა წიგნი) მეშვეობით. საზოგადოებრივი ტერიტორიის დიასახლისი ექვემდებარება დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველს.

გასაღების კონტროლის პროცედურა

დასუფთავების განყოფილების განკარგულებაშია ოთახის გასაღებები. ისინი უნდა ინახებოდეს სპეციალურად გამოყოფილ უკრაში ან კარადაში, რომელიც იკეტება. დიასახლისი ვალდებულია, ხელმოწერით დაადასტუროს გასაღების აღება და ჩაბარება. განყოფილების მენეჯერმა ყოველთვის უნდა იცოდეს, სად არის და ვინ გაიტანა სასტუმროს გასაღები.

როდესაც დიასახლისი ხელმოწერით ადასტურებს გასაღების გატანას, ამით იღებს ვალდებულებას, რომ გასაღებს მხოლოდ თვითონ გამოიყენებს და ის მესამე პირის ხელში არ მოხვდება. დიასახლისი პასუხისმგებელია ამ გასაღებებით გაღებულ თითოეულ კარზე. გარდა ჩვეულებრივი გასაღებებისა, არსებობს სასტუმროს უნივერსალური გასაღები, რომელიც ყველა ნომრის კარს აღებს. ასეთი გასაღების ტარება მხოლოდ დასუფთავების განყოფილების მენეჯერს და ზედამხედველს შეუძლია.

უნივერსალური გასაღების მოხმარების წესები:



- გასაღები ყოველთვის თან იქონიეთ;
- გასაღები არ გაიტანოთ სასტუმროდან;
- გასაღები ჩააბარეთ ცვლის დამთავრებისთანავე;
- გასაღების დაკარგვის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ განაცხადეთ;
- თქვენი გასაღები არასოდეს გადასცეთ სხვა თანამშრომელს.

სამუშაო დღის დამთავრების შემდეგ განყოფილების ზედამხედველი ან მენეჯერი ვალდებულია დაითვალოს დაბრუნებული გასაღებები და მათი დაბრუნება ხელმოწერით დაადასტუროს.

დაკარგული და ნაპოვნი ნივთების რეგისტრაციის და შენახვის პროცედურა

სასტუმროში სტუმრებს ხშირად რჩებათ პირადი ნივთები. თუ თქვენ ოთახის დალაგებისას ან სასტუმროს ტერიტორიის დასუფთავებისას რაიმე ნივთს იპოვით, ეს ნივთი დაკარგულ ნივთად უნდა ჩათვალოთ და ამის შესახებ დაუყოვნებლივ აცნობოთ განყოფილების მენეჯერს ან ზედამხედველს. ისინი ვალდებული არიან ნაპოვნი ნივთი აღრიცხონ სპეციალურად ასეთი ნივთებისათვის განკუთვნილ სარეგისტრაციო წიგნში.

სამუშაო დღის დამთავრების შემდეგ დიასახლისი ნაპოვნი ნივთს აბარებს დასუფთავების განყოფილების ოფისში, სადაც ნივთი გარკვეული პროცედურის დაცვით ფორმდება და სპეციალურად გამოყოფილ კარადაში ინახება. კარადა დაყოფილია თაროებად, რომლებიც დანომრილია თვეების მიხედვით. კარადის ზომა დამოკიდებულია სასტუმროში არსებული ოთახების რაოდენობაზე. რაც უფრო დიდი ზომისაა სასტუმრო, მით მეტი ფართობი საჭირო დაკარგული ნივთების შესანახად.

სხვადასხვა სასტუმროების ქსელებს ნაპოვნი ნივთის შენახვის ვადების განსხვავებული პროცედურა აქვთ.

- ძვირადღირებული ნაპოვნი ნივთი ინახება ექვსი თვიდან ერთ წლამდე, ნაკლებად ძვირფასი ნივთი - 3 თვე. თუ ამ პერიოდის განმავლობაში სტუმარმა არ მოიკითხა დაკარგული ნივთი, იგი მპოვნელს გადაეცემა.
- საკრედიტო ბარათების, პირადობის დამადასტურებელი საბუთის, მობილური ტელეფონის, ოქროულის და სხვა მსგავსი ნივთების პოვნის შემთხვევაში უნდა მოვიძიოთ

სტუმრის საკონტაქტო ინფორმაცია და პირადად დაგუკავშირდეთ მას.

სტუმარმა შეიძლება დარეკოს სასტუმროში და მოიკითხოთ დაკარგული ნივთი. ეს პროცედურები სწორედ იმისთვის არსებობს, რომ სასტუმროს ჰქონდეს ინფორმაცია ნაპოვნი ნივთების შესახებ. არსებობს დაკარგული ნივთის დაბრუნების სხვადასხვა გზა:

- თუ სტუმარი პირადად მოაკითხავს ნივთს, ამ შემთხვევაში საჭიროა, მან ხელის მოწერით დაგვიდასტუროს ნივთის წაღება და დაგვიტოვოს პირადობის მოწმობის ასლი.
- თუ სტუმარი ნივთის წასაღებად სხვა პიროვნებას გამოგზავნის, ამ შემთხვევაში სტუმრისგან ვიღებთ წერილობით დასტურს, რომ მის ნივთს წაიღებს სხვა პიროვნება. სტუმარი წერილში უთითებს ამ პიროვნების სახელსა და გვარს. ეს პიროვნება ხელის მოწერით გვიდასტურებს ნივთის წაღებას და გვიტოვებს თავისი პირადობის დამადასტურებელი საბუთის ასლს.
- თუ სტუმარი ითხოვს ნივთის ფოსტით გაგზავნას, ვრეკავთ ფოსტაში და ვადგენთ გაგზავნის საფასურს. სტუმარი ამ დადგენილ თანხას რიცხავს ბანკის მეშვეობით, რის შემდეგაც მას ეგზავნება თავისი ნივთი. ყველა საჭირო საბუთი გროვდება და ინახება განყოფილებაში.
- ნაპოვნი ნივთის დარეგისტრირებისას განყოფილების ზედამხედველმა ან მენეჯერმა უნდა მიუთითოს შემდეგი სახის ინფორმაცია:
 - ნივთის პოვნის თარიღი;
 - ნაპოვნი ნივთის ნომერი;
 - ადგილი, სადაც ნივთი იქნა ნაპოვნი;
 - ნივთის აღწერილობა;
 - მპოვნელის ვინაობა;
 - სტუმრის ხელმოწერა (ნივთის წაღების შემთხვევაში).

სასტუმროს ყველა თანამშრომელი ვალდებულია ნებისმიერ ტერიტორიაზე ნაპოვნი ნივთი მიიტანოს დასუფთავების განყოფილებაში და გადასცეს მენეჯერს ან ზედამხედველს.

თუ სტუმარი დარეკავს და მოიკითხავს დაკარგულ ნივთს, სასტუმროს ყველა თანამშრომელი ვალდებულია, ნივთი დასუფთავების განყოფილებაში მოიძიოს. ოთახში ნაპოვნი ალკოჰოლური სასმელი, ისევე როგორც ნებისმიერი სხვა ნივთი, აუცილებლად უნდა გადასცეთ განყოფილების მენეჯერს ან ზედამხედ-



ველს. ალკოჰოლური სასმელი ინახება 48 საათის განმავლობაში. თუ სტუმარი აღარ მოიკითხავს სასმელს:

- გადაღვარეთ სასმელი, თუ ალკოჰოლური სასმელის ბოთლი გახსნილია;
- დაუბრუნეთ კვებისა და სასმელების განყოფილებას სასტუმროს მარკით ნიშანდებული გაუხსნელი ალკოჰოლური სასმელი;
- გადაღვარეთ გაუხსნელი ალკოჰოლური სასმელი, რომელიც ნიშანდებული არ არის სასტუმროს მარკით;

ნებართვის გარეშე დაუშვებელია ნაპოვნი ნივთის ან ალკოჰოლური სასმელის სასტუმროდან გატანა;

ოთახში დატოვებული საკვები უნდა განადგურდეს, მაგრამ ვინაიდან სამუშაოს დასრულებამდე სტუმარს შეუძლია მისი მოთხოვნა, ამ ხნის განმავლობაში საკვები მაცივარში ინახება.

წამლებისა და სამედიცინო მალფუჭებადი ნივთების შენახვის პროცედურა საკვები ნივთების შენახვის პროცედურის ანალოგიურია.

ოთახების განაწილების პროცედურა

სხვადასხვა სასტუმროში თითოეული დიასახლისის მიერ დასალაგებელი ოთახების რაოდენობა შესაძლოა, სრულიად განსხვავებული იყოს. ერთი თანამშრომელი დღეში საშუალოდ სასტუმროს 14-15 ნომერს ალაგებს. დაკავებული ნომრის დასალაგებლად გამოყოფილია 20-30 წუთი, ხოლო ვაკანტური ოთახის დასალაგებლად - 30-45 წუთი. ნომრებში არსებული ოთახების რაოდენობას შემდეგნაირად ითვლიან: თუ სასტუმროს ნომერი შედგება 3 ოთახისგან, იგულისხმება, რომ დიასახლისის დასალაგებელი აქვს 3 ნომერი, თუ 5 ოთახისაგან შედგება, იგულისხმება, რომ მას დასალაგებელი აქვს 5 ნომერი. შესაბამისად, ამ ოთახების დალაგებას იმაზე ბევრად მეტი დრო ეთმობა, ვიდრე ერთი ნომრისთვისაა განსაზღვრული.

ოთახები ნაწილდება სასტუმროებისთვის არსებული სპეციალური კომპიუტერული პროგრამის საშუალებით (OPERA, FIDELIO). თუ სასტუმროს ასეთი პროგრამა არა აქვს, მაშინ დავალების განრიგის მოსამზადებლად დასუფთავების მენეჯერი იყენებს მისთვის ხელსაყრელ პროგრამას ან ცხრილს. დასუფთავების ზედამ-

ხედველი უმეტესად სამუშაოს დაწყებამდე ნახევარი საათით ადრე ადგენს დიასახლისებისთვის შესასრულებელი დავალებების ნუსხას. ის ვალდებულია, დიასახლისებს ოთახები თანაბარად გაუნაწილოს. დავალება ისე უნდა განაწილდეს, რომ დრო და ენერგიაც დაიზოგოს და დიასახლისიც ნაკლებად გადაადგილდებოდეს სართულიდან სართულზე. დავალების განაწილებასთან ერთად, სართულებისა და სექციების მიხედვით ნაწილდება გასაღებებიც, რომლის ალება-ჩაბარების პროცედურებზეც ზემოთ ვისაუბრეთ. დავალების განაწილების შემდეგ ყოველ დილით, დათქმულ დროს, იმართება განყოფილების კრება, სადაც განიხილავენ სტუმრების როგორც დადებით კომენტარებს, ისე მათ პრეტენზიებს, ბჭობენ ჩამოსვლელი სტუმრების მოთხოვნებსა და სხვა მიმდინარე საკითხებზე.

პერსონალთან კომუნიკაციის გაიოლების მიზნით, სასურველია, განყოფილების ოფისში კედელზე ეკიდოს დაფა, სადაც დაიწერება ყველა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია. ასეთი მუშაობა ხელს უწყობს თანამშრომლებს შორის კოორდინაციის ჩამოყალიბებას და უზრუნველყოფს მათ მუდმივ ჩართულობას სამუშაო პროცესში.

სტუმრის ოთახში შესვლის პროცედურა

ნიშანი "ნუ შემანუხებთ"

"ნუ შემანუხებთ" - ასეთი ტიპის ნიშანი ნომრის ინტერიერის განუყოფელი ნაწილია. იგი აადვილებს კომუნიკაციას სტუმარსა და დიასახლისს შორის და ყოველგვარი ახსნა-განმარტების გარეშე გვამცნობს, რომ სტუმარს არა აქვს სურვილი, მისი ოთახი დააღაგონ. როგორ უნდა მოვიქცეთ მსგავს სიტუაციაში?

სასტუმროს თანამშრომელს ეკრძალება ოთახის კარზე დაკაკუნება, თუ სტუმარმა გამოაკრა ნიშანი - "ნუ შემანუხებთ". თუმცა არსებობს გამონაკლისი შემთხვევები, როდესაც დასუფთავების მენეჯერი ვალდებულია, დაათვალიეროს ნომერი, მიუხედავად კარზე დატანილი ნიშნისა. მაგალითად, როდესაც სტუმარი 2 დღეზე მეტ ხანს იყენებს ნიშანს "ნუ შემანუხებთ" და მას ვერ უკავშირდებიან, ასეთ დროს მენეჯერი ვალდებულია, მოიკითხოს სტუმარი და შეამოწმოს ოთახის მდგომარეობა.

მსგავს სიტუაციებშიც დიდი პასუხისმგებლო-



ბა ეკისრება დიასახლისს, რომელიც ვალდებულია, აკონტროლოს ნომრები და “ნუ შემაწუხებთ” ნიშნის მქონე ოთახების სრული სია გადასცეს განყოფილების მენეჯერს ან ზედამხედველს.

სტუმრის ოთახის შემოწმების პროცედურები

შემოწმება დასუფთავების განყოფილების ძირითადი ფუნქციაა, რომლის საშუალებითაც სასტუმრო მუდმივად ინარჩუნებს იდეალურ სისუფთავეს.

როგორც წესი, სასტუმროში დამკვიდრებული სისუფთავის სტანდარტების შესანარჩუნებლად დაკვირვებას აწარმოებენ დასუფთავების განყოფილების მენეჯერი და ზედამხედველი.

1. დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი დაკვირვებას აწარმოებს ყველა გათავისუფლებულ ოთახზე იმის მიუხედავად, რომ დამლაგებელს უფლება აქვს, თავად განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა ოთახის სისუფთავე და ვიზუალური მხარე დადგენილ სტანდარტებს და საკუთარი შეხედულებისამებრ შეუცვალოს მას სტატუსი.
2. ზედამხედველი ამოწმებს ოთახის სისუფთავეს და ტექნიკურ გამართულობას. მან უნდა ჩაინიშნოს ყველა წუნი, რათა შემდგომში იზრუნოს მათ გამოსწორებაზე. დარღვევის აღმოჩენის შემთხვევაში სუფთა ოთახის სტატუსი ისევ უნდა შეიცვალოს და დაუბრუნდეს პირვანდელ მდგომარეობას - თავისუფალი/დასალაგებელი - მანამდე, ვიდრე დამლაგებელი ყველა წუნს არ გამოასწორებს.
3. ყველა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი სტუმრის ოთახი უნდა შემოწმდეს ზედამხედველის ან მენეჯერის მიერ.
4. მენეჯერმა (ან ზედამხედველმა) დღეში რამდენიმე ოთახი უნდა შეამოწმოს შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით, რათა დაადგინოს, სისტემატურად ხარისხიანად ასუფთავებენ თუ არა მას.

ძალზე მნიშვნელოვანია დაკავებული ოთახების შემოწმება, რადგან თუ დამლაგებელი სათანადო მონდომებით არ ეკიდება საქმეს, მაშინ ზედამხედველმა უნდა აღმოაჩინოს ხარვეზები და დროულად გამოასწოროს ისინი,

რათა თავიდან აიცილოს სტუმრის უკმაყოფილება.

ზოგიერთ სასტუმროში არსებობს წერილობითი შემოწმების ფორმა. შევსებული წერილობითი ფორმა კონტროლდება მენეჯერის მიერ.

ოთახის სტატუსის განახლების და შემოწმების პროცედურა

დალაგებული ოთახების შესახებ ინფორმაციას დალაგებისთანავე უნდა ფლობდეს მიღება-განთავსების განყოფილება. ოთახის სტატუსის განახლება დასუფთავების პროცესის თანმიმდევრულად, მნიშვნელოვანი საკითხია.

ოთახის შემოწმება აუცილებელია ოთახის რეალური მდგომარეობისა და სტატუსის დასადგენად. სტატუსის დადგენის შემდეგ კი სასტუმროს შიდა კომპიუტერულ სისტემაში საჭიროა ზუსტი და განახლებული ინფორმაციის შეტანა. დიასახლისს შეუძლია თავად შეცვალოს სტატუსი ვიდეო ან სატელეფონო სისტემის გამოყენებით, თუ ასეთი სისტემა გამოიყენება სასტუმროში და გამართულად მუშაობს. მიღება-განთავსების განყოფილების თანამშრომელს ასევე შეუძლია შეცვალოს სტატუსი დასუფთავების განყოფილებიდან მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე.

სასტუმროში თავისუფალი ოთახების ზუსტი რაოდენობის დასათვლელად მნიშვნელოვანია, რაც შეიძლება სწრაფად განახლდეს ოთახების სტატუსი, რათა მიღება-განთავსების განყოფილებამ დროულად დააბინაოს სტუმრები. ბევრი სტუმარი სასტუმროდან დაჩქარებული წესით გადის და სასტუმროს ისე ტოვებს, რომ მიღება-განთავსების განყოფილებასთან არც კი ჩერდება. ამ გარემოების გათვალისწინებით, მიღება-განთავსების განყოფილება ოთახის სტატუსის შესახებ ეყრდნობა დასუფთავების განყოფილებისგან მიღებულ ინფორმაციას.

ოთახისთვის სტატუსის მინიჭების პროცედურა

სასტუმროში დადგენილი წესია, რომ ოთახებს, მათი მდგომარეობიდან გამომდინარე, ისეთი სტატუსი მივანიჭოთ, რომელიც გასაგები იქნება ყველასათვის და მათ ფაქტობრივ მდგომარეობასაც ნათლად წარმოაჩენს. ასეთი სტატუსებია:



- “თავისუფალი-დასალაგებელი” - სტუმარ-მა დატოვა ოთახი და ის ჯერ არ დასუფთავებულა;
- “თავისუფალი-დალაგებული” - დასუფთავებულია და მზად არის შემდეგი სტუმრის მისაღებად;
- “დაკავებული-დასალაგებელი” - ოთახი დაკავებულია და ჯერ არ დალაგებულა;
- “დაკავებული-დალაგებული” - დაკავებული ოთახი, რომელიც უკვე დალაგებულია.

სასტუმროში არსებული ნომრები მოწმდება დღეში ორჯერ. დილით ამას აკეთებს ზედამხედველი, რომელიც ფიზიკურად ათვალიერებს ყველა თავისუფალ ოთახს, ხოლო საღამოს იმავე პროცედურას ასრულებენ დიასახლისები.

დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი ამოწმებს ყველა “თავისუფალ-დალაგებულ” ოთახს. იმ შემთხვევაში, თუ “თავისუფალი-დალაგებული” სტატუსის მქონე ოთახი აღმოჩნდება დასალაგებელი, იწერება მოხსენება (მოხსენება ოთახის სტატუსის შეუსაბამობის შესახებ). შემდეგ იწყება გამოძიება ამ საკითხთან დაკავშირებით. მიღება-განთავსების განყოფილება ვალდებულია დაადგინოს, თუ ვინ იმყოფებოდა ოთახში. მოხსენება ოთახის სტატუსის შეუსაბამობის შესახებ ხელმოწერილი უნდა ჩაბარდეს მიღება-განთავსების განყოფილებას.

დიასახლისებს მიცემულ დავალებასთან ერთად გადაეცემათ ნომრების სრული ჩამონათვალი. ეს სია თანაბრად ნაწილდება დიასახლისებზე. საღამოს კი, სამუშაო დღის დასრულებამდე, დიასახლისები ვალდებული არიან, ჩამოიარონ ოთახები და ფიზიკურად შეამოწმონ მათი რეალური მდგომარეობა/სტატუსი. ამ პროცედურის მთავარი მიზანია მიმღები განყოფილებისა და დასუფთავების განყოფილების მიერ მინიჭებული სტატუსების ერთმანეთთან შესაბამისობაში მოყვანა.

სამუშაო აღჭურვილობის გამოყენების პროცედურა

თქვენი სამუშაოს კარგად შესასრულებლად თქვენ გჭირდებათ სათანადო აღჭურვილობა. სასტუმრო თავის თანამშრომლებს უზრუნველყოფს ყველა საჭირო ინსტრუმენტით, რომელთა მოფრთხილება მომსახურე პერსონალის უმთავრესი მოვალეობაა. უდიერად მოპყრობის შემთხვევაში აღჭურვილობა ზიანდება, რაც აფერხებს მუშაობას ან მთლიანად

შლის სამუშაო პროცესს.

დიასახლისებისთვის ყველა სართულზე გამოყოფილია სათავსო, სადაც ინახება თეთრეული, მტვერსასრუტები, სამუშაო ურიკები, ოთახში დასადები საგნები და ყველა ის ნივთი, რომელიც საჭიროა ყოველდღიური სამუშაოს ხარისხიანად შესასრულებლად. დიასახლისი ვალდებულია, სამუშაო დღის დასრულების შემდეგ მოწესრიგებული დატოვოს სამუშაო ურიკა, გაიტანოს ნაგავი, მიაწოდოს გასარეცხი თეთრეული სამრეცხაოს და მეორე დილისთვის მოამზადოს სამუშაო ოთახი. ქიმიკატებით დიასახლისებს უზრუნველყოფს განყოფილების ზედამხედველი. ის ყოველ დილით, ოთახების განაწილების პარალელურად, დიასახლისებს სამუშაოსთვის საჭირო ქიმიკატებს გადასცემს. დღის ბოლოს ქიმიკატები აუცილებლად უნდა დაბრუნდეს განყოფილებაში, რათა დანახარჯი ზუსტად დაითვალოს.

მტვერსასრუტის მოხმარების პროცედურა

დასუფთავების განყოფილებაში მომუშავე თანამშრომლებისთვის მტვერსასრუტი წარმოადგენს უმთავრეს ინსტრუმენტს. თანამშრომელი ვალდებულია ის კარგ მდგომარეობაში შეინარჩუნოს. ქვემოთ ჩამოთვლილია მტვერსასრუტის მოხმარების რამდენიმე მნიშვნელოვანი წესი:

- დაათვალიერეთ გაყვანილობა და ჩამრთველი, შეამოწმეთ დაზიანებული ხომ არ არის ისინი, ან რაიმე ნაწილი ხომ არ დაიკარგა.
- თუ მტვერსასრუტის ფილტრი გავსებულია, აუცილებლად გამოცვალეთ. (სავსე ფილტრით მტვერსასრუტი სრული სიმძლავრით ვერ იმუშავებს, რადგან ფილტრიდან გადმოსული მტვერი ძრავაში შეაღწევს და მას მწყობრიდან გამოიყვანს).
- შეამოწმეთ მტვერსასრუტის კორპუსის ძირი და მილი, რათა დარწმუნდეთ, რომ იქ გაქვდილი არ არის მოზრდილი ზომის ნარჩენები, რომლებიც ხელს უშლის მის გამართულად მუშაობას. ასეთ შემთხვევაში, მტვერსასრუტი განმენდამდე აუცილებლად გამორთეთ ქსელიდან.

სანამ მუშაობას დაიწყებდეთ, დარწმუნდით, რომ გასაწმენდ ტერიტორიაზე არ ყრია მსხვილი ნარჩენები, რადგან ისინი შეიძლება მიღში გაიჭედოს და მტვერსასრუტი დაზიანდეს (მტვერსასრუტი არ არის გათვლილი ლურსმნების, წე-



ბოვანი ნივთების, დამსხვრეული მინის და მსგავსი საგნების ასაღებად).

სამუშაო უსაფრთხოების პროცედურა

პირველი ტრენინგი, რომელიც უტარდებათ სასტუმროს თანამშრომლებს, უსაფრთხოების წესების დაცვას შეეხება. მრავალი უბედური შემთხვევის თავიდან აცილება შესაძლებელია, თუ თითოეული თანამშრომელი ყურადღებით და სიფრთხილით მოეკიდება თავის საქმეს. მოხმარებისთვის უნდა შეირჩეს ნაკლებად ალერგიული ქიმიკატები და პერიოდულად ჩატარდეს ტრენინგები მათი მოხმარების წესების შესახებ. ქვემოთ მოცემულია სამუშაო პროცესში უსაფრთხოების დაცვის ძირითადი წესები:

- პარკში ჩაყრისას ნაგავს ხელით ნუ შეეხებით;
- ნუ მოქაჩავთ გაყვანილობას როზეტიდან გამორთვისას;
- არ დააგდოთ თეთრეული იატაკზე;
- იმუშავეთ ხელთათმანით;
- ზურგში კი ნუ მოიხრებით, მუხლები მოხარეთ;
- არ ასწიოთ მარტომ ყუთი, რომელიც 15კგ-ზე მეტს იწონის;
- ქიმიკატების გამოყენების წინ გაეცანით ინსტრუქციას, არასდროს შეურიოთ ქიმიკატები;
- ატარეთ სპეციალური ფეხსაცმელი, რომელიც ფეხზე სიმძიმის დაცემის შემთხვევაში აგარიდებთ ტკივილს და დაზიანებას;
- იატაკის წმენდის დროს დადეთ გამაფრთხილებელი ნიშნები;
- სველი მეთოდით წმენდისას ირგვლივ გამორთეთ ელექტროხელსაწყოები;
- აცნობეთ თქვენს ზედამხედველს ყველა პოტენციური საშიშროების შესახებ.

სტუმრის ოთახის უსაფრთხოების პროცედურა

სასტუმროს არჩევისას სტუმარი პრიორიტეტს ანიჭებს ისეთ სასტუმროს, სადაც დაცული იქნება მისი უსაფრთხოება.

სასტუმროებში არსებობს “ღია” და “დახურული” კარის პროცედურა, რომელსაც სასტუმროები სურვილისამებრ იყენებენ.

ღია კარის პროცედურა გულისხმობს სტუმ-

რის ოთახის დაღაგებას, როდესაც შესასვლელი კარი ღიაა, თუმცა კარის წინ დგას სამუშაო ურიკა, რომელიც მთლიანად ბლოკავს შესასვლელს.

დახურული კარის პროცედურა გულისხმობს ოთახის დასუფთავებას, როდესაც შესასვლელი კარი დაკეტილია. ასეთ შემთხვევაში თანამშრომელს შეუძლია სამუშაო ურიკა შეიტანოს ნომერში და ისე დაასუფთაოს ტერიტორია.

თუ ოთახის დაღაგების პროცესში სტუმარი დაბრუნდება თავის საცხოვრებელ ნომერში, დიასახლისი ვალდებულია სტუმარს სთხოვოს გასაღები და შეამოწმოს, ნამდვილად ეკუთვნის თუ არა ეს ნომერი ამ პიროვნებას. თუ გასაღები მოერგება ოთახის ნომერს, დიასახლისს შეუძლია სტუმარი შეუშვას ოთახში. წინააღმდეგ შემთხვევაში, დიასახლისს არა აქვს პიროვნების ოთახში შეშვების უფლება. თუ უცხო პიროვნება გთხოვთ სტუმრის ოთახის კარის გაღებას, დაუკავშირდით უსაფრთხოების განყოფილებას.

სტუმრის სარეცხი და ქიშნენდის მომსახურება

მაღალი კლასის სასტუმროები სტუმრებს ქიშნენდისა და რეცხვის მომსახურებას სთავაზობენ. ასეთ შემთხვევაში სტუმარს ოთახში უნდა დახვდეს სარეცხისთვის განკუთვნილი პარკი და აღნიშნული მომსახურების ფასების ჩამონათვალი. მომსახურება შეიძლება განხორციელდეს 24 საათის განმავლობაში ან დაწესდეს კონკრეტული საათები, რომლის შესახებაც წერილობით უნდა ეცნობოს სტუმარს. ეს ინფორმაცია ასევე უნდა განთავსდეს მომსახურების ფასების ჩამონათვალთან ერთად. ამ მომსახურების პროცედურებს ყველა სასტუმრო ინდივიდუალურად აწესებს.

უზუსტობებისა და დანაკარგის თავიდან აცილების მიზნით სტუმრის მიერ ჩაბარებული თითოეული ნივთი უნდა აღირიცხოს სპეციალურ ჟურნალში, სადაც მითითებული იქნება რიცხვი, სტუმრის სახელი და ოთახის ნომერი. ასევე უნდა მიეთითოს სტუმრისთვის სასურველი მომსახურება: გარეცხვა, გაწმენდა, გაუთოება და ა.შ. სარეცხის ფუთა თავსდება სასტუმროს მიერ გამოყოფილ სპეციალურ ტერიტორიაზე, საიდანაც ის ოპერატორებს მიაქვთ სამრეცხაოში.



ოპერატორს ევალება გარეცხილი და გაუთოებული სამოსი სასტუმროში დანაკლისის გარეშე დააბრუნოს. ვიდრე ეს სამოსი ოთახებში დარიგდება, ზედამხედველი ვალდებულია გადაამოწმოს, შესაბამეობა თუ არა მათი რაოდენობა სტუმრის მიერ მიწოდებულ მონაცემს.

ქიმიზნენდა-რეცხვისას სტუმრის ტანსაცმლის დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში, სამრეცხაო კომპანია ვალდებულია აანაზღაუროს ზარალი. თანხის რაოდენობა მითითებული უნდა იყოს ხელშეკრულებაში.

იმ შემთხვევაში, თუ ქიმიზნენდის კომპანია ზარალის შესაბამის კომპენსაციას სრულად არ აანაზღაურებს ან საერთოდ უარს იტყვის მის ანაზღაურებაზე, შესაძლოა, განყოფილების მენეჯერმა მიიღოს გადაწყვეტილება სტუმრისთვის სამრეცხაოს მიერ მიყენებული ზარალის ანაზღაურების შესახებ.

გაკანტური ოთახის დასუფთავების პროცედურა

იმისათვის, რომ ერთი დიასახლისი მიერ დალაგებული ოთახი მეორე დიასახლისის მიერ დალაგებული ოთახის იდენტური იყოს, საჭიროა, მათ იხელმძღვანელონ დადგენილი პროცედურის მიხედვით.

დიასახლისებო:

- სტანდარტულად სამჯერ დააკაკუნეთ კარზე, დაასახელეთ განყოფილება და ისე შებრძნადით ოთახში;
- დააყენეთ სამუშაო ურიკა შესავლელი კარის წინ, რომ ვერავინ შემოვიდეს ოთახში;
- შეიტანეთ ოთახში სანმენდი საშუალებები;
- ანთეთ ოთახში ყველა ნათურა, რათა დალაგების დროს ოთახი იყოს განათებული; ამავდროულად შეამოწმეთ ნათურების მდგომარეობაც;
- გადასწიეთ ფარდები, რომ ოთახი კიდევ უფრო განათდეს; ამავდროულად, დააკვირდით, თავისუფლად იხსნება თუ არა ისინი;
- გამოაღეთ ფანჯრები;
- შეამოწმეთ, ოთახში სტუმრის ნივთი ხომ არ არის დარჩენილი;
- შეამოწმეთ, ოთახში სასტუმროს კუთვნილი ნივთებიდან რომელიმე ხომ არ აკლია;
- ოთახიდან გაიტანეთ წინა სტუმრის მიერ შეკვეთილი ისეთი საგნები, როგორიცაა დამატებითი საწოლი ან ბავშვის საწოლი;
- ოთახიდან გაიტანეთ ნაგავი. დაკავებული

ოთახის დალაგებისას გაიტანეთ მხოლოდ ის ნაგავი, რომელიც სტუმარმა ჩაყარა ნაგვის ყუთში.

- შეასხურეთ სანმენდი საშუალება (ქიმიკატი) აბაზანას და ტუალეტს და გააჩერეთ რამდენიმე წუთი;
- შეცვალეთ თეთრეული;
- დაბრუნდით აბაზანაში და განმინდეთ იქაურობა;
- ნამიანი ტილოთი განმინდეთ სამუშაო მაგიდა, სკამები, კარადა, ნათურები, სურათები, ფანჯრის რაფა;
- გადაწმინდეთ მტვერი ტელეფონიდან, შეამოწმეთ უჯრები და ნახეთ, ადგილზეა თუ არა სატელეფონო წიგნი და სასტუმროს სხვა ნივთები;
- გადაწმინდეთ მტვერი ტელევიზორიდან, შეამოწმეთ მუშაობს თუ არა ტელევიზორის პულტი;
- აივნიან ოთახებში აივნის მოაჯირი გადაწმინდეთ მტვერსასრუტით ან ტილოთი. დაანწყვეთ ნივთები თავის ადგილას. განმინდეთ აივნის კარი. მიხურეთ და ჩაკეტეთ კარი;
- შეამოწმეთ კარადა, მტვერი აიღეთ უჯრებიდან და თაროებიდან;
- შეამოწმეთ ყველა სახეობის საკიდი. შეასხურეთ ოთახში ჰაერის გამწმენდი საშუალება.
- გადაავლეთ თვალი ნივთებს. არ დაგრჩეთ რაიმე ტერიტორია ან ნივთი უყურადღებოდ. შეამოწმეთ ოთახის ტექნიკური გამართულობა. ყველაფერი უნდა იყოს მუშა მდგომარეობაში. წარმოიდგინეთ, რომ თავად ხართ სტუმარი და თქვენ უნდა იცხოვროთ ამ ოთახში;
- მტვერსასრუტით განმინდეთ ხალიჩა, წმენდა დაიწყეთ იმ ადგილიდან, რომელიც ყველაზე შორსაა შემოსასვლელი კარიდან და დაამთავრეთ - შემოსასვლელ კართან. გამორთეთ შუქი და გამოდით ოთახიდან;
- მიხურეთ კარი და შეამოწმეთ, ნამდვილად დაიკეტა თუ არა ის.

სააბაზანო ოთახის დასუფთავების პროცედურა

1. ვიდრე აბაზანაში ქიმიკატს ჩაასხამდეთ, აბაზანის კედლები ჩამორეცხეთ ცხელი წყლით. აბაზანას და კაფელს შეასხურეთ სანმენდი საშუალება (ქიმიკატი). შემდეგ



- ჯაგრისით თანაბრად გადაანაწილეთ საწმენდი საშუალება. გახეხვისას ჯაგრისს ძლიერად დააწეკით;
 - 2. განმინდეთ და ამოიყვანეთ წყლის ლაქები კაფელიდან;
 - 3. განმინდეთ კაფელის გადაბმის ადგილები (ღარები) და კედლები;
 - 4. განმინდეთ სარკე შუშის საწმენდი საშუალებით;
 - 5. გახეხეთ ნიჟარა და მისი მიმდებარე ტერიტორია;
 - 6. გაასუფთავეთ ონკანის ქვედა ნაწილი წყლის ლაქებისგან;
 - 7. განმინდეთ და გაასუფთავეთ საშხაპე და საპირფარეშო;
 - 8. განმინდეთ და გააპირალეთ წყლის მილები და საშხაპე ყურმილი;
 - 9. განმინდეთ და გააპირალეთ თაროები;
 - 10. შეაგროვეთ და შეცვალეთ პირსახოცები;
 - 11. დადეთ ყველა ნივთი თავის ადგილას და გადაწმინდეთ ნათურები;
 - 12. განმინდეთ აბაზანის კარი და პირსახოცის საკიდები.
- არასდროს დატოვოთ საშხაპე, ნიჟარა და აბაზანის იატაკი სველი.

საწოლის გასწორების პროცედურა

- საწოლი ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი ნივთია სტუმრის ოთახში. სტუმრისთვის აუცილებელია, რომ თეთრეული იყოს სუფთა, ჰაეროვანი და ლამაზად გასწორებული.
- საწოლიდან აიღეთ გადასაფარებელი და შეამოწმეთ, არის თუ არა ის გასარეცხი. თუ გასარეცხია, გამოიტანეთ და შეცვალეთ ახლით.
 - ფრთხილად დაფერთხეთ თეთრეული, რათა დარწმუნდეთ, რომ შიგნით არ არის დარჩენილი სტუმრის ნივთი.
 - შემოხსენით ბალიშს პირები და შეამოწმეთ ბალიშის დამცავის სისუფთავე; თუ ბალიშის დამცავი ან ბალიში დაღაქმულია, აუცილებლად შეცვალეთ ახლით.
 - შემოხსენით საბანს კონვერტი, შეამოწმეთ საბანის სისუფთავე, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში ის ახლით შეცვალეთ.
 - აიღეთ ზეწარი ლოგინიდან.
 - შეამოწმეთ მატრასისა და მატრასის დამცავის სისუფთავე.
 - შეცვალეთ დისკრილი მატრასის დამცავი.
 - გადააფარეთ ახალი თეთრეული.

- შეეცადეთ, ლოგინის გასწორებისას დაიცვათ სიმეტრია.

საზოგადოებრივი ტერიტორიის დასუფთავების პროცედურა

დიასახლისის მთავარი ამოცანაა, მისი საშუალო ტერიტორია იყოს მოწესრიგებული, სუფთა და ტექნიკურად გამართული. სასტუმროს, გარდა ოთახებისა, გააჩნია მრავალი საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილი: რესტორნები, ბარები, საკონფერენციო და საბანკეტო დარბაზები, ფოიე, კიბის უჭრედები, დერეფნები, ტუალეტები, ოფისები.

დღიური დასუფთავების განრიგის მიხედვით:

- ყოველდღიურად განმინდეთ დერეფნები და კიბის უჭრედები;
- დაასუფთავეთ ბრები და ტორშერები;
- დაასუფთავეთ ფანჯრები, რაფები და სარკეები;
- განმინდეთ კარები და სურათები;
- დროულად ამოიყვანეთ ლაქები რბილი ავეჯიდან და ხალიჩებიდან;
- განმინდეთ კარნიზები და კუთხეები;
- დროულად ამოიყვანეთ ლაქები კედლებიდან;
- განმინდეთ კიბის მოაჭირი;
- განმინდეთ შემოსასვლელი შუშის კარი;
- ყოველდღიურად დაასუფთავეთ ფოიეში, რესტორანში, შეხვედრის დარბაზებში განთავსებული ავეჯი, ლამფები, სურათები, სარკეები და დეკორაციები;
- მუდმივად აკონტროლეთ ფოიეს ტერიტორიაზე არსებული ხალიჩების სისუფთავე;
- აუცილებლად შეადგინეთ ისეთი სამუშაო გრაფიკი, რომელიც თანაბრად გადანაწილებს დიასახლისებს სამუშაოს.

საპირფარეშოების დასუფთავების პროცედურა

საპირფარეშოების დასუფთავების დროს ყოველ ჯერზე უნდა გაიწმინდოს:

- უნიტაზი და სხვა მოწყობილობები;
- მეტლახი;
- ნაგვის ურნები;
- სარკეები;
- იატაკი;



- საპირფარეშო ოთახი უნდა აღიჭურვოს საჭირო ინვენტარით.

ოფისების დასუფთავებისას უნდა განხორციელდეს შემდეგი პროცედურები:

- ხალიჩის გაწმენდა მტვერსასრუტით;
- იატაკის დაგვა/სველი ტილოთი დამუშავება;
- ნაგვის გატანა;
- სამუშაო მაგიდების, თაროებისა და ბაინდერების გაწმენდა;
- ტელეფონის დეზინფექცია;
- ფანჯრების შუშებისა და რაფების დასუფთავება.

სტუმრის ოთახის გენერალური დასუფთავების პროცედურა

მიუხედავად იმისა, რომ სტუმრის ოთახი ყოველდღიურად სათანადოდ ლაგდება, ის გენერალურად უნდა დასუფთავდეს წელიწადში სულ მცირე, ორჯერ მაინც.

თითოეული ოთახის დასუფთავების განრიგი გამოკრული უნდა იყოს დასუფთავების განყოფილების ოფისში და ყურადღებით უნდა იყოს, რომ რომელიმე ოთახი განრიგის მიღმა არ დარჩეს.

გენერალური დასუფთავების მიზანი მხოლოდ ოთახის დალაგება როდია; ამ დროს აუცილებლად უნდა განახლდეს ფარდები, საწოლის გადასაფარებლები და ხალიჩებიც. განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს რთულად მისადგომი ადგილების დასუფთავებას.

პროცედურები:

- გენერალური დასუფთავება უნდა აკმაყოფილებდეს სასტუმროს მოთხოვნებს. ის დაშვებულია იმ შემთხვევაში, თუ სასტუმრო 85%-ით მაინც არის დაკავებული. თუ სასტუმრო მეტად არის დაკავებული და დასუფთავების განყოფილების მენეჯერი სხვადასხვა მიზეზების გამო დაუნიებით მოითხოვს გენერალურ დასუფთავების ჩატარებას რომელიმე ოთახში, ამის თაობაზე ის მიღება-განთავსებისა და რეზერვაციის მენეჯერებს უნდა შეუთანხმდეს.
- გენერალური დასუფთავების განრიგი უნდა შეადგინოს დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველმა ან მენეჯერმა

იმის მიხედვით, თუ სავარაუდოდ რამდენად დატვირთული იქნება კვირის განრიგი.

- ოთახების ნომრები, რომლებშიც გენერალური დასუფთავება უნდა ჩატარდეს, მენეჯერის მიერ უნდა განისაზღვროს სამი დღით ადრე.
- ერთ ოთახისთვის უნდა განისაზღვროს ერთი დამლაგებელი.
- ერთი ოთახისთვის ძირეული დალაგების ხანგრძლივობა არის 2 დღე.
- დამლაგებელს უნდა მიეცეს განსახორციელებელი სამუშაოების სია, სადაც გაწერილი იქნება ოთახში ჩასატარებელი ყველა სამუშაო.
- სანამ ოთახს დაუბრუნებენ სტატუსს “თავისუფალი-დალაგებული”, იგი უნდა შეამოწმოს ზედამხედველმა ან მენეჯერმა.

ოთახების გენერალური დასუფთავება უნდა აკმაყოფილებდეს შემდეგ სტანდარტებს:

- ხალიჩა უნდა გაირეცხოს საპნიანი წყლით და კიდეები მტვრისგან და ნარჩენებისგან გასუფთავდეს;
- ყველა მაღალი ზედაპირი უნდა გაიწმინდოს მტვრისგან;
- მატრასის დამცავები, საბნები, საწოლის გადასაფარებლები, საშხაპე ფარდები უნდა შეიცვალოს სუფთა ან ახალი ნივთებით;
- მატრასი უნდა განიავდეს;
- კედლები უნდა გაიწმინდოს;
- ფანჯრები უნდა გაიწმინდოს შიგნიდან და გარედან, ჩარჩოები გასუფთავდეს;
- აბაზანის სარქველი გასუფთავდეს;
- ფარდები გაირეცხოს;
- ყველა კარი გაიწმინდოს და გაპრიალდეს;
- ყველა ავეჯი უნდა გამოიწიოს კედლიდან და კარნიზები გაიწმინდოს;
- ავეჯი ყველა მხრიდან გაიწმინდოს მტვრისგან;
- ყველა სარქველი გაიწმინდოს, ქერს მტვერი და აბლაბუდები მოშორდეს;
- შესასვლელი გაიწმინდოს.

ოთახების გენერალური დასუფთავების დროს:

- ერთად მოაგროვეთ ყველა იარაღი და ნივთი, რომელიც ოთახის დასუფთავე-



ბისთვის გჭირდებათ. როდესაც ყველაფერი ხელთ გექნებათ, თქვენს საქმეს უფრო სწრაფად გააკეთებთ.

- არასოდეს დაასუფთაოთ დაკავებული ოთახი გენერალურად, სანამ მენეჯერი არ მოგცემთ მითითებას. გამოწვევის წარმოადგენს მხოლოდ ის ოთახი, რომელშიც სტუმარი დიდი ხნით ცხოვრობს სასტუმროში. ამ შემთხვევაშიც საჭიროა სტუმრის ნებართვა გენერალურ წმენდაზე.
- გენერალური დასუფთავების დროს აღმოაჩინეთ და შეაკეთეთ საინჟინრო ხარვეზები.
- არავინ შეუშვით ოთახში დალაგებისას.
- იფიქრეთ ხარისხზე და არა რაოდენობაზე.

საზოგადოებრივი ტერიტორიის გენერალური დასუფთავების პროცედურა

საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილების გენერალური დასუფთავებისას ბევრი დეტალია გასათვალისწინებელი, ამის გამო მისი ერთ ცვლაში დასრულება შეუძლებელია. სრული ტერიტორიის სათანადოდ გასაწმენდად საჭიროა ერთიანი ცხრილის შედგენა.

საზოგადოებრივი თავშეყრის ტერიტორიების გენერალური დასუფთავება მიზნად ისახავს შემდეგი ამოცანების შესრულებას:

- ნაპირების და კუთხეების გაწმენდას და შამპუნირებას;
- ხალიჩის შამპუნირებას;
- კარნიზების გახეხვას;
- განათების მოწყობილობების (ჭალები, ლამფები, ბრა) გაწმენდას;
- სახანძრო გასასვლელების გაწმენდას;
- საჰაერო ვენტილაციების გაწმენდას;
- იატაკების მოხეხვას და გაპრიალებას;
- ფილებს შორის არსებული ღარების გაწმენდას;
- ყველა ძნელად მისადგომი ადგილების გაწმენდას;
- ფარდების გარეცხვას.

ყველა ზემოხსენებული ამოცანა უნდა დაიგეგმოს სასტუმროს დატვირთვის დონის მიხედვით. ხალიჩა სასურველია გაიწმინდოს სპეციალური მანქანით წელიწადში ოთხჯერ, კედლების გაწმენდა საკმარისია წელიწადში ორჯერ. სრული ტერიტორიის გენერალური დასუფთავების

მთელი წლის გეგმა და განრიგი უნდა გაიწეროს დასუფთავების განყოფილების ოფისში და დაფაზე გამოიკრას. აღდგენითი დასუფთავება საჭიროებს სპეციალურ ცოდნას, დეტალებზე ყურადღების გამახვილებას და უსაფრთხოების წესების მკაცრ დაცვას. აქედან გამომდინარე, ამ ამოცანების შესასრულებლად უნდა შეირჩეს აღნიშნული სფეროს მცოდნე კომპეტენტური თანამშრომელი. ეს არის სპეციფიკური სამუშაო, რომელიც ახანგრძლივებს ძვირადღირებული ხალიჩებისა და იატაკების ვარგისიანობას. აღდგენითი დასუფთავებისთვის თანამშრომელს ესაჭიროება სპეციალური აღჭურვილობა, რომლის საშუალებითაც ის შრომატევად სამუშაოს ასრულებს და იატაკს პირვანდელ იერს უბრუნებს.

თეთრეულის კონტროლის პროცედურა

სასტუმრო ვალდებულია შესთავაზოს სტუმარს უნაკლო, ახლად გარეცხილი და სუფთა თეთრეული.

თითოეულ სასტუმროს განსაზღვრული აქვს, თუ რა რაოდენობის თეთრეული სჭირდება. იმისათვის, რომ თეთრეული და პირსახოცები არ დაგვაკლდეს, საჭიროა ერთი საწოლისთვის გავითვალისწინოთ 4 ხელი თეთრეული, რომელთაგან:

- ერთი კომპლექტი განთავსებულია სტუმრის საწოლზე;
- მეორე კომპლექტი მოთავსებულია დიასახლისის სამუშაო ურიკაზე (ოთახში თეთრეული რომ გამოცვალოს);
- მესამე კომპლექტი ირეცხება სამრეცხაოში;
- მეოთხე კომპლექტი შენახულია საწყობში დამატებითი დატვირთვის, ან იმ შემთხვევისთვის, თუ თეთრეული გამოსაყენებლად უვარგისი გახდა.

თეთრეულის და სტუმრებისთვის განკუთვნილი ნივთების ინვენტარიზაცია

თეთრეულის ინვენტარიზაცია უნდა განხორციელდეს კვარტალში ერთხელ. ახალი თეთრეული უნდა ინახებოდეს საწყობში და ძალიან მკაცრად კონტროლდებოდეს. დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი ვალდებულია აკონტროლოს როგორც თავად ინვენტარიზაციის, ისე მისი დადგენილი განრიგის მიხედვით ჩატარების პროცესი. ის ასევე აკონტრო-



ლებს დაზიანებული თეთრეულის ჩამოწერას და მას წინა პერიოდის ინვენტარიზაციის მონაცემებს უდარებს. დასუფთავების მენეჯერი თეთრეულის ინვენტარიზაციის ჩატარების გარდა, სტუმრებს საკმარისი ნივთებითაც უნდა უზრუნველყოფდეს. სასტუმრომ უნდა დააწესოს სტუმრებისთვის განკუთვნილი ყველა სახეობის ნივთის ათვისების სტანდარტი, რომელიც სასტუმროს მიმდინარე დატვირთვისა და პროგნოზს დაეფუძნება. ასეთი მარაგების ინვენტარიზაცია ყოველი ახალი შესყიდვის წინ ტარდება, რათა ზედამხედველმა სტუმრებისთვის განკუთვნილი ნივთების არსებული რაოდენობაც იცოდეს და ისიც, თუ რამდენი უნდა შეუკვეთოს სამომავლოდ.

დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი ვალდებულია:

- უზრუნველყოს საჭირო რაოდენობის ნივთების შეკვეთა სასტუმროს დატვირთვის პროგნოზის, ათვისების ტემპის, საწყობებში გამოთავისუფლებული ადგილის შესაბამისად;
- გაითვალისწინოს ტრანსპორტირების დრო;
- უზრუნველყოს ნივთების უსაფრთხო და სათანადო შენახვა;
- გადახედოს სტუმრისათვის განკუთვნილი ნივთების სახეობებს და განსაზღვროს მათთვის შესაბამისი შენახვის პირობები.

ძვირადღირებული ნივთები მკაცრად უნდა კონტროლდებოდეს და გაიცემოდეს საცალოდ.

მარაგის კონტროლი

ქიმიკატებისა და სხვა აღჭურვილობების კონტროლი

საწმენდ საშუალებებზე და თეთრეულის საწყობზე კონტროლს ახორციელებს დასუფთავების განყოფილების ზედამხედველი. აღრიცხვისთვის არსებობს სპეციალური ფორმა. ქიმიკატის გამოტანის უფლება აქვს მხოლოდ განყოფილების ზედამხედველს.

დიასახლისი ვალდებულია წინა დღით აცნობოს ზედამხედველს, რა სახის ქიმიკატი ესაჭიროება სამუშაოს შესასრულებლად, ხოლო ზედამხედველი ვალდებულია მოამარაგოს დასუფთავების თანამშრომლები.

სტუმრის ოთახის ტექნიკური გამართულობა

სასტუმროს გამართული მუშაობისთვის საჭიროა განყოფილებებს შორის კოორდინირებული თანამშრომლობა და ინფორმაციის გაცვლა.

დალაგების დროს დიასახლისმა აუცილებლად უნდა შეამოწმოს ოთახის ტექნიკური გამართულობა. თუ რომელიმე ნივთი ან ტექნიკა გამოსულია მწყობრიდან, ხარვეზის დროულად გამოსწორების მიზნით, ის ვალდებულია ამის შესახებ აცნობოს საინჟინრო განყოფილებას.

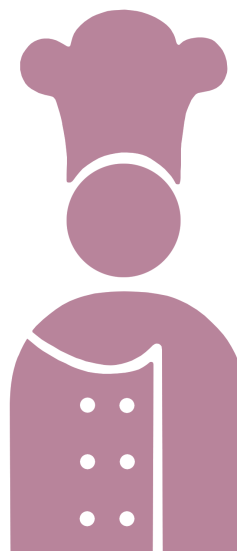
თუ ისეთი რამ დაზიანდა, რისი შეკეთებაც სტუმრის ოთახში დაბრუნებამდე ვერ მოესწრება, საინჟინრო განყოფილება ვალდებულია ამ დაზიანების თაობაზე აცნობოს სასტუმროს მენეჯერს. ასეთ შემთხვევაში სასტუმროს მენეჯერი იღებს გადაწყვეტილებას სტუმრის ოთახის შეცვლის შესახებ.



თავი IV.

სამზარეულო

თავის მომზადებაზე იმუშავეს
კონსულტანტებმა
თამარ ბეგიაშვილმა და
ქეთევან ლორთქიფანიძემ





სამზარეულო სასტუმრო სფეროს უმნიშვნელოვანეს განყოფილებას წარმოადგენს. კვებითა და სასმელებით უზრუნველყოფა სტუმრის სასტუმროში ცხოვრების განუყოფელი ნაწილია. მიუხედავად იმისა, რომ სამზარეულოს თანამშრომლები უშუალოდ არ ურთიერთობენ სტუმართან, არსებობს ურთიერთობის წესები, რომელთა დაცვაც თანაბრად მოეთხოვება ყველა თანამშრომელს.

სამზარეულოს ორგანიზაციული სტრუქტურა

სამზარეულო ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით კვებისა და სასმელების მიმართულებას მიეკუთვნება და ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საოპერაციო განყოფილებას წარმოადგენს. სამზარეულოს ორგანიზების მიზანია უზრუნველყოს საკვების მომზადების მაღალი დონე ჰიგიენისა და სურსათის უვნებლობის წესების დაცვით.

სამზარეულოს ხელმძღვანელობა აკისრია შეფმზარეულს, რომელიც თანამედროვე მაღალი კლასის სასტუმროებში საკმაოდ რთულ და მაღალტექნოლოგიურ სამუშაოს ასრულებს. ეს საქმე დიდ შემოქმედებით მიდგომას მოითხოვს.

სამზარეულოს შეფმზარეული პასუხისმგებელია მთელი სამზარეულოს მართვაზე; ის ქურჭლის რეცხვის განყოფილებასაც აკონტროლებს და სურსათის მომზადების, საკვები პროდუქტების მომარაგების, საკონდიტრო ნაწარმისა და

სურსათის უვნებლობის საკითხებსაც კურირებს.

ამ განყოფილებაში მუშაობა სერიოზულ ფიზიკურ დატვირთვას მოითხოვს. სამზარეულოს სფეროს პროფესიებისთვის აუცილებელი მოთხოვნაა ფიზიკური გამძლეობა, რაც განსხვავებულ ტემპერატურულ რეჟიმებთან შეგუებასაც გულისხმობს.

განყოფილების შიდა ორგანიზაციული სტრუქტურა ამგვარია: შეფმზარეულს ექვემდებარება ცხელი კერძების მზარეული, საკონდიტრო ნაწარმის უფროსი მზარეული/კონდიტერი, ქურჭლის რეცხვის განყოფილების მენეჯერი, სურსათის უვნებლობის და სანიტარული უსაფრთხოების მენეჯერი, საკვები პროდუქტების მომარაგების მენეჯერი ან ზედამხედველი. სასტუმროს მასშტაბიდან გამომდინარე, შეფმზარეულს შესაძლებელია ასევე ექვემდებარებოდეს ცივი კერძების უფროსი მზარეული და საბანკეტო განყოფილების უფროსი მზარეული. თუ სასტუმროში არსებობს სხვადასხვა კონცეფციის რესტორნები, შესაძლებელია ამ რესტორნებს ჰყავდეთ უფროსი მზარეულები, რომლებიც ასევე ექვემდებარებიან შეფმზარეულს. დიდი სასტუმროების შეფმზარეულები საუკეთესო კერძებით სასტუმროს უზრუნველყოფასთან ერთად, პასუხს აგებენ საკვების ხარჯების გამოთვლაზე, სამზარეულოს ინვენტარის და მასალების შესყიდვების ორგანიზებაზე, განყოფილების შემოსავლების და ხარჯების გამოთვლაზე, მენიუს მომზადებასა და განახლებაზე და, რაც ყველაზე მთავარია, სურსათის უვნებლობის სა-



კითხვების განუხრელ დაცვაზე. დიდ სასტუმროებში თანხა, რომელიც შეფმზარეულს შეკვეთების შესასრულებლად სჭირდება, საკმაოდ სოლიდურია. შესაბამისად, თანხის სწორად განაწილება და აღრიცხვა მისგან დიდ ყურადღებას, ცოდნას და გამოცდილებას მოითხოვს. გარდა ამისა, შეფმზარეული პასუხისმგებელია თანამშრომლების მუშაობის პროდუქტიულობაზე და მათთვის სათანადო დატვირთვისა და განრიგის უზრუნველყოფაზე.

შეფმზარეული ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით ექვემდებარება კვებისა და სასმელების მიმართულების მენეჯერს, თუმცა ზოგჯერ ის უშუალოდ გენერალური მენეჯერის წინაშე ანგარიშვალდებულია.

სურსათის უვნებლობის მოთხოვნები

ყოველდღიურად სურსათითა და წყლით მილიონობით ადამიანი ავადდება. ეგზოტიკური მენიუ სულ უფრო და უფრო პოპულარული ხდება, შესაბამისად კი იზრდება მოწამვლის საშიშროება. ჩვენ ვხვდებით რისკის ქვეშ მყოფ სტუმრებს - დიაბეტით, სიმსივნით, ალერგიით დაავადებულ მოქალაქეებს, ხანდაზმულებს, ახალგაზრდებს, ბავშვებს, ორსულებს და ა.შ.

იმისთვის, რომ თავიდან ავიცილოთ სურსათით მოწამვლა, საჭიროა:

- ვისწავლოთ უსაფრთხო სურსათის მომზადება;
- განვსაზღვროთ თითოეული თანამშრომლის როლი უსაფრთხო სურსათის მომზადებისას;
- დავნერგოთ და განვახორციელოთ ეფექტური დასუფთავების მეთოდები;
- დავიცვათ ჰიგიენის წესები;
- თავიდან ავიცილოთ ჯვარედინი დაბინძურება.

HACCP არის სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს უსაფრთხო სურსათის წარმოებას. ეს სისტემა შემუშავებულ იქნა ნასას მიერ, რათა დაცვათ დედამიწიდან ზორს მყოფი ასტრონავტების ჯანმრთელობა.

HACCP შემდეგნაირად იზიფრება:

HAZARD	საფრთხის
ANALYSIS	ანალიზისთვის
CRITICAL	კრიტიკული
CONTROL	საკონტროლო
POINTS	საკითხები

სამზარეულოში მომუშავე თანამშრომლის

მიზანია სტუმარს მიაწოდოს სურსათი, რომელიც მის ჯანმრთელობას საფრთხეს არ შეუქმნის.

ზოგადად განიხილება სურსათის ოთხი ტიპის საფრთხე:

- ბიოლოგიური: ბაქტერიები, ვირუსები, პარაზიტები;
- ქიმიური: ქიმიური ნივთიერებები, პესტიციდები;
- ფიზიკური: შუშა, ხე, ლითონი, თმა;
- ალერგენები.

ნებისმიერი საფრთხე, ბიოლოგიური იქნება ეს, მიკრობიოლოგიური, ქიმიური თუ ფიზიკური, მიიჩნევა სერიოზულ საფრთხედ, რადგან მან შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელს.

დაბინძურებული სურსათის გამოყენებით იზრდება სურსათით გამოწვეული დაავადებები და სურსათით მოწამვლის შემთხვევები. ასეთივე შედეგი და სხვადასხვა ფორმის ალერგიული რეაქციები ახლავს თან გაფუჭებული პროდუქტის მოხმარებას.

ბიოლოგიური დაბინძურება

მიკროორგანიზმების დანახვა მხოლოდ მიკროსკოპითაა შესაძლებელი. კერძი ვიზუალურად შეიძლება უნაკლოდ გამოიყურებოდეს, მაგრამ არ იყოს უსაფრთხო. დაავადებებს უმეტესად იწვევს ისეთი მიკროორგანიზმებით დაბინძურება, როგორებიცაა: ბაქტერიები, ვირუსები, პარაზიტები, საფუარი, სოკო.

მათ გამრავლებას შემდეგი ფაქტორები განაპირობებს:

1. პროდუქტის გარკვეული სახეები;
2. ტენიანობის დონე;
3. ტემპერატურული რეჟიმი;
4. pH-ის დონე;
5. დროის ხანგრძლივობა;
6. ჟანგბადის არსებობა ან არარსებობა.

პროდუქტის გარკვეული სახეები - ბაქტერიები უფრო სწრაფად მრავლდება ცილებით მდიდარ პროდუქტში. ასეთი პროდუქტია: საქონლის ხორცი, ფრინველი, თევზი, რძის პროდუქტი, კვერცხი, ზოგიერთი მარცვლეული და ბოსტნეული, და მათ მაღალი რისკის პროდუქტი ეწოდება.

ტენიანობის დონე - მიკროორგანიზმებს გამრავლებისთვის ესაჭიროება წყალი. მშრალი საკვები უსაფრთხოა, თუკი ის მცირე რაოდენო-



ბით წყალს შეიცავს. ასეთია, მაგალითად, ჩირი, რომელიც გამომშრალია და მასში წყლის რაოდენობა მინიმუმამდეა შემცირებული. ასევე, საკვებში მარილისა და შაქრის მაღალი შემცველობა ხელს უშლის ბაქტერიების გამრავლებას.

ტემპერატურული რეჟიმი - ბაქტერიები დიდი სისწრაფით მრავლდება 5°C -დან 60°C -მდე ტემპერატურის ზონაში. ამ ზონას ტემპერატურის საშიშ ზონას უწოდებენ.

საფრთხისშემცველი ქმედებებია: 1. კერძის არასწორად გაცივება; 2. მაცივარში დაშვებულ ვადაზე დიდხანს შენახვა; 3. სახიფათო ზონაში დიდხანს გაჩერება; 4. პროდუქტის არასწორ ტემპერატურაზე მომზადება. 5. არასწორი გაცივლება.

pH-ის დონე - პროდუქტების მჟავიანობა ან ტუტეიანობა განსაზღვრავს მასში ბაქტერიების სიმრავლეს. pH არის წყალბადის იონების კონცენტრაცია, რომლის მაჩვენებელი მერყეობს 0-დან 14-მდე. თუ pH 0-დან 7-მდეა, არის მჟავა არე, ხოლო თუ 7-დან 14-მდეა - ტუტე არე.

პროდუქტების უმრავლესობის pH მერყეობს 4-დან 7-მდე შუალედში, ამიტომ მაღალი და დაბალი pH ზღუდავს ბაქტერიების გამრავლებას.

ჟანგბადი - ზოგიერთი ბაქტერიის გამრავლებისთვის საჭიროა ჟანგბადი, ზოგისთვის - უჟანგბადობა. მაგალითად, ვაკუუმში, კონსერვის/თუნუქის ქილებში მრავლდება ყველაზე საშიში ბაქტერია კლოსტრიდიუმი, რომელიც იწვევს ბოტულიზმს. ბოტულიზმის ტოქსინი პროდუქტში გაუვნებელდება 100° -ზე 10-15 წუთი დუღილით.

დრო - პროდუქტში მოხვედრილ ბაქტერიას გამრავლებისთვის სჭირდება განსაზღვრული დრო. განსაკუთრებით საყურადღებოა კერძის გაგრილების და პროდუქტის გაღებობის პროცესის სწორად წარმართვა. თუკი ეს პროცესები ხანგრძლივად მიმდინარეობს არასწორ ტემპერატურულ პირობებში, მაშინ შესაძლოა პროდუქტში არსებული ბაქტერიები სწრაფად გამრავლდნენ და ჯანმრთელობისათვის საშიშ ზღვარს მიაღწიონ. მიჩნეულია, რომ თუ სურსათი 4 საათის განმავლობაში ტემპერატურის არაკონტროლირებად ზონაშია მოთავსებული, მისი გამოყენება აკრძალულია.

კერძის გაგრილების და პროდუქტის გაღებობის პროცესი შეიძლება გრძელდებოდეს ერთი საათი ან საათზე ცოტა მეტხანს. ეს სწორედ ის დროა, რომელიც სჭირდება ოთახის ტემპე-

რატურაზე მოთავსებული პროდუქტის დამუშავებას.

მაღალეუქებად პროდუქტს უწოდებენ ისეთ პროდუქტს, რომელშიც ბაქტერიები ადვილად მრავლდება. ასეთებია ცილებისა და ნეიტრალური მჟავიანობის დიდი რაოდენობით შემცველი პროდუქტები.

ჩვენ შეგვიძლია მხოლოდ ტემპერატურის კონტროლი.

მზა კერძებიდან მაღალეუქებადი პროდუქტებია:

1. ცხოველური წარმოშობის პროდუქტი;
2. ნებისმიერი სახით მომზადებული მცენარეული პროდუქტი, მაგალითად, ბრინჯი, ტოფუ, ასევე ვერმიშელი, მაკარონი და ა.შ.;
3. ნესვი;
4. უმი თესლიდან აღმოცენებული ღივი;
5. ზეთისა და ნივრის საკმაზი;

მაღალეუქებადია: სუში, მზა ბრინჯი, მაიონეზი, ცივი ხორცი, ცივი დესერტი, ნაყინი, ხორცი და ფრინველი, ზღვის პროდუქტი, კიბორჩხალა და ა.შ.

ბაქტერიების ზრდის შეფერხებისთვის საჭიროა:

- ტემპერატურის გაზრდა;
- მჟავიანობის კონტროლი;
- ტენიანობის შემცირება;
- დამზადების დროის კონტროლი.

ბაქტერიას არ შეუძლია დამოუკიდებლად გადაადგილება. მას თავად ჩვენ გადავადგილებთ ერთი ადგილიდან მეორეზე. ამ პროცესს ჯვარედინი დაბინძურება ეწოდება. ჯვარედინად დაბინძურების საშუალებებია:

- ადამიანის ხელები;
- დაცემინება ან დახველები;
- ხელსაწყოები;
- ქურჭელი;
- ჰაერი;
- წყალი;
- მწერები;
- მღრღნელები.

ჩვენთვის ცნობილია, როგორ მრავლდება ბაქტერია, როგორ გადადის ის ერთი ადგილიდან მეორეზე. არსებობს ბაქტერიებისგან დაცვის სამი გზა:

1. შევეწინააღმდეგოთ ბაქტერიის გავრცელებას ჯვარედინი დაბინძურების გზით;
2. ხელი შევუშალოთ ბაქტერიის გამრავლებას - სამხარეულოში ჩვენს ხელთაა ყველაზე ძლიერი ხელსაწყო - ტემპერა-



ტურა. პროდუქტი რაც შეიძლება ნაკლები დროის განმავლობაში უნდა იყოს ტემპერატურის საშიშ ზონაში. სურსათი უნდა ინახებოდეს ან 5° გრადუსზე ნაკლებ, ან - 60° გრადუსზე მაღალ ტემპერატურაზე;

3. გავანადგუროთ ბაქტერია - ბაქტერიების უმრავლესობა იღუპება მაღალ ტემპერატურაზე. პროდუქტის თერმული დამუშავება საშუალებას გვაძლევს მოვსპოთ ბაქტერიები. ბაქტერიებს ასევე ანადგურებს ხელსაწყოების მაღალ ტემპერატურაზე გარეცხვა და რეცხვისას ზოგიერთი ქიმიკატის მოხმარება.

ქიმიური დაბინძურება

ქიმიური დაბინძურების მიზეზებია:

- ქიმიური ნივთიერებები, რომლებიც მრავლადაა სამზარეულოში;
- არასწორად გარეცხილი ხელსაწყოები;
- რეკომენდებულ კონცენტრაციაზე მეტი რაოდენობით ქიმიური ნივთიერებების გამოყენება;
- სხვადასხვა ქიმიკატების ერთმანეთში არევა.

გირჩევთ:

- ქიმიკატებს ყოველთვის გაუკეთოთ წარწერები;
- ქიმიკატები გამოიყენოთ მხოლოდ მწარმოებლის ინსტრუქციის მიხედვით;
- ქიმიკატები ცალკე შეინახოთ და ჩაკეტოთ;
- გამოიყენოთ მხოლოდ სურსათისთვის დაშვებული ქიმიური საშუალებები.

განსაკუთრებით საყურადღებოა ალერგიის გამომწვევი სურსათი: კვერცხი და კვერცხის შემცველი პროდუქტები, თევზი, თხილეული, სოიო, რძე და რძის პროდუქტები, ასევე გლუტენის შემცველი პროდუქტები, ნიახური, მდოგვი, სეზამის თესლი და ა.შ.

ფიზიკური დაბინძურება

ფიზიკური დაბინძურების მიზეზია თავად ფიზიკური საგანი, რომელიც შეიძლება მოხვდეს საკვებში. მაგალითად, შუშის ნატეხი, ცელოფანის ნაგლეჯი, სამკაული, თმა და ა. შ.

უვნებელი სურსათის წარმოებისთვის საჭიროა ხუთი პრინციპის დაცვა:

1. უზრუნველყავით სისუფთავე;
2. განაცალკევოთ უმი, ანუ დაუმუშავებელი

და მომზადებული სურსათი;

3. კერძის მომზადებისას პროდუქტები სათანადოდ დაამუშავეთ თერმულად;
4. დაიცავით სურსათის შენახვის დროს უვნებელი ტემპერატურული რეჟიმი;
5. გამოიყენეთ უვნებელი წყალი და სასურსათო ნედლეული.

პირადი ჰიგიენა

პროდუქტის ფიზიკური, ქიმიური და ბიოლოგიური დაბინძურების თავიდან ასაცილებლად მზარეულმა უნდა დაიცვას პირადი ჰიგიენა:

- არ უნდა იმუშაოს ავადმყოფობის დროს სამზარეულოში;
- ყოველდღიურად უნდა მიიღოს შხაპი;
- ჩაიცვას მისთვის განკუთვნილი სუფთა ფორმა;
- მუშაობისას ყოველთვის აიფაროს წინსაფარი;
- თან იქონიოს პროდუქტის თერმომეტრი;
- ატაროს შესაფერისი დახურული ფეხსაცმელი;
- ჰქონდეს სუფთა და შეკრული თმა;
- მუშაობისას ეხუროს ქუდი;
- ხშირად დაიბანოს ხელები.

აკრძალულია:

- სამკაულების ტარება;
- გრძელი ფრჩხილები და ფრჩხილის ლაკი;
- მზარეულ მამაკაცს ჰქონდეს გაუპარსავი სახე.

მზარეულმა ხელები უნდა დაიბანოს:

- სამუშაოს დაწყებამდე;
- თმაზე ყოველი ხელის მოკიდების შემდეგ;
- დახველების ან დაცემინების შემდეგ;
- ტუალეტით სარგებლობის შემდეგ;
- ჭამის შემდეგ;
- სიგარეტის მოწევის შემდეგ;
- იმ პროდუქტზე შეხების შემდეგ, რომელიც შეიძლება ბაქტერიას შეიცავდეს.

ხელის დაბანის პროცედურა:

1. კარგად დაისველეთ ხელები თბილი წყლით;
2. დაისხით თხევადი ანტიბაქტერიული საპონი;



3. გაისაზნეთ ხელები და სულ მცირე 20 წამის განმავლობაში არაერთგვაროვანი მოძრაობითა და მიმართულებით საპონი ერთი ხელიდან მეორეზე გადაიტანეთ;
4. დაიბანეთ ხელები გამდინარე თბილ წყალში;
5. კვლავ დაისხით ხელებზე საპონი;
6. გამოიყენეთ ჯაგრისი და გაიხეხეთ ფრჩხილები;
7. კარგად გადაივლეთ თბილი წყალი ხელებზე;
8. ბოლომდე გაიმშრალეთ ხელები ქაღალდის ხელსახოცით და იგივე ქაღალდი გამოიყენეთ ონკანის დასაკეტად;
9. დაიმუშავეთ ხელები სპეციალური ხელების სადებიინფექციო საშუალებით და შემოიშრეთ ის ხელებზე.

სამხარეულოში აუცილებელია იყოს: ხელსაბანი ცივი და ცხელი წყლით, ანტიბაქტერიული საპონი, ხელის გასამშრალელები, სპეციალური ხელების სადებიინფექციო საშუალება, ნაგვის ყუთი. აკრძალულია ხელსაბანის სხვა დანიშნულებისთვის გამოყენება (პროდუქტის გასარეცხად, ჭურჭლის ჩასაყრელად და ა.შ.).

ხელსაწყოები და სამუშაო იარაღები

ერთჯერადი ხელთათმანების გამოყენება

ერთჯერადი ხელთათმანის სწორად გამოყენებით თავიდან ავიცილებთ ჯვარედინ დაბინძურებას.

მზა პროდუქტსა (პროდუქტი, რომელიც მზადაა საქმელად) და ხელებს შორის აუცილებელია იყოს დამცავი საშუალება. ამ დამცავ საშუალებებზე გამოიყენება ერთჯერადი ხელთათმანი, საცხობი ქაღალდი, პროდუქტის ასაღები და სხვა ხელსაწყოები.

ხელთათმანი არ ცვლის ხელის დაბანას. გახსოვდეთ, რომ ხელთათმანის უპირველესი დანიშნულება ჯვარედინი დაბინძურების თავიდან აცილებაა. დაიბანეთ ხელები ხელთათმანების ჩაცმამდე. გამოიცვალეთ ხელთათმანები უმ პროდუქტთან შეხებისას, ასევე დაზიანების ან დაბინძურების დროს; ხელთათმანები მაშინაც გამოიცვალეთ, როდესაც ერთ პროდუქტზე მუშაობას დაასრულებთ და მომდევნო პროდუქტის დამუშავებას შეუდგებით.

საჭრელი დაფები

სამხარეულოში ყოველთვის უნდა იყოს ორი ფერის დაფა (სასურველია, თუ სამი ფერისაც იქნება): თეთრი და მუქი. გამოყენების შემდეგ დაფები აუცილებლად უნდა გაირეცხოს და მათ დებიინფექცია გაუკეთდეს. თეთრი ფერის დაფა მხოლოდ მზა პროდუქტისთვის გამოიყენება, ყველა დანარჩენი პროდუქტისთვის სხვა ფერის დაფას იყენებენ. სასურველია, რომ უმი ხორცი დამუშავდეს მესამე ფერის დაფაზე. მზა პროდუქტში იგულისხმება პროდუქტი, რომელიც გამზადებულია საქმელად. მაგალითად, თუ ბოსტნეული უნდა დავჭრათ და უმად მიირთვას სტუმარმა, ის უკვე მზა პროდუქტია და უნდა დაიჭრას თეთრ დაფაზე, ხოლო თუ ბოსტნეული დაჭრის შემდგომ უნდა მოვშუშოთ, ის არ არის მზა პროდუქტი და სხვა ფერის დაფაზე უნდა დამუშავდეს. მზა პროდუქტს შიშველი ხელებით არ უნდა შევეხოთ. მზა პროდუქტთან ყოველთვის ხელთათმანებით უნდა ვიმუშაოთ.

კერძის მომზადება და დაგემოვნება

კერძის მომზადება უწყვეტი პროცესია და არაერთ ფაზას მოიცავს. ეს ფაზებია: მომარაგება, შენახვა, ნახევარფაბრიკატებად დამარაგება, კერძის მომზადება, ტრანსპორტირება, გაცივება, სერვირება, მიერთმევა, მეორედ გამოყენება, გაცხელება.

უსაფრთხოება დაცული უნდა იყოს ყველა ეტაპზე - საკვები პროდუქტებიდან დაწყებული, დამთავრებული თანამშრომლის პირადი ჰიგიენით.

გემოს გასინჯვის დროს აუცილებელია ორი კოვზის პრინციპის გამოყენება, კერძოდ, ერთი კოვზით ამოვურევთ კერძს, ამოვიღებთ პატარა ულუფას, გადავიტანთ მეორე ახალ კოვზზე, დავდგებით კერძიდან მოშორებით და დავაგემოვნებთ. გამოყენების შემდეგ მეორე კოვზი მაშინვე რეცხვის განყოფილებას უნდა გადავცეთ, ხოლო პირველი კოვზი კვლავ შეგვიძლია გამოვიყენოთ მომზადების პროცესისთვის.

მაცივრები

მაცივრები ყოველდღიურად უნდა დალაგდეს და გამოიწმინდოს. მაცივარს აუცილებლად უნდა ჰქონდეს შიდა თერმომეტრი, სასურველია, თუ გარე თერმომეტრიც ექნება. ყოველდღიურად, დილა-საღამოს, უნდა შემოწმდეს მა-



ცივრის ტემპერატურა და გაკეთდეს ჩანაწერი შიდა თერმომეტრის მიხედვით. მაცივრისთვის რეკომენდებულია ტემპერატურა 5°-მდე, ხოლო საყინულისთვის - 18°-მდე.

პროდუქტის მიღების პროცედურა

სურსათზე ზრუნვა იწყება მომმარაგებლისა და კომპანიების სწორი შერჩევით. მნიშვნელოვანი ეტაპია პროდუქტის მიღება. სურსათის მიღება უნდა ხდებოდეს სუფთა, კარგად განათებულ და ორგანიზებულ ტერიტორიაზე. სურსათის მიღებისას გულდასმით უნდა შემოწმდეს ყველა პროდუქტი. მომმარაგებისთვის ისეთი დრო უნდა შეირჩეს, რომ პროდუქტი მშვიდად და კარგად შემოწმდეს. სასურველია, ყველა პროდუქტი დროის ერთ მონაკვეთში მივიღოთ.

არ მიიღოთ დაზიანებული პროდუქტი და არც ისეთი პროდუქტი, რომელიც შესაბამისი სატრანსპორტო საშუალებით - მაცივრით ან საყინულე-მაცივრით არ არის მოწოდებული. დაუშვებელია ისეთი გაყინული პროდუქტის მიღება, რომელსაც ღღობა აქვს დაწყებული. პროდუქტი მაშინვე გადაიტანეთ სუფთა კონტეინერებში/ჭურჭელში, თავი დაახურეთ, დაათარიღეთ და გაუკეთეთ წარწერა.

პროდუქტის შენახვის პროცედურა

სურსათის შენახვისას ჩვენი მიზანია, თავიდან ავიცილოთ ჯვარედინი დაბინძურება და სათანადო პირობებში პროდუქტის განთავსებით და შენახვით ხელი შევუშალოთ ბაქტერიების გამრავლებას.

პროდუქტის მისაღებ ტერიტორიაზე პროდუქტი არ უნდა ყოვნდებოდეს. მიღებისთანავე ყველანაირი პროდუქტი უნდა განთავსდეს შესაბამის პირობებში. პროდუქტის შენახვა არ შეიძლება თავისივე ყუთებით. ყველა ტიპის საწყობში ახლად მიღებული პროდუქტი აუცილებლად უკან უნდა დავაწყოთ, ხოლო ძველი მიღებული წინ წამოვწიოთ, რათა ჯერ შედარებით ადრე მიღებული პროდუქტი გამოვიყენოთ და შემდეგ - ახალი. ამ პროცედურას ჰქვია First in-First Out - პირველად მიღებული პირველად გაეცით - პროცედურა.

(იხ. ფორმა N.5).

მშრალი პროდუქტის შენახვის

პროცედურა

მშრალი პროდუქტი არ არის მალეფუჭებადი. ის ინახება მშრალ ადგილას, თაროებზე. მშრალი პროდუქტის იატაკზე დადება არ შეიძლება. იატაკიდან და კედლიდან თაროები 15-20 სანტიმეტრით უნდა იყოს დაშორებული, რომ ჰაერმა თავისუფლად იმოძრაოს და საწყობიც ადვილად დასუფთავდეს. პროდუქტი დათარიღებული და თავდახურული უნდა ინახებოდეს, რათა დაცული იყოს მწერებისგან ან სხვა სახის დაბინძურებისგან. თუ პროდუქტი მოთავსებულია მსხვრევად, იოლად გასატეხ ქურჭელში, მაშინ ასეთ პროდუქტს განათავსებენ სულ ქვედა თაროზე.

პროდუქტის საყინულეში შენახვის

პროცედურა

საყინულეში პროდუქტი უნდა შევინახოთ - 18 გრადუს და უფრო დაბალ ტემპერატურაზე. ყველა პროდუქტი კარგად უნდა იყოს შეფუთული, რათა თავიდან ავიცილოთ ე.წ. საყინულის ნამწვი. დაათარიღეთ პროდუქტი და გაუკეთეთ წარწერა. დაიცავით FIFO-ს (First in First Out - პირველად მიღებული პირველად გაეცით) პროცედურა.

პროდუქტის მაცივარში შენახვის

პროცედურა

მაცივარში ინახება დათარიღებული და თავდახურული პროდუქტი. კარგი იქნება, თუ პროდუქტს ერთმანეთისგან გავაცალკევებთ და მაცივარსაც არ გადაგჭედავთ. თაროები უნდა იყოს სუფთა. მაცივარში შენახვამდე პროდუქტი სათანადოდ უნდა იყოს გაცივებული. ცხელი პროდუქტის მაცივარში შენახვა არ შეიძლება.

ბოსტნეული და ხილი უნდა გაირეცხოს და გარეცხილი შევინახოთ მაცივარში. არ შეიძლება სხვადასხვა სახის პროდუქტის ერთმანეთში არევა. ცალ-ცალკე უნდა იყოს შენახული: ბოსტნეული/ხილი (ყველა სახეობა ცალ-ცალკე), რძის პროდუქტები, ხორცეული (ყველა სახეობა ცალ-ცალკე), ზღვის პროდუქტი, კვერცხი, მზა პროდუქტები, ნახევარფაბრიკატები.

ხორცისა და ზღვის პროდუქტების შესანახად აუცილებელია დამოუკიდებელი მაცივარი. სასურველია, თუ მზა და უმი პროდუქტებისა და



ბოსტნეულისა და ხილისთვისაც ცალ-ცალკე მაცივრები იქნება გამოყოფილი. თუ მზა და უმი პროდუქტები ერთ მაცივარში ინახება, მაშინ მზა პროდუქტი დაიდება ზედა თაროზე, ხოლო უმი პროდუქტი - ქვედა თაროზე, რათა თავიდან ავიცილოთ მზა პროდუქტის ჯვარედინი დაბინძურება. არასოდეს მოათავსოთ უმი ღორის ხორცი და უმი ძროხის ხორცი ერთ ჭურჭელში. არც უმი ბოსტნეული მოათავსოთ არასდროს გარეცხილი ბოსტნეულის გვერდით. თუ სხვადასხვა სახის ხორცეული ერთ მაცივარში დევს, მაშინ ფრინველი უნდა დაიდოს ქვედა თაროზე, ხოლო თევზი ზედა თაროზე, თან აუცილებლად ყინულზე.

გარეცხილი კვერცხი მაცივარში ინახება მხოლოდ სამი დღე, გაურეცხავ კვერცხს კი არასოდეს ინახავენ სუფთა პროდუქტის მაცივარში, ის ყოველთვის ცალკე ინახება და მისი შენახვის ვადა ერთი თვეა. არასოდეს მიიღოთ და გამოიყენოთ გატეხილი ან გაბზარული კვერცხი. რძის პროდუქტები მოთავსებული უნდა იყოს ზედა თაროზე. დიდი ყურადღებით უნდა შემოწმდეს მზა პროდუქტის ვარგისიანობის ვადა, განსაკუთრებით რძის პროდუქტების, რადგან ისინი მალეუჭებადია და დიდხანს არ ინახება.

ნახევარფაბრიკატების მომზადების პროცედურა

ნახევარფაბრიკატების მომზადებისას წარმოიშობა ორი პრობლემა: ჯვარედინი დაბინძურება და საშიში ტემპერატურის ზონა.

მომზადება აუცილებლად უნდა დავიწყოთ დასუფთავებით. პროდუქტს რაც შეიძლება ნაკლებად შევხებით. გამოვიყენოთ მხოლოდ სუფთა ხელსაწყოები და ჭურჭელი. უმი პროდუქტის დამუშავების შემდეგ, სანამ სხვა პროდუქტს ხელს მოვკიდებთ, გავრეცხოთ და დეზინფექცია გავუკეთოთ ხელსაწყოებს, ჭურჭელს და დაფებს. უმი ხილი და ბოსტნეული გამოყენებამდე უნდა დამუშავდეს სპეციალური წესით: დავალობოთ ხილი/ბოსტნეული ცივ წყალში, გავრეცხოთ, ჩავაწყოთ სპეციალურ სადეზინფექციო საშუალებაში ან მარილწყალში და ბოლოს გავავლოთ ცივ წყალში. მაცივრიდან მხოლოდ იმ რაოდენობის პროდუქტი გამოვიღოთ, რამდენის დამუშავებასაც მოკლე ხანში შევძლებთ. პროდუქტი გვქონდეს თავდახურულ მდგომარეობაში, ვეცადოთ შევამციროთ პროდუქტის საშიშ ზონაში ყოფნის დრო. არ შეიძლება მორჩენილი საკვების და მზა პროდუქტის შერევა. სა-

ლათების მომზადებისას ყველა ინგრედიენტი უნდა გავაცივოთ და ისე გამოვიყენოთ.

პროდუქტის გაღებობის პროცედურა

სურსათის უვნებლობის თვალსაზრისით გაყინული პროდუქტის გაღებობის რამდენიმე საიმედო გზა არსებობს:

1. გაყინული პროდუქტის საყინულიდან მაცივარში გადატანა და 5 გრადუსზე ნაკლებ ტემპერატურაზე გაღება;
2. გამდინარე ცივ წყალში გაღება (პროდუქტი მთლიანად უნდა იყოს წყალში დაფარული). ეს მეთოდი მაშინ გამოიყენება, თუ პროდუქტის მომზადება მისი გაღებობისთანავე დაიწყება;
3. მიკროტალღურ ღუმელში გაღება. ამ შემთხვევაში პროდუქტი დაუყოვნებლივ უნდა მომზადდეს.

სხვადასხვა პროდუქტის მომზადების ტემპერატურა

ყველა პროდუქტს აქვს თავისი მომზადების ტემპერატურა (კრიტიკული ზონა).

ეს ის ტემპერატურაა, რომელზეც ამა თუ იმ პროდუქტში ბაქტერიები ან მთლიანად ნადგურება, ან მათი რაოდენობა მინიმუმამდე მცირდება. მაგალითად, ყველა ტიპის ფრინველი მზადდება 74° და უფრო მაღალ ტემპერატურაზე. ეს ნიშნავს, რომ ფრინველის მომზადების დროს მისი ტემპერატურა არ შეიძლება იყოს 74° გრადუსზე ნაკლები. პროდუქტი უნდა დავაწყოთ მომზადების ტემპერატურის მიხედვით - მაღალ ტემპერატურაზე მოსამზადებელი პროდუქტი უნდა მოთავსდეს ქვედა თაროზე, ხოლო შედარებით დაბალ ტემპერატურაზე მოსამზადებელი - ზედა თაროზე. ქვემოთ მოცემულია ტემპერატურული ნორმები, რომლის მიხედვითაც უნდა მომზადდეს ესა თუ ის პროდუქტი:

ფრინველი (ფრინველის ფარში)	74°
ძროხის ხორცი	65°
ღორის ხორცი	63-65°
ხბოს, ცხვრის ხორცი	63-65°
ძროხის ფარში	68°
კვერცხი	63-66°
ზღვის პროდუქტი	63°

მზარეული ყოველდღიურად უნდა ზომავდეს თერმომეტრით პროდუქტის შიდა ტემპერატურას. თერმომეტრი ერთი წუთის განმავლობაში



უნდა ჩავდეთ ყინულიან წყალში და საჭიროების შემთხვევაში დავარეგულიროთ.

ნახევარფაბრიკატების სათანადო მარაგის მომზადების პროცედურა

ყველა ცვლამ უნდა მოამზადოს ნახევარფაბრიკატები. შვედური მაგიდისთვის და რესტორნისთვის თევშებზე გამზადებული კერძები 24 საათის განმავლობაში უნდა გამოვიყენოთ. დიდხანს შესანახი კერძებია: სუპები, სოუსები, ბულიონები და სხვა. მათი შენახვა შეიძლება შვიდი დღით, სხვა პროდუქტები კი ინახება სამი დღით, მომზადების დღის ჩათვლით. მზა კერძებს ან ნახევარფაბრიკატებს აუცილებლად უნდა ახლდეს თან თარიღის მაჩვენებელი წარწერა. ნახევარფაბრიკატები შეიძლება დავყოთ ორ ნაწილად: პირველი, ცივად გამოსაყენებელი - შეიძლება იყოს გაფცქვნილი ან დაჭრილი ხილი, მზა სალათი და ა.შ. მეორე, შემდგომ მოსამზადებელი, ანუ თერმულად დასამუშავებელი - შეიძლება იყოს წინასწარ დაჭრილი შაშხი, რომელიც მოგვიანებით უნდა შეიწვას.

მომდევნო დღისთვის საუბმის მზარეული ამზადებს ცივ პროდუქტებს: დაჭრილ ყველს, ძეხვეულს, კიტრს, პომიდორს, დაჭრილ ხილს და ა.შ. ჩამოთვლილი პროდუქტიდან ყველა მალფუჭებადი და მხოლოდ ერთი დღე ინახება, თანაც დაჭრილი პროდუქტი სწრაფად შრება და მალე კარგავს ხარისხს. ასევე დაჭრილი შაშხი, ნახევრად მოხარშული კარტოფილი, დაჭრილი ბოსტნეული და ა.შ.

ნახევარფაბრიკატი უმეტესად მალფუჭებადი პროდუქტია. ის მხოლოდ სამი დღე ინახება და მაშინაც აუცილებლად უნდა იყოს დაცული შენახვის პირობები (მაცივარში 5°). თუ ნახევარფაბრიკატი არ არის მალფუჭებადი, მაგალითად, პომიდვრის საწებელი, მისი შენახვა უფრო დიდხანსაც შეიძლება.

ნახევარფაბრიკატი შეიძლება დიდი რაოდენობით მომზადდეს ხანგრძლივად გამოყენებისთვის, ერთი დღისთვის ან ერთი ცვლისთვის. შენახვის ვადა დამოკიდებულია შენახვის პირობებზე. მაგალითად, შესაძლოა, ყასაბმა დამუშავებული ხორცი ხანგრძლივი პერიოდით შეინახოს მხოლოდ საყინულეში და თანაც -18°-ზე და უფრო დაბალ ტემპერატურაზე. თუ ის იმავე ხორცს შეინახავს მაცივარში 5°-ზე დაბალ ტემპერატურაზე, მაშინ მისი შენახვის ვადა მხოლოდ სამი დღეა.

შეკვეთებისთვის ნახევარფაბრიკატები უნდა მომზადდეს ძალიან მცირე რაოდენობით და თითოეულმა ცვლამ ის ხელახლა უნდა დაამზადოს, რათა მათი შენახვის ვადა 24 საათს არ გადასცილდეს.

მომზადებული პროდუქტის გაცივების და შენახვის პროცედურა

თუ მომზადებულ პროდუქტს ვინახავთ ცხლად, მაშინ მისი ტემპერატურა 60-65°-ზე ნაკლები არ უნდა იყოს. უნდა გაკეთდეს შესაბამისი ჩანაწერები. ნებისმიერი მომზადებული პროდუქტი სათანადოდ უნდა გაცივდეს მაქსიმუმ ექვსი საათის განმავლობაში. ჩვენი მიზანია, რაც შეიძლება სწრაფად გავაცივოთ პროდუქტი და შევამციროთ მისი ტემპერატურის საშიშ ზონაში ყოფნის ხანგრძლივობა. არასოდეს არ უნდა გავაცივოთ პროდუქტი თავდახურულ მდგომარეობაში. ორი საათის შემდეგ გაცივებული პროდუქტის ტემპერატურა არ უნდა იყოს 21°-ზე მაღალი, ხოლო ოთხი საათის შემდეგ ის უნდა გაცივდეს 5°-ზე დაბალ ტემპერატურაზე. მთლიანობაში, გაცივებას არ უნდა მოვანდომოთ ექვს საათზე მეტი. თუ ეს პირობები არ შესრულდა, მაშინ პროდუქტი სასწრაფოდ უნდა წამოვადულოთ, წინააღმდეგ შემთხვევაში კი უნდა გადავყაროთ.

პროდუქტი არასოდეს არ უნდა გავაცივოთ მაცივარში, რადგან ის არც სწრაფად გაცივდება და სხვა პროდუქტსაც გაათბობს. პროდუქტი ან სპეციალურ გამაცივებელში უნდა გავაცივოთ, ან ყინულის აბაზანის საშუალებით. თუ ბევრი პროდუქტის სწრაფად გაცივება გვინდა, ის რამდენიმე კონტეინერში უნდა გადავანაწილოთ.

დაბოლოს, ყველა ჩატარებული პროცედურის შესახებ უნდა გაკეთდეს შესაბამისი ჩანაწერები.

მზა პროდუქტის ცხლად შენახვის პროცედურა

ხშირად დაგვჭირდება მზა პროდუქტის ცხლად შენახვა, მაგალითად - შვედური მაგიდისთვის. პროდუქტი ცხლად უნდა შევინახოთ 65° გრადუს ტემპერატურაზე. მზა პროდუქტი ტრანსპორტირების დროს რომ არ დაბინძურდეს, აუცილებლად თავდახურული უნდა იყოს.

თუ გვინდა, რომ პროდუქტი ცხლად შევინა-



ხოთ, ამისათვის უნდა გამოვიყენოთ თერმული ყუთები.

სტუმართან მიტანისას ცხელი კერძი უნდა იყოს ცხელი (60-65°-ზე მეტი), ხოლო ცივი კერძი - ცივი (5°-ზე ნაკლები). მზარეული ცხელ კერძს ათავსებს ე. წ. ცხელ ხაზზე, რომ სტუმართან ცხლად მიიტანოს.

შვედური მაგიდისთვის ცივი კერძები იდება ყინულზე ან სპეციალურ ცივ მაგიდაზე, ხოლო ცხელი კერძები - ცხელი წყლის აბაზანაზე. შვედურ მაგიდაზე ცივი კერძის ტემპერატურა უნდა იყოს 5° გრადუსზე დაბალი, ხოლო ცხელი კერძის ტემპერატურა 60-65° გრადუსზე მაღალი.

პროდუქტის გაცხელების დროს ტემპერატურა უნდა აღემატებოდეს 74° გრადუსს და 15 წამის განმავლობაში ის ცეცხლზე უნდა დავაყოფოთ, რომ ბაქტერიები განადგურდეს.

უმი ბოსტნეულის და ხილის შენახვის და მოხმარების პროცედურა

ბოსტნეული, მწვანილი და ხილი მაცივარში ინახება 5°-ზე დაბალ ტემპერატურაზე. ბოსტნეული, მწვანილი და ხილი ბაქტერიებისა და ქუჩყისთვის შესანიშნავი კერაა. ამიტომ ყველა მათგანი კარგად უნდა გავრეცხოთ, დავაყოფოთ სპეციალურ სადებიინფექციო ხსნარში ან მარილწყალში და გამდინარე წყალში გავავლოთ. დაჭრილი ბოსტნეული უკვე პოტენციურად საშიშია, რის გამოც ის უნდა ინახებოდეს ტემპერატურის უსაფრთხო ზონაში (5°-ის ქვემოთ და 60°-ის ზემოთ), ან ცივად უნდა შევინახოთ, ან თერმულად უნდა დავამუშაოთ და დავტოვოთ ცხლად 65°-ზე მაღალ ტემპერატურაზე. თუ ბოსტნეულს და ხილს ცივად ვალაგებთ, ტემპერატურის შენარჩუნების გამო უნდა დავაწყოთ ყინულზე. უმად გამოსაყენებელი ბოსტნეული და ხილი დავჭრათ თეთრ დაფაზე, გამოვიყენოთ სუფთა და დეზინფიცირებული დანა. დაჭრილი ბოსტნეული და ხილი შევინახოთ სუფთა კონტეინერებში და არ ავერიოთ ერთმანეთში. შვედურ მაგიდაზე გატანილი ბოსტნეული და ხილი უნდა გადავყაროთ.

განვიხილოთ მალფუჭებადი ხილი და ბოსტნეული: მაგალითად ნესვი. ის კარგად უნდა გავრეცხოთ და სულ მცირე, 30 წამით გავავლოთ ცივ წყალში. ნესვი უნდა გავთალოთ დეზინფიცირებული დანით არა თეთრ, არამედ სხვა ფერის დაფაზე, ხოლო მზა პროდუქტი დავ-

ჭრათ თეთრი ფერის დაფაზე. ბაქტერიების თავიდან აცილების მიზნით დასაჭრელად და შიგთავსის გამოსაცლელად უნდა გამოვიყენოთ მხოლოდ დეზინფიცირებული დანა და კოვზი. ბუფეტის დახლზე ნესვი მხოლოდ ოთხი საათი შეიძლება იდოს ტემპერატურის უსაფრთხო ზონაში (5°-ის ქვემოთ და 60°-ის ზემოთ). ნესვის სხვა ხილთან არევა არ შეიძლება. ბუფეტიდან მორჩენილი ნესვი აუცილებლად უნდა გადავყაროთ.

მუშაობის დამთავრების შემდეგ გავრეცხოთ და დეზინფიცირება გავუკეთოთ ხელსაწყოებს, დაფას და სამუშაო ადგილს.

ხორცის მიღების და სათანადოდ დამუშავების პროცედურა

საქონლის ახალი ხორცის მიღებისას ხორცის ტემპერატურა უნდა იყოს 1-3° გრადუსი და ის შეიძლება შევინახოთ მაქსიმუმ სამი დღე 2-3° გრადუს ტემპერატურაზე. გაყინული საქონლის ხორცის ტემპერატურა მიღებისას უნდა იყოს -12° გრადუსი ან უფრო დაბალი. თუ საქონლის ხორცი ვაკუუმის პაკეტებშია, მათი შენახვა შეიძლება მაქსიმუმ ათი დღე. ფარში არ კეთდება გაყინული ხორცი. ფარშის გასაკეთებელი ხელსაწყოები (ხორცსაკეპი მანქანა, დანები და ა. შ.) უნდა იყოს საგულდაგულოდ გარეცხილი, დეზინფიცირებული და 2-3° გრადუსზე ცივად შენახული. ხორცსაკეპი უნდა აიწყოს უშუალოდ ხორცის გატარების წინ. ხორცი უნდა მომზადდეს, დაიწროს სისხლისგან, თუ საჭიროა შემშრალდეს, გასუფთავდეს ძვლების, ხრტილებისა და სხვა ზედმეტი ნაწილებისაგან, დაიჭრას პატარა ზომის ნაჭრებად, რათა ხორცსაკეპ მანქანაში იოლად ჩავიდეს. ხორცი მხოლოდ 24 საათის სამყოფი უნდა გატარდეს.

ფარშზე მუშაობის დროს მზარეულს უნდა ეცვას ხელთათმანები. მზა ფარში თავდახურული კონტეინერით დაუყოვნებლივ უნდა შევინახოთ მაცივარში და დავაწეროთ თარიღი. გატარებული ხორცი შეიძლება გამოვიყენოთ მხოლოდ 24 საათის განმავლობაში. ფარში არ უნდა გაიყინოს შემდგომი გამოყენებისთვის. სამუშაოს დასრულების შემდეგ უნდა დავშალოთ ხორცსაკეპი მანქანა, საგულდაგულოდ გავრეცხოთ საშინაო წყლით, კარგად გავავლოთ და შევინახოთ სპეციალურ სადებიინფექციო ხსნარში ან მაცივარში. გავასუფთაოთ და გავუ-



კეთით დეზინფექცია სამუშაო ადგილსა და ხელსაწყოებს (დაფა, დანა და ა. შ.). მზარეულმა მუშაობის დაწყებამდეც და მისი დამთავრების შემდეგაც ხელები ანტიბაქტერიული საპნით უნდა დაიბანოს.

გაცივული ხორცი არ უნდა იყოს გამლღვარი და ის საყინულეში -18° -ზე დაბალ ტემპერატურაზე უნდა შევინახოთ. გაღებობისას გაცივული ხორცი უნდა ამოვიღოთ ყუთებიდან, მოვათავსოთ ნახვრეტებიან კონტეინერებში ხორცის სისხლისგან დაწურვის მიზნით და გავაღლოთ მაცივარში $2-3^{\circ}$ ტემპერატურაზე. არ შეიძლება ხორცის გაღება ოთახის ტემპერატურაზე. ასევე აკრძალულია გამლღვარი ხორცის ხელმეორედ გაყინვა და ოთახის ტემპერატურაზე 30 წუთზე მეტი ხნით გაჩერება.

ფრინველის პროდუქტის ტემპერატურა მიღების დროს უნდა იყოს $-2-0^{\circ}$. მიღებულ ფრინველს არ უნდა ჰქონდეს წებოვანი, მწვანე ან ნაცრისფერი კანი და უსიამოვნო სუნი. ის მაშინვე უნდა შევინახოთ მაცივარში $0-3^{\circ}$ ტემპერატურაზე, ყველაზე ქვედა თაროზე. არ შეიძლება გასასაცივებლად ყინულის გამოყენება. ფრინველის შენახვა შეიძლება დაკვლიდან 12-14 დღე სათანადო პირობებში. გაცივული ფრინველისა და ხორცის გაღებობის პროცედურა იგივეა. იკრძალება ერთხელ გამლღვარი ფრინველის ხელმეორედ გაყინვა.

ახალი მიღებული ხორცი ყოველთვის შევინახოთ მაცივარში ($1-3^{\circ}$ -ზე) უკანა თაროზე, ხოლო ძველი მიღებული მოვათავსოთ წინ, რათა ჯერ ძველი გამოვიყენოთ და შემდგომ ახალი. მაცივარში შენახული ხორცი უნდა გამოვიყენოთ მაქსიმუმ 72 საათის განმავლობაში.

ხორცეულის დამუშავებისას მუქი ფერის (თეთრი არა) დაფა გამოვყოთ მხოლოდ უმი პროდუქტის დასამუშავებლად. ამავე დაფაზე არ შეიძლება მზა პროდუქტის დაჭრა-დამუშავება. ხორცეულის დამუშავების შემდეგ გულდასმით უნდა გავრეცხოთ დაფები, დანები და გავუკეთოთ მათ დეზინფექცია, დავიბანოთ ხელები, საგულდაგულოდ დავასუფთაოთ სამუშაო ადგილი და გავუკეთოთ დეზინფექცია. მზარეულმა მუშაობის დაწყებამდეც და დამთავრების შემდეგაც ანტიბაქტერიული საპნით უნდა დაიბანოს ხელები.

თევზეულის მიღების და სათანადოდ დამუშავების პროცედურა

თევზეულის მიღებისას პირველ რიგში არ უნდა დაირღვეს გაყინული თევზეულის ტრანსპორტირების პირობები. ის აუცილებლად უნდა იყოს გაყინული. თუ თევზი ცოცხალია, მიღებისას უნდა იდოს ყინულზე. გაუყინავი თევზის კანი უნდა იყოს მკვრივი და ელასტიკური. ახალი თევზის კანი თითის დაჭერის შემდეგ სწრაფად უნდა უბრუნდებოდეს პირვანდელ მდგომარეობას. თევზს არ უნდა ჰქონდეს უსიამოვნო სუნი და ამღვრეული თვალები. თევზის ლაყუნები ღია წითელი ფერის უნდა იყოს.

გაუყინავი თევზი არ შეიძლება იყოს ვაკუუმის პაკეტებში. თევზი მიღებისთანავე უნდა მოვათავსოთ ყინულში და შევინახოთ მაცივარში $0-1^{\circ}$ -მდე ტემპერატურაზე.

ახლად მიღებული თევზი მაშინვე უნდა მოვათავსოთ მაცივარში ყველაზე ცივ ადგილას, ყინულზე. ოღონდ მანამდე უნდა ჩავდოთ ნახვრეტებიან კონტეინერში, რომელიც თავის მხრივ ჩადგმული იქნება უფრო დიდ კონტეინერში, რომ დამდნარი ყინული არ დაგროვდეს და თევზი წყალში არ აღმოჩნდეს. მთლიანი თევზი შეიძლება იდოს ყინულზე მუცლით ქვემოთ. ფილები უნდა იდოს ზედ ყინულზე და რომ არ დაზიანდეს, შეგვიძლია ზემოდანაც ყინულის თხელი ფენა დავადოთ. თევზი არ უნდა ეხებოდეს კონტეინერის კიდეებს. თითოეული ნაჭერი გახვეული უნდა იყოს პოლიეთილენის პარკში და ყინულში ისე იდოს, რომ კანით მეორეს ნაჭერს ეხებოდეს. თევზს ყოველდღე უნდა ვუცვალოთ ყინული და წყალში არასოდეს ჩავტოვოთ, რადგან ის წყალს იწოვს და გემოს კარგავს.

ერთმანეთში არ უნდა შევურიოთ სხვადასხვა სახეობის თევზი და ახალი მიღებული და ძველი მიღებული თევზი. ახალი მიღებული თევზი ყოველთვის დავდოთ ძველის უკან, რათა პირველ რიგში ძველი მიღებული გამოვიყენოთ. მაცივარში თევზი ყოველთვის დათარიღებული შევინახოთ, არ ავურიოთ ერთმანეთში, არ გაჩეროთ სამ დღეზე მეტხანს.

გაცივული თევზი გასაღებლად უნდა ამოვიღოთ ვაკუუმის პაკეტიდან და 24 საათის განმავლობაში გავაღლოთ მაცივარში $1-3^{\circ}$ ტემპერატურაზე.

გამლღვარი თევზი უნდა გამოვიყენოთ 24 საათის განმავლობაში. დაუშვებელია ერთხელ

გამლევარი თევზის ხელახლა გაყინვა.

თევზის დასამუშავებლად საჭიროა გამოვყოს ცალკე დაფა. თევზის დამუშავების შემდეგ სამუშაო მაგიდა, დაფა და დანა გულდასმით უნდა გავრეცხოთ და გავუკეთოთ დეზინფექცია. ხელები დავიბანოთ საპნით და ცხელი წყლით.

ნიჟარიანი ზღვის პროდუქტის მიღების დროს:

- შევამოწმოთ მომწოდებელი და წარმოების თარიღი;
- მივიღოთ პროდუქტი ცოცხალი, მოძრავი (5° გრადუსზე);
- შევინახოთ 1-3° გრადუს ტემპერატურაზე;
- გამოვიყენოთ მიღებიდან სამი დღის განმავლობაში;
- გამოყენებისას გავრეცხოთ სასმელი წყლით;
- დავიცვათ ჭვარდიანი დაბინძურებისაგან;
- შევინახოთ ყინულზე, მხოლოდ უწყლოდ;
- ნიჟარა უნდა იყოს დახურული;
- მივიღოთ თავისივე ორიგინალურ კონტეინერებში;
- არ უნდა ჰქონდეს სპეციფიკური სუნი, ზღვის სუნი დასაშვებია;
- ნიჟარა არ უნდა იყოს გატეხილი ან დაზიანებული;
- პროდუქტი არ უნდა იყოს წებოვანი და მშრალი;
- არ შეიძლება ავურიოთ ერთმანეთში სხვადასხვა სახეობა.

უსაფრთხოების წესები, რომლებიც უნდა დაიცვას სამზარეულოს თანამშრომელმა

სამზარეულოში მუშაობის დროს გმართებთ განსაკუთრებული სიფრთხილე და ყურადღება:

- ფრთხილად გამოიყენეთ დანები;
- ფრთხილად გარეცხეთ ბასრი დანები;
- შეინახეთ დანები და მჭრელი ხელსაწყოები უსაფრთხო ადგილას;
- ნუ გამოიყენებთ დაზიანებულ, გატეხილ ან გაბზარულ ჭურჭელს;
- ნუ ივლით სველ იატაკზე;
- ნუ ჩაყრით დამტვრეულ ჭურჭელს ნარჩენების ყუთში, გამოიყენეთ ცალკე მეტალის კონტეინერი;
- განმუხმდის წინ ელექტრომოწყობილობა გამორთეთ ქსელიდან;

- აცნობეთ მორიგე ინჟინერს ნებისმიერი ტექნიკური დაზიანების შესახებ, თავად ნუ შეეცდებით პრობლემის მოგვარებას.

სურსათის უვნებლობა წარმოების უბანზე

სურსათი არის ადამიანის საკვებად განკუთვნილი ნებისმიერი გადამამუშავებული ან გადამამუშავებელი პროდუქტი. ცნობილია, რომ სურსათის საშუალებით 200-ზე მეტი დაავადება ვრცელდება. სასტუმრო, რომელიც სტუმრებს ემსახურება, ამავე დროს წარმოადგენს სურსათის მწარმოებელს და, შესაბამისად, ობიექტს ჰყავს სურსათის უვნებლობაზე პასუხისმგებელი პირი - შეფმზარეული ან/და სურსათის უვნებლობის მენეჯერი, რომელიც ხელმძღვანელობს და აკონტროლებს წარმოების ჯაჭვს პროდუქტის შეძენიდან სტუმართან მიტანამდე.

სურსათთან უშუალო კავშირი აქვთ შემდეგ განყოფილებებს:

- მომარაგების განყოფილებას;
- სამზარეულოს;
- სამზარეულოს დასუფთავების სამსახურს;
- კვებისა და სასმელების განყოფილებას.

შესაბამისად, თითოეულ ამ განყოფილებაში მოქმედებს საერთო წესები და შიდა პროცედურები, რომლებიც უზრუნველყოფენ სტუმრისთვის მიწოდებული სურსათის ხარისხსა და უვნებლობას.

სასურველი შედეგის მისაღწევად და უვნებლობის უზრუნველსაყოფად წარმოებაში უნდა არსებობდეს სურსათის წარმოებისთვის შესაბამისი ინფრასტრუქტურა, გაწერილი შიდა პროცედურები, მონიტორინგის, ინსპექტირების და გადამოწმების პროცედურები.

ობიექტის ინფრასტრუქტურული გამართულობა ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საკითხია, რომელიც გულისხმობს იატაკის, ქერის, კედლების, ტრაპების და კომუნიკაციების გამართულობას; თუ ობიექტს აქვს ფანჯრები, საჭიროა მათზე მწერებისგან დამცავი ბადეების გაკვრა, შენობას არ უნდა ჰქონდეს ღიობები და ის სათანადოდ უნდა იყოს განათებული, ხოლო ნათურები დახურული უნდა იყოს დამცავი საშუალებებით. აუცილებელია, მუდმივად მოწმდებოდეს გამწოვი სისტემები, რათა ისინი მწყობრიდან არ გამოვიდეს. ობიექტზე ჰაერის სრულყოფი



ფილი ცირკულაცია უნდა ხდებოდეს, ხელსაბანი და სამზარეულო ნიჟარები უნდა იყოს გამიჯნული და გამართულად მუშაობდეს, ონკანებში მუდმივად უნდა მოედინებოდეს ცივი და ცხელი წყალი, გამოსაცვლელი ოთახები და სანიტარული კვანძები სათანადოდ უნდა იყოს მოწყობილი და აღჭურვილი.

ინფრასტრუქტურული გამართულობის შემდეგ მნიშვნელოვანია, რომ შემუშავდეს, დაინერგოს და განხორციელდეს შემდეგი სამუშაო პროცედურები:

- სურსათის უვნებლობის პოლიტიკა;
- სურსათის უვნებლობის სისტემა;
- მომწოდებელთა კონტროლი, მოულოდნელი ინსპექტირება და საიმედო მომწოდებლების სია;
- წარჩენების მართვა;
- მავნებლების კონტროლი;
- თანამშრომელთა ტრენინგები და ჩანაწერების წარმოება;
- თანამშრომელთა ჰიგიენის წესების დაცვა და ჯანმრთელობის მდგომარეობის კონტროლი;
- ინფრასტრუქტურისა და წარმოებაში გამოყენებული ინვენტარის დასუფთავებისა და დეზინფექციის ცხრილებისა და ჩანაწერების წარმოება;
- ტემპერატურული რეჟიმის კონტროლის მექანიზმების დანერგვა;
- საზომი საშუალებების, თერმომეტრების კალიბრაცია;
- გამოყენებული წყლის, ასევე ყინულის კონტროლი;
- სურსათის უვნებლობის სხვადასხვა ტიპის გადამოწმება ლაბორატორიული კვლევის საშუალებით;
- კრიტიკული საკონტროლო საკითხების დადგენა და მათი კონტროლი;
- მომხმარებლის პრეტენზიების მართვის პოლიტიკა.

საქართველოს კანონმდებლობა სურსათის უვნებლობის საკითხებთან მიმართებით ადგენს გარკვეულ მოთხოვნებს, ამიტომაც სასურველია დანერგოთ თვითინსპექტირების სისტემა, რაც გარე ინსპექტირების შემთხვევაში თავიდან აგაცილებთ შესაძლო არასასურველ შედეგებს.

წარმოების უბანზე დადგენილი უნდა იყოს ინსპექტირების სიხშირე. საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ინსპექტირების სიხშირე შეიძლება იყოს ყოველდღიური, ყოველკვი-

რეული, ყოველთვიური ან კვარტალური. ეს ყოველივე, როგორც წესი, აღწერილია სურსათის უვნებლობის პოლიტიკაში.

ყოველი ინსპექტირების შედეგი უნდა აისახოს შესაბამის ოქმში. დარღვევების ან პრობლემის შემთხვევაში უნდა დაისახოს მათი გამოსწორების გზები და მიეთითოს პირი, ვისაც ამის გაკეთება დაევალება. ოქმში ასევე უნდა ჩანდეს გადამოწმების შედეგი.

სახელმძღვანელოს თანდართული ოქმის ნიმუში მოიცავს იმ ძირითად საკითხებს, რომელიც მოწმდება გარე ინსპექტირების შემთხვევაში. სასტუმროს მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ფორმაში შესაძლებელია ცვლილებების შეტანა. (იხ. ფორმა N.6)

გამოყენებული ქიმიური საშუალებების კონტროლი

სურსათის წარმოების უბანზე გამოყენებული ქიმიური საშუალებები სიფრთხილით უნდა შეირჩეს. ქიმიური საშუალებების საიმედოობაში ეჭვი არ უნდა გვეპარებოდეს და ნებადართული უნდა იყოს მათი გამოყენება სურსათთან.

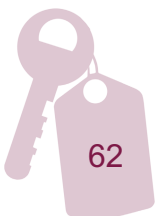
აუცილებელია, სამზარეულოში ქიმიური საშუალებები აღირიცხებოდეს, კონტროლდებოდეს და არსებობდეს ჩანაწერი, სადაც მითითებული იქნება, თუ რა მიზნით, რა რაოდენობით და რა მეთოდით გამოიყენება ისინი.

თანამშრომელთა უსაფრთხოება დაცული რომ იყოს, მათ უნდა ასწავლონ ქიმიკატების სწორად მოხმარება.

სამზარეულოში გამოყენებული ყველა საწმენდი საშუალება უნდა ინახებოდეს ცალკე, სამზარეულოს გარეთ, უნდა იყოს მარკირებული და მათი მოვლა-შენახვა დადგენილი წესის მიხედვით ხდებოდეს. ყველა ის პირი, რომელსაც სურსათთან აქვს შეხება, უნდა ეცნობოდეს წარმოებაში არსებულ პროცედურებს და სამსახურის დაწყების წინ და ყოველ 6 თვეში ერთხელ სამედიცინო შემოწმებას გადიოდეს.

მნიშვნელოვანია, წარმოებაში გამოყენებული წყალი ხშირად კონტროლდებოდეს შესაბამისი აკრედიტაციის მქონე ლაბორატორიის მიერ, რათა ის აკმაყოფილებდეს სასმელი წყლის მოთხოვნებს. ასევე უნდა კონტროლდებოდეს ყინული, რომელიც გამაგრილებელი სასმელებისთვის გამოიყენება.

იმავე ლაბორატორიის მიერ გარკვეული სიხ-



შირით უნდა მოწმდებოდეს მომზადებული კერძის მიკრობიოლოგიური კვლევა, რათა დაგერწმუნდეთ დანერგილი პროცედურების მართებულობაში.

ინვენტარის რეცხვა-დეზინფექცია

ყველა ტიპის ინვენტარს, რომელიც სამზარეულოსა და რესტორანში გამოიყენება, მუდმივად უნდა რეცხავდნენ და უტარებდნენ დეზინფექციას.

სასტუმროში გამოიყენება ორი ტიპის რეცხვის მეთოდი - რეცხვა მანქანის საშუალებით და ხელით რეცხვა.

ორივე მეთოდის სწორად წარმართვა მეტად მნიშვნელოვანია. მანქანით რეცხვის დროს დეზინფექცია ხდება მაღალი ტემპერატურით, ხოლო ხელით რეცხვის შემთხვევაში - ქიმიური საშუალებით.

მანქანით ირეცხება: თეფშები, ჭიქები, დანა-ჩანგალი და ყველა ის ინვენტარი, რომლის გარეცხვაც მანქანაში ინსტრუქციით ნებადართულია. მანქანიდან გამოღებული ნივთები ცხელი და მშრალია, ამიტომ მათ მაშინვე ახარისხებენ და შესაბამის ყუთებში, თაროებსა თუ განყოფილებებში ათავსებენ.

ხელით ირეცხება ყველა სხვა ტიპის ჭურჭელი, როგორცაა სამზარეულოს ქვაბები, ტაფები, კონტეინერები და ა.შ. ხელით რეცხვა ხდება სამი - რეცხვის, გასავლები და დეზინფექციის -

ნიჟარის გამოყენებით. გარეცხვის შემდეგ ნივთი სველია, ამიტომ საჭიროა მათი ამობრუნება შესაბამის თაროზე და ჰაერზე გაშრობა. გაშრობის შემდგომ ნივთებს შესაბამის განყოფილებებში და თაროებზე ანაწილებენ.

სამზარეულოს ინფრასტრუქტურა და უსაფრთხო სამუშაო გარემო

ადმინისტრაცია მუდამ ზრუნავს უსაფრთხო სამუშაო გარემოზე.

უსაფრთხო მუშაობისთვის აუცილებელია, რომ:

- სახანძრო გასასვლელები იყოს გამოკვეთილი;
- იყოს კარგი განათება;
- ელექტროგაყვანილობა და მოწყობილობები იყოს მუშა მდგომარეობაში;
- მოწყობილობები იყოს შესაბამისი უსაფრთხოების საშუალებებით აღჭურვილი;
- სამზარეულოში იყოს ხანძარსაწინააღმდეგო საშუალებები და ცეცხლგამძლე საბანი;
- სამზარეულოს ჰქონდეს პირველადი დახმარების ყუთი;
- გამოსაჩენ ადგილზე იყოს გამოკრული სასწრაფო დახმარების ტელეფონის ნომერი და პირველადი დახმარების ჩატარების უფლების მქონე პირის ტელეფონის ნომერი.

თავი V.

უსაფრთხოების სამსახური

თავის მომზადებაზე იმუშავეს
კონსულტანტებმა
გიორგი წნორიაშვილმა,
ივანე ჩადუნელმა,
ლევან ოთარიშვილმა





სასტუმროს უსაფრთხოების სამსახურს უმნიშვნელოვანესი როლი აკისრია სასტუმროს გამართული მუშაობის უზრუნველსაყოფად. უსაფრთხოების სამსახური ძირითადად უზრუნველყოფს სტუმრის, შენობის, სამუშაო გარემოს და თანამშრომლების უსაფრთხოებას. სახელმძღვანელოში მითითებულია ის აქტივობები, რომლებიც დაგეგმილი განრიგით სრულდება ამ მიზნების მისაღწევად.

უსაფრთხოების სამსახურის ორგანიზაციული სტრუქტურა

უსაფრთხოების სამსახური ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით ნომრების მართვის მიმართულებას მიეკუთვნება ან დამოუკიდებლად ექვემდებარება გენერალურ მენეჯერს. დღესდღეობით სასტუმროს უსაფრთხოების სამსახურის როლი განსაკუთრებით გაიზარდა, ვინაიდან მომეტებული საფრთხის პირობებში სტუმრის, თანამშრომლის და შენობის უსაფრთხოების უზრუნველყოფა დიდ ყურადღებას და სწორ მენეჯმენტს მოითხოვს.

უსაფრთხოების განყოფილებას ხელმძღვანელობს უსაფრთხოების მენეჯერი. ზოგიერთი ქსელის სასტუმროებში ასეთ თანამდებობაზე მომუშავე ადამიანს დანაკარგის თავიდან აცილების განყოფილების მენეჯერსაც ეძახიან. ამ განყოფილებაში მუშაობა მოითხოვს განსაკუთრებულ ყურადღებას დეტალების მიმართ, ასევე სწრაფი რეაგირების უნარს, კრიტიკულ სიტუაციაში სწრაფი გადაწყვეტილების მიღების უნარს,

მოქნილობას და კარგ ფიზიკურ მომზადებას.

განყოფილების შიდა ორგანიზაციული სტრუქტურა ასეთია: განყოფილებას ხელმძღვანელობს უსაფრთხოების მენეჯერი; მას ექვემდებარებიან უსაფრთხოების ზედამხედველი და ცვლაში მომუშავე უსაფრთხოების ოფიცრები, რომლებიც სხვადასხვა ობიექტებზე არიან განაწილებული. უსაფრთხოების მენეჯერი განყოფილების დღის განრიგს ძირითადად სადარაჯო წერტილების მიხედვით ადგენს. სასტუმროს სადარაჯო წერტილები, როგორც წესი, უმეტესად ერთმანეთს ჰგავს. სასტუმროს ფოიეში მუდმივად დგას სადარაჯოდ ერთი ოფიცერი, ერთი ოფიცერი თვალყურს ადევნებს სათვალთვალო კამერების მუშაობას, ერთი ოფიცერი პერიმეტრის შემოვლას ახორციელებს და ერთიც - სასტუმროს შიდა ტერიტორიის შემოვლას ნომრების, დერეფნების, საზოგადოებრივი ტერიტორიის, პარკინგის და სხვა არაერთი ფართის ჩათვლით. უსაფრთხოების მენეჯერის განკარგულებაშია კიდევ ერთი სათადარიგო ოფიცერი, რომელიც ან შესვენების დროს, ან სხვა საჭიროების მიხედვით ენაცვლება დანარჩენებს.

სისუფთავე სასტუმროს მთელ არეალზე

უსაფრთხოების თანამშრომელი ყურადღებას აქცევს სასტუმროს გარე და შიდა პერიმეტრს. ის მუდმივად აკვირდება, ხომ არ არის სახანძრო გასასვლელები სველი, ჭუჭყიანი, თოვლით დაფარული ან ჩახერგილი, რადგან სტუმრის უსაფრთხოებისთვის ძალიან მნიშვნე-

ლოგანია მათი წესრიგში ყოფნა.

როდესაც სტუმარს ან სხვა პირს თუნდაც მცირეოდენი საფრთხე ემუქრება, უსაფრთხოების განყოფილების თანამშრომელი ვალდებულია, სწრაფად და მართებულად იმოქმედოს და არ დააზარალოს ისინი. უსაფრთხოების თანამშრომელს მუდმივი კავშირი უნდა ჰქონდეს სასტუმროს ყველა თანამშრომელთან და სტუმართან უსაფრთხოების საკითხებზე დაკვირვების მიზნით.

სატელეფონო ეტიკეტი

სასტუმროს ყველა თანამშრომელი, მათ შორის უსაფრთხოების თანამშრომელი, ტელეფონს, როგორც წესი, სამი ზარის განმავლობაში უნდა პასუხობდეს.

როდესაც ტელეფონში ისმის მუქარის, ყვირილის, ტირილის ან საეჭვო საუბრის ხმა, უსაფრთხოების თანამშრომელი უნდა შეეცადოს, რაც შეიძლება გაახანგრძლივოს საუბარი და მიიღოს მაქსიმალური ინფორმაცია, რომელიც შემდგომში სწორი გადაწყვეტილების მიღებაში დაეხმარება, ამავდროულად კი საფრთხის ადგილზე დამხმარე ჯგუფი უნდა გაგზავნოს.

თანამშრომელთა შემოსვლისა და გასვლის პროცედურა

სასტუმროს ყველა თანამშრომელი შემოდის თანამშრომელთათვის განკუთვნილი შემოსასვლელიდან, სადაც მათ ამოწმებენ და დროის შესაბამისად აღრიცხავენ. გასვლის დროს ყველა თანამშრომელი უნდა გავიდეს თანამშრომელებისთვის განკუთვნილი გასასვლელიდან, სადაც მათ ისევ ამოწმებენ და აღრიცხავენ დროის შესაბამისად. უსაფრთხოების მორიგე თანამშრომელი დროდადრო გაუფრთხილებლად, შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით ამოწმებს თანამშრომელთა ჩანთებს და სხვა პირად ნივთებს, რათა თავიდან იქნეს აცილებული სასტუმროს კუთვნილი ნივთების შენობიდან გატანა.

სამუშაო დღის დაგეგმვის პროცედურა

ყოველი ცვლის დაწყების წინ უსაფრთხოების თანამშრომელი უნდა ეცნობოდეს სამუშაო დღის გეგმას. უსაფრთხოების ყველა თანამშრომელი ყოველდღიურად ეცნობა სასტუმროში მყოფი სტუმრების სრულ სიას და იღებს ინფორმაციას სასტუმროში მიმდინარე წვეულებებისა თუ კონფერენციების შესახებ.

ვიზიტორების რეგისტრაციის პროცედურა

სასტუმროში საქმისთვის მოსულ ადამიანს სამი წიწით გამოარჩევენ. ის შეიძლება იყოს:

1. თანამშრომელი, რომელიც არასამუშაო დროს შემოდის სასტუმროში;
2. პიროვნება, რომელსაც სასტუმროსთან კონტრაქტი აქვს დადებული და სასტუმროში კონტრაქტის პირობების თანახმად მოდის (მაგ. მომმარაგებელი ან სხვა პირი).
3. ვიზიტორი, რომელიც არ მუშაობს სასტუმროში და მხოლოდ ერთხელ შემოდის შენობაში.

ყველა ამ ვიზიტორს სასტუმროს ტერიტორიაზე გადასადგილებლად სჭირდება სათანადო სარეგისტრაციო ბარათი. უსაფრთხოების თანამშრომელი აკვირდება სასტუმროში შემოსულ ყველა საეჭვო პირს და პირველივე საეჭვო ქცევის შემჩნევისას, მათ სასტუმროს ტერიტორიას ატოვებინებს, ისე რომ არ დაირღვეს სასტუმროს ნორმალური ფუნქციონირება.

სატრანსპორტო საშუალების რეგისტრაციის პროცედურა

აუცილებელია სასტუმროს ავტოსადგომზე შემოსული ყველა სატრანსპორტო საშუალების რეგისტრაცია და შემოწმება იმისათვის, რომ ვიცოდეთ ავტომობილის მფლობელის ვინაობა და იმაშიც დარწმუნებული ვიყოთ, რომ ავტომობილის შიგთავსი არანაირ ეჭვს არ იწვევს. ამით თავიდან ავიცილებთ ყოველგვარ გაუგებრობას და ტერორისტული აქტის საფრთხეს.

გასაღებების რეგისტრაციის პროცედურა

სასტუმროს ყველა გასაღები უნდა ინახებოდეს დაცვის განყოფილებაში. ეს არის აუცილებელი პროცედურა, რათა კრიტიკულ სიტუაციაში შესაძლებელი იყოს თითოეული გასაღების დროულად გამოყენება.

მფლობელის მიერ გასაღების გატანა-შემოტანა ყოველდღიურად უნდა დასტურდებოდეს ხელმოწერით. არ შეიძლება კონკრეტული თანამშრომლის გასაღების სხვა პირისთვის გადაცემა.

ფოსტის მიღების და რეგისტრაციის პროცედურა

სასტუმროს სახელზე მოსულ თითოეულ გზავნილს ან ამანათს იღებს უსაფრთხოების თანამშრომელი, ამოწმებს მას უსაფრთხოების წესე-

ბის სრული დაცვით და მხოლოდ ამის შემდეგ მიიქვს ის ადრესატთან.

- არსებობს ისეთი შემთხვევებიც, როდესაც უსაფრთხოების თანამშრომელი უარს აცხადებს ფოსტის მიღებაზე. ეს მაშინ ხდება, როდესაც:
- ა) მიმღების მისამართი არ არის სრულყოფილი;
 - ბ) გამომგზავნის მისამართი არ არის მითითებული;
 - გ) კონვერტი საეჭვოდაა ცხიმით დალაქული;
 - დ) ამანათი საეჭვოდ არის შეფუთული;
 - ე) ჩვეულებრივ ამანათთან შედარებით ამანათი ზედმეტად მძიმე ან მსუბუქია;

საშვის გამოწერის პროცედურა

სასტუმროდან გამავალი ნივთები პირობითად ორ კატეგორიად იყოფა: “დროებითი ნივთის” კატეგორიაში თავს იყრის ნივთები, რომელიც გადის სასტუმროდან და რაღაც გარკვეული პერიოდის შემდეგ უკან ბრუნდება; ხოლო “მუდმივი ნივთის” კატეგორიაში თავმოყრილი ნივთები სასტუმროდან გადის და უკან აღარ ბრუნდება. შესაბამისად, ამ ორივე კატეგორიის ნივთების აღრიცხვას, აწარმოებენ “დროებითი” და “მუდმივი” ნივთების სარეგისტრაციო წიგნში.

დაკავების და ჩხრეკის პროცედურა

უსაფრთხოების თანამშრომელს აქვს მხოლოდ სამოქალაქო დაკავების უფლება. მას შეუძლია ჩხრეკა აწარმოოს ორ მოწმესთან ერთად. მოწმეები, თუ ეს შესაძლებელია, სასურველია, იყვნენ სხვა განყოფილებიდან. სამოქალაქო დაკავებისას პირს უნდა ავუხსნათ, რომ ჩვენ მას კი არ ვაპატიმრებთ, მხოლოდ ვაკავებთ პოლიციის მოსვლამდე. მსგავსი შემთხვევის შესახებ უნდა შევატყობინოთ პოლიციას და სასტუმროს მენეჯერს. გასათვალისწინებელია, რომ აღნიშნული პროცედურა იშვიათად გამოიყენება და მისი გამოყენების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებენ სასტუმროს უსაფრთხოების მენეჯერი და გენერალური მენეჯერი.

ესკორტის პროცედურა

იმ შემთხვევაში, თუ სასტუმროს თანამშრომელს ან ბუღალტერს თანხის გატანისას უწევს ხალხმრავალი ადგილის გავლა ან სასტუმროს გარე პერიმეტრზე გასვლა, მას უნდა აცილებდეს უსაფრთხოების თანამშრომელი. ზედმეტი

პასუხისმგებლობის თავიდან აცილების მიზნით სასტუმრო ხშირად იყენებს ინკასატორების მომსახურებას ქვეკონტარქტით.

ინფორმაცია სასტუმროსა და თანამშრომლების შესახებ

სასტუმროში მყოფი სტუმრის შესახებ ინფორმაცია არის კონფიდენციალური; ასევე აკარძალულია თანამშრომელთა პირადი ინფორმაციის გაცემა უცხო პირებზე. თუ პრესის წარმომადგენელი ან ვინმე გარეშე პირი ითხოვს ინფორმაციას სასტუმროში მიმდინარე მოვლენის შესახებ, უსაფრთხოების თანამშრომელი ვალდებულია ამის შესახებ აცნობოს საზოგადოებასთან ურთიერთობის განყოფილებას. არც ერთი თანამშრომელი არ აძლევს პრესას ინფორმაციას, საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის ხელმძღვანელის გარდა. ამასთან ერთად, საინფორმაციო საშუალებების წარმომადგენლების მიერ სასტუმროში დაგეგმილი გადაღების ან ჩანერის შესახებ, იქნება ეს ინტერვიუ თუ სიუჟეტი, ინფორმაცია უნდა ჰქონდეს უსაფრთხოების თანამშრომელსაც. ეს საკითხები წინასწარ უნდა შეთანხმდეს უსაფრთხოების სამსახურთან და ჩანერის დროს შემთხვევის ადგილზე უნდა პატრულირებდეს უსაფრთხოების თანამშრომელი.

მასობრივი მოწამვლა და ვირუსები

სტუმარი შეიძლება მოიწამლოს საჭმლით, მაგრამ თუ მოწამვლა მასობრივ ხასიათს მიიღებს, მაშინ უსაფრთხოების თანამშრომელმა უნდა აწარმოოს გამოკითხვა, გაარკვიოს, კონკრეტულად რომელი კერძმა გამოიწვია მოწამვლა და აიღოს კერძის სინჯი შემდგომი კვლევისთვის.

სასტუმრომ უნდა გაითვალისწინოს ბოლო წლებში გახშირებული ვირუსული ინფექციები და შეიძინოს სხვადასხვა პროფილაქტიკური საშუალებები (აირწინაღები, ერთჯერადი ხელთათმანები, სამედიცინო სპირტი და სხვა). გადაუდებელი შემთხვევების დროს დახმარების მისაღებად, სასტუმრო ასევე უნდა დებდეს ხელშეკრულებას სამედიცინო მიმართულების კომპანიებთან.

სტუმართან დაკავშირებული ინციდენტის რეგისტრაციის პროცედურა

სტუმართან დაკავშირებული თითოეული შემთხვევა უნდა დაფიქსირდეს ყოველდღიურ მოხსენებაში და შეივსოს სპეციალური ფორმა, სა-



დაც დეტალურად და მოკლედ განიმარტება მომხდარის შესახებ - იქნება ეს მოთხილობა, რაიმე ტრავმა თუ მსუბუქი განაკანრი. ფორმის შევსება მიზნად ისახავს ამა თუ იმ ინციდენტის სიხშირის დადგენას და მათ აღმოფხვრაზე მუშაობას. იგივე პროცედურა გამოიყენება თანამშრომელთა ინციდენტის შემთხვევაშიც. ინციდენტის შესახებ ფორმის შევსება მნიშვნელოვანია იმისათვის, რომ გაირკვეს, ხომ არ არის სუსტი რგოლი თანამშრომელთა გუნდში, სადაც განსაკუთრებით ხშირია ინციდენტები, მაგალითად, სამზარეულოში, რესტორანში და ა.შ. სასტუმრო ბიზნესში უსაფრთხო მუშაობის უნარი ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უნარია. აქედან გამომდინარე, თანამშრომლები ვალდებული არიან, საკუთარი და სტუმრის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად, დაიცვან მათი თანამდებობისთვის დადგენილი სამუშაო უსაფრთხოების წესები.

შემოვლის პროცედურა

აუცილებელია, ყოველ საათში განხორციელდეს სტუმრის ოთახების და ოფისების პატრულირება, რაც საშუალებას გვაძლევს, თავიდან ავიცილოთ დანაკარგი. საჭიროა, ყურადღება მიექცეს სტუმრის ოთახებს და სასტუმროს სართულებს. შემოვლისას მოწმდება, ხომ არ არის რომელიმე კარი ღია. თუ ასეთი ფაქტი გამოვლინდა, უნდა შემოწმდეს ოთახი, დაიკეტოს კარი და აღნიშნული შემთხვევა ზუსტი დროისა და მოწმის ვინაობის მითითებით ცვლის მოხსენებაში დაფიქსირდეს.

ცეცხლსასროლი იარაღი და მასთან მოპყრობა

სასურველი არ არის, როდესაც სასტუმროს უსაფრთხოების თანამშრომელი ან სხვა გარეშე პირი სასტუმროში ცეცხლსასროლი იარაღით გადაადგილდება. ეს ძაბავს სასტუმროში მცხოვრებ სტუმარს. თუ სასტუმროს პოლიტიკით დაშვებულია სასტუმროს ტერიტორიაზე იარაღის შენახვა, მაშინ იარაღის შესანახად უნდა არსებობდეს სპეციალური სეიფი, რომლის გამოყენებაც შენახვისა და რეგისტრაციის დამატებითი წესების ცოდნას და მათ ზუსტ დაცვას მოითხოვს.

სტუმრის გარდაცვალება

ყველაზე ცუდი, რაც შეიძლება შემთხვევით უსაფრთხოების თანამშრომელს სამსახურეობ-

რივი მოვალეობის შესრულებისას არის სტუმრის გარდაცვალება. უსაფრთხოების თანამშრომელი ყველაფერს უნდა აკეთებდეს უბედური შემთხვევის თავიდან ასაცილებლად. მაგალითად, ნასვამი სტუმარი უნდა მიიყვანოს ოთახამდე და დააწვინოს უსაფრთხო პოზაში. დაკეტილი უნდა ჰქონდეს სახურავზე ასასვლელელები, სტუმარს ადვილად არ უნდა მიუწვდებოდეს ხელი ქიმიურ საშუალებებზე. ნებისმიერი სამუშაოს წარმოებისას (იატაკის მორეცხვა და ა.შ.) გამოყენებულ უნდა იქნას გამაფრთხილებელი ნიშნულები; თუ ფატალური შემთხვევა მაინც დაფიქსირდა, პოლიციის მოსვლამდე, ნივთმტკიცებების დაცვის მიზნით, უნდა შემოიღობოს.

სასტუმრო და მისი ევაკუაციის გეგმა

საევაკუაციო ნიშნულები და საევაკუაციო ჯგუფი

სასტუმროში ყოველ გზაგასაყარზე დგას საევაკუაციო ნიშნულები. ამ ნიშნულების სწორი განლაგება აუცილებელია, რათა გადაუდებელი სიტუაციის დროს სტუმარს უსაფრთხოების თანამშრომლის გარეშე შეეძლოს სასტუმროს ტერიტორიის დატოვება. არ შეიძლება საევაკუაციო გასასვლელების ჩახერგვა. სასტუმროს პოლიტიკიდან გამომდინარე, ყოველ სასტუმროს ჰყავს საგანგებო სიტუაციების ჯგუფი, რომელიც იღებს გადაწყვეტილებას საგანგებო სიტუაციაში.

შშ პირები და მათი ოთახები

უსაფრთხოების თანამშრომელმა აუცილებელია იცოდეს, იმყოფება თუ არა სასტუმროში შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე სტუმარი ან თანამშრომელი. სასტუმროს ევაკუაციის დროს უსაფრთხოების თანამშრომელს პირველ რიგში სასტუმროდან გაჰყავს ეს პიროვნება, ხოლო შემდეგ ახდენს მთლიანი სასტუმროს ევაკუაციას.

თავშეყრის ადგილი

ყველა სასტუმროს წინასწარ უნდა ჰქონდეს შერჩეული უსაფრთხო თავშეყრის ადგილი, სადაც სასტუმროდან გამოყვანილ სტუმრებსა და თანამშრომლებს შეკრებენ. უსაფრთხო ადგილად უნდა შეირჩეს ცარიელი ტერიტორია, რომლის სიახლოვესაც არ იდგება რაიმე ტიპის შენობა-ნაგებობა.



უსაფრთხოების თანამშრომლის დამხმარე საშუალებები

მონიტორები და კამერები

მონიტორების ოთახი არის უსაფრთხოების თანამშრომლის ძირითადი ადგილსამყოფელი, საიდანაც ის კამერების დახმარებით თვალყურს ადევნებს სასტუმროს შიდა და გარე პერიმეტრს. კატეგორიულად არის აკრძალული მონიტორების ოთახში სასტუმროს სხვა თანამშრომლის შესვლა. მონიტორების ოთახში უსაფრთხოების თანამშრომლები ერთმანეთს ენაცვლებიან 24 საათის განმავლობაში, კვირაში 7 დღე. ასევე არ შეიძლება მონიტორების უწყრადღებოდ მიტოვება.

საგანგაშო ღილაკი

სასტუმროში შერჩეულია ისეთი ადგილები, სადაც დაყენებულია საგანგაშო ღილაკები, რომელთა საშუალებითაც უსაფრთხოების თანამშრომელი საგანგებო სიტუაციებში სწრაფად და სწორად რეაგირებს.

სახანძრო სისტემა

სახანძრო სისტემა და მასთან დაკავშირებული განგაშის სიგნალის მიმღები დაფა არის ერთ-ერთი აუცილებელი და მთავარი მოწყობილობა, რომლის საშუალებითაც უსაფრთხოების თანამშრომელი იღებს ინფორმაციას ტემპერატურის, ხანძრის, კვამლისა და წყლის დონის მომატების შესახებ.

სიგნალიზაცია

სასტუმროში შესაძლებელია არსებობდეს კარები, რომელთა სიგნალიზაციაზე აყვანაც აუცილებელია. მაგალითად, გარეთ გამავალი კარი (რომ დავიცვათ სასტუმროს საკუთრება), საწყობის კარი, სადაც ინახება ძვირად ღირებული პროდუქტი.

მოხსენების ფორმები

უსაფრთხოების თანამშრომელი წერს ზუსტ და მოკლე მოხსენებას იმისათვის, რომ თავის გუნდს გააცნოს ახალი გადაწყვეტილებები, დავალებები თუ ცვლილებები. მოხსენების საშუალებით აცნობს ის ხელმძღვანელს სამუშაო დღის განმავლობაში მომხდარ მოვლენებსაც.

არსებობს მოხსენების რამდენიმე ფორმა. ესენია: წერილობითი, ალნიშვნითი, ზეპირი და შერეული.

ზეპირად ითვლება მოხსენება, რომელიც იწერება უსაფრთხოების სამსახურის საინფორმაციო წიგნში ან გადაეცემა უსაფრთხოების თანამშრომელს ზეპირად.

წერილობითი მოხსენება ზუსტად ასახავს მოვლენას, რომელიც მოხდა დროის გარკვეულ მონაკვეთში. წერილობითი მოხსენება მზადდება ელექტრონულად და ინახება თარიღების მიხედვით.

უსაფრთხოების სამსახურში არის ფორმები, რომელიც ივსება მოკლედ (მაგ.: ინიციალებით, ნიშნებით და ა.შ.). ასეთი ალნიშვნითი მოხსენება გვიჩვენებს პიროვნების ადგილსამყოფელს დროის გარკვეულ მონაკვეთში, მაგრამ სრული არ არის.

შერეული მოხსენება აერთიანებს მოხსენების სამივე ფორმას და ზედმიწევნით ასახავს ამა თუ იმ პიროვნების ქმედებას ან კონკრეტულ სიტუაციას. მასში ისე დეტალურადაა დაფიქსირებული მოვლენები, რომ საჭიროების შემთხვევაში ის შეიძლება ნივთმტკიცებადაც კი გამოვიყენოთ სასამართლოში.

პირველადი დახმარების აღმოჩენა

აუცილებელია, ყველა სასტუმროში იყოს პირველადი სამედიცინო დახმარების ყუთები, რომელშიც განთავსებული იქნება იოდი, სპირტი, ბამბა, სიცხის საზომი, დოლბანდი, რეზინის ხელთათმანები, ერთჯერადი პირბადე. უსაფრთხოების თანამშრომელს უნდა შეეძლოს მათი საჭიროებისამებრ გამოყენება. სასტუმროს პოლიტიკიდან გამომდინარე, არ არის მიზანშეწონილი სასტუმროში ჰქონდეთ რომელიმე წამალი, ვინაიდან სტუმარი შეიძლება ალერგიული იყოს და წამალმა მასზე უარყოფითად იმოქმედოს.

სასტუმროს თანამშრომლების 15%-ს გავლილი უნდა ჰქონდეს პირველადი სამედიცინო დახმარების ტრენინგი და გააჩნდეს ამ სფეროში მიღებული ცოდნის დამადასტურებელი სერთიფიკატი.

უსაფრთხოების წესების განუხრელი დაცვა ყველა თქვენთაგანის უმნიშვნელოვანესი მოვალეობაა.



თავი VI.

ტექნიკური სამსახური

თავის მომზადებაზე იმუშავა
კონსულტანტმა
პაატა ლოლაშვილმა





ტექნიკური განყოფილების ორგანიზაციული სტრუქტურა

ორგანიზაციული სტრუქტურის მიხედვით ტექნიკური განყოფილება ცალკე საოპერაციო განყოფილებას წარმოადგენს. ამ განყოფილების დირექტორი უშუალოდ სასტუმროს გენერალურ მენეჯერს ექვემდებარება. ტექნიკურ განყოფილებას ხელმძღვანელობს ტექნიკური განყოფილების დირექტორი ან მენეჯერი და მას ექვემდებარება განყოფილების ზედამხედველი ტექნიკურ გუნდთან ერთად. ეს განყოფილება პასუხს აგებს ტექნიკური თვალსაზრისით სასტუმროს გამართულ მუშაობაზე. მასვე მოეთხოვება პასუხი შენობის, მასში განთავსებული მოწყობილობა-დანადგარებისა და ავეჯის იდეალურ მდგომარეობაში შენარჩუნებისთვის. ამ განყოფილებაში მუშაობა გამორჩეულ უნარებს მოითხოვს. ვინაიდან განყოფილების თანამშრომელთა უმრავლესობას მუშაობა უწევს განსაკუთრებულ პირობებში - მაღალი ძაბვის, ცვალებადი ტემპერატურის, სახანძრო და საავარიო სიტუაციების დროს, მათთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია უსაფრთხოების წესების ცოდნა და მათი განუხრელი დაცვა.

განყოფილების შიდა ორგანიზაციული სტრუქტურა ამგვარია: სასტუმროს მასშტაბიდან გამომდინარე, ტექნიკურ მენეჯერს შესაძლებელია, ექვემდებარებოდეს ტექნიკური სფეროს ერთი ან ორი ზედამხედველი, მორიგე ტექნიკოსები და სხვადასხვა პროფილის ტექნიკური პერსონალი. სასტუმროს სპეციფიკის გათვა-

ლისწინებით, სასურველია, განყოფილების თანამშრომლების შერჩევისას უპირატესობა მიენიჭოთ ფართო პროფილის მქონე ტექნიკოსებს, რადგან სასტუმროს ნომერში არსებული დაზიანების შემთხვევაში ტექნიკოსს უნდა შეეძლოს სხვადასხვა სახის დაზიანების შეკეთება დამატებითი ძალების გამოძახების გარეშე.

სასტუმროში მუშაობისას ტექნიკური გუნდის უმნიშვნელოვანესი ფუნქცია არის დაზიანებების პრევენცია. ამ სამსახურის მთავარი დანიშნულებაა სასტუმროს მწყობრ და გამართულ მდგომარეობაში შენარჩუნება წელიწადის ნებისმიერ დროს და დღის ნებისმიერ მონაკვეთში.

ტექნიკური განყოფილების გასაღებების კონტროლის პროცედურა

ტექნიკური სამსახურის მენეჯერი სასტუმროს გენერალურ მენეჯერთან ერთად ფლობს უნივერსალურ გასაღებს, რომელიც აღებს როგორც სასტუმროს ყველა ნომრის კარს, ისე სასტუმროში არსებულ ნებისმიერ სხვა კარს. ამ გასაღების მოფრთხილება განსაკუთრებით საპასუხისმგებლო საქმეა და მისი ნებისმიერი გადაადგილება ან სხვა პირის ხელში მოხვედრა მკაცრად კონტროლდება. ყველა სხვა გასაღები, რომელსაც ტექნიკოსი გამოიყენებს, უსაფრთხოების სამსახურმა უნდა გასცეს ხელმოწერით და ხელმოწერითვე ჩაიბაროს უკან ცვლის ბოლოს.



ტექნიკური დავალების განაწილების პროცედურა

ტექნიკური დავალებების განაწილება ხდება როგორც მიმდინარე რეჟიმში, ასევე პრევენციული დავალებების შესასრულებლად. ტექნიკური სამსახურის ზედამხედველი დილის ბრიფინგზე განიხილავს, შემოვიდა თუ არა ნომრებიდან შეტყობინება დაზიანების შესახებ, დადებითი პასუხის შემთხვევაში კი დაუყოვნებლივ მოითხოვს მის შეკეთებას. გარდა ამისა, დაგეგმილი განრიგის მიხედვით ხდება გენერალური შეკეთების ან პრევენციული შეკეთების მოთხოვნების შესრულება. სასტუმროს ტექნიკური სამსახურის უმთავრესი ფუნქციაა მოწყობილობების, დანადგარებისა და ავეჯის განრიგის მიხედვით შემოწმება და მათი სათანადო მოვლა. ტექნიკური სამსახურის მუშაობიდან გამომდინარე, განყოფილებას უნდა ჰყავდეს მორიგე ტექნიკოსი, რომელიც განყოფილებაში შემოსულ ზარებზე და მოთხოვნებზე მოახდენს რეაგირებას. მიმდინარე და პრევენციული დავალებები სრულდება ლამის ცვლის მორიგე ტექნიკოსის მიერ, რომელიც გაწერილი განრიგის მიხედვით მოქმედებს.

ტექნიკური მიზეზების გამო ოთახის სტატუსის შეცვლის პროცედურა

თუ ტექნიკური სამსახური ოთახის შემოწმების საფუძველზე ჩათვლის, რომ დაზიანების შეკეთებას დრო სჭირდება, ოთახის სტატუსი სისტემაში “დროებით დაკეტილი ოთახის” სტატუსით იცვლება. ყველაფერი უნდა გაკეთდეს იმისათვის, რომ დაზიანება სწრაფად აღმოიფხვრას. იშვიათად ხდება, როდესაც სასტუმროში ოთახი ხანგრძლივი დროით იკეტება - “დროებით დაზიანებული ოთახის” სტატუსით. ეს მაშინ ხდება, როდესაც ოთახში ზიანდება სისტემა, რომელიც შესაკეთებლად დიდ დროს საჭიროებს, ან სათადარიგო ნაწილი ვერ მოინახა დროულად. გენერალური მენეჯერი მკაცრად აკონტროლებს ასეთი სტატუსის ხანგრძლივობას და ყველა ღონეს ხმარობს დაზიანების აღმოსაფხვრელად. ტექნიკურ სამსახურს საწყობში ყოველთვის უნდა ჰქონდეს საჭირო სათადარიგო ნაწილები, რათა თავიდან იქნას აცილებული ნომრის სტატუსის შეცვლა.

სტუმრის ოთახის შემოწმების პროცედურა

ყოველდღიურად შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით ატარებენ 1 ნომრის სრულ ტექნიკურ დათვალიერებას იმისათვის, რომ დროულად აღმოაჩინონ დაზიანებები და ავეჯი და მოწყობილობები მწყობრიდან არ გამოვიდეს. სასტუმროს ნომრების რაოდენობის მიხედვით ეს პროცედურა შეიძლება ყოველკვირეულად ტარდებოდეს. მაგალითად, თუ სასტუმროში 90 ნომერია და ყოველ დღე 1 ნომერი მოწმდება, კვარტალის განმავლობაში ყველა ნომერი შემოწმებული იქნება. შემდეგ ახალი ციკლი იწყება და ა.შ. თუ სასტუმროს ნომრების რაოდენობა 30-ზე ნაკლებია, მაშინ პროცედურის შესასრულებლად კვირაში 2 ნომრის შემოწმება საკმარისი იქნება. მთავარია, რომ შემოწმება რეგულარულად ტარდებოდეს და ერთი საფუძვლიანი შემოწმებიდან მეორემდე დიდი დრო არ გავიდეს.

სტუმრის ოთახის შემოწმება

ტექნიკური სამსახურის თანამშრომელი სპეციალურ ფორმაზე ინიშნავს ოთახში არსებულ ყველა ხარვეზს. ოთახი უმთავრესად მოწმდება სპეციალურად შესაბამის ფორმაში ჩამოთვლილი პუნქტების მიხედვით. თუმცა ნომერში შეიძლება იყოს ისეთი დაზიანებებიც, რომელიც ფორმაში არ არის მითითებული, რისთვისაც ტექნიკური სამსახურის თანამშრომელმა დამატებითი კომენტარი უნდა გააკეთოს (იხ. ფორმა Nr.7)

ტექნიკური მარაგისა და ხარჯის კონტროლი

ტექნიკურ მარაგზე და საწყობზე კონტროლს აწარმოებს ტექნიკური განყოფილების ზედამხედველი. აღრიცხვისთვის არსებობს სპეციალური ფორმა. მარაგის გამოტანის უფლება აქვს მხოლოდ განყოფილების ზედამხედველს.

მორიგე ტექნიკოსი ვალდებულია წინა დღით აცნობოს ზედამხედველს, რა სახის მარაგი ესაჭიროება სამუშაოს შესასრულებლად, ხოლო ზედამხედველი ვალდებულია, მოამარაგოს განყოფილების თანამშრომლები.

რაც შეეხება ხარჯს, ტექნიკური სამსახურის



უფროსი ანგარიშგაღებულია ყოველთვიურ ხარჯზე და ამიტომ ის განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს ეკონომიურად ხარჯვის წესების დაცვას. გადახარჯვის თავიდან აცილების მიზნით ტექნიკური სამსახურის უფროსი ყოველთვიურად აკვირდება კომუნალურ ხარჯს

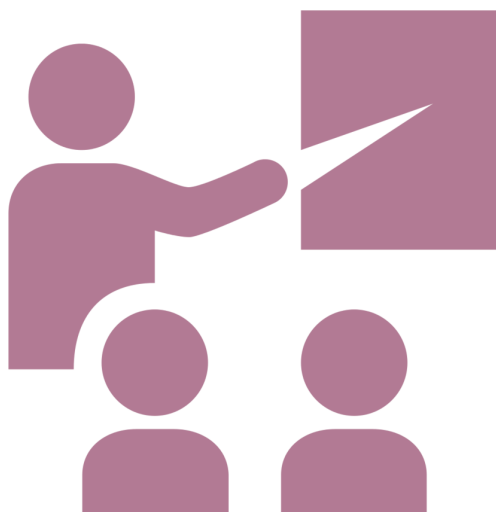
და მას სასტუმროში მცხოვრებ სტუმართა რაოდენობას უდარებს. ამასთან ერთად, ხდება პრევენციული შემოწმა, რათა თავიდან იქნას აცილებული მოწყობილობებისა და დანადგარების მწყობრიდან გამოსვლა.



თავი VII.

პედაგოგებისა და ტრენერების გზამკვლევი

თავის მომზადებაზე იმუშავა
მაია წერეთელმა





როგორც პედაგოგი ან ტრენერი, თქვენ მნიშვნელოვან როლს თამაშობთ სასწავლო პროგრამის განხორციელებაში. სასტუმრო სფერო საკმაოდ დინამიკური სფეროა და ამ სფეროსთვის კადრების მომზადებას დიდი ძალისხმევა სჭირდება. გარდა იმისა, რომ უნდა გამოზარდოთ კარგი პროფესიონალები, ეფექტიანმა სწავლებამ ასევე უნდა შეამციროს კადრების გადინება, გააუმჯობესოს სტუმრების მომსახურება და გაზარდოს მოგება. თქვენთან შეიძლება მოხვდნენ როგორც სკოლადამთავრებული კადრები, ისე დასაქმებული ადამიანები, რომელთაც კვალიფიკაციის ამაღლება სურთ. თქვენ მოგიწევთ საკმაოდ ეფექტიანად გამოიყენოთ დრო იმისათვის, რომ სასურველი შედეგი მიიღოთ. თითოეული თემის სწავლებით მიიღებული შედეგი ზუსტად უნდა შეესაბამებოდეს ამ პროფესიის ადამიანებისთვის საჭირო ცოდნას და მათ პროფესიულ და ზოგად უნარებს განამტკიცებდეს. წინამდებარე სახელმძღვანელო დაგეხმარებათ თქვენი სწავლებისა და ტრენინგის დროის ეფექტიანად გამოყენებაში.

კვლევები გვიჩვენებს, რომ ადამიანებს უყვართ პრაქტიკული ხასიათის ტრენინგის გავლა. ამიტომ პროფესიული უნარ-ჩვევების დასაუფლებლად ტრენინგი აუცილებლად უნდა მოიცავდეს პრაქტიკულ მეცადინეობებსაც.

ზრდასრული ადამიანების სწავლება

თინეიჯერებისა და ბავშვებისგან განსხვავებით, ზრდასრულ ადამიანებს სხვადასხვა მო-

ლოდინი აქვთ ტრენინგისგან:

- ისინი პატივს სცემენ პრაქტიკულ ინფორმაციას და არა თეორიას. მათ სურვილი აქვთ იცოდნენ, როგორ გამოიყენონ ტრენინგის მასალა და რამდენად ღირებულია სწავლება მათთვის;
- სურვილი აქვთ ჩაერთონ სწავლების პროცესში, თუმცა ისინი სწავლობენ ქმედებით და არა ლექციების მოსმენით;
- სურვილი აქვთ, რომ მათი გამოცდილება დაფასდეს. ზრდასრულებს გააჩნიათ დიდი ცხოვრებისეული და სამუშაო გამოცდილება. უყვართ, როდესაც მათ გამოცდილებას აფასებენ და იყენებენ სწავლების პროცესში;
- მოითხოვენ აზრიან, დახვეწილ გარემოს. ზრდასრულებს სურვილი აქვთ, რომ მათ ისე მოექცნენ, როგორც პროფესიონალებს.

შესაბამისად, ასეთი გარემოს შექმნა და უზრუნველყოფა საკმაოდ ბევრ სასიამოვნო სირთულესთან ასოცირდება.

სწავლის მიზანი

სახელმძღვანელოს გავლის შემდეგ მსმენელებს უნდა შეეძლოთ:

- გაიაზრონ განყოფილების სტანდარტები, რომლებიც პერსონალურ იერსახესთანაა დაკავშირებული;
- მოახდინონ განყოფილების საოპერაციო პროცედურების იდენტიფიცირება;



- განსაზღვრონ სტუმართან ურთიერთობის წესები;
- შეძლონ განყოფილების ძირითადი საქმიანობის, ყოველდღიური მუშაობის აღქმა და გაგება;
- განასხვავონ ყოველდღიური და გადაუდებელი ამოცანები და აღწერონ თითოეული მათგანის მიზანი;
- მოახდინონ სტუმრების მოთხოვნებსა და საჩივრებთან გამკლავებისა და მოგვარების გზების იდენტიფიცირება.

ტრენინგის გავლის შემდეგ მონაწილეთათვის მიღებული სარგებელი

- მიიღებენ თეორიულ ცოდნას;
- დაეუფლებიან პრაქტიკულ უნარებს და შეძლებენ მათ გააზრებას;
- მოემატებათ თავდაჯერებულობა;
- ამაღლდება მათი მოტივაციის დონე;
- შეიძენენ სამუშაო უნარ-ჩვევებს.

ვინ არის კარგი ტრენერი?

კარგ ტრენერს დიდი როლი ენიჭება სასწავლო პროგრამის წარმატებით განხორციელების საქმეში. თქვენ, ტრენერი, ხართ ის პიროვნება, რომელიც უზრუნველყოფს ცოდნის ამაღლებას, შეასწავლის პროფესიას ამა თუ იმ სასწავლო პროგრამის დასაუფლებლად გათვალისწინებულ ვადებში და იღებთ შედეგს, რომლითაც კმაყოფილი რჩებით თქვენც და ტრენინგიც მონაწილეებით.

არსებობს გარკვეული მოთხოვნები, რომელსაც ტრენერი უნდა აკმაყოფილებდეს:

- ტრენერს უნდა შეეძლოს მასალის ნათლად და გასაგებად გადმოცემა;
- ტრენერი უნდა იყოს ენთუზიასტით საკვად და ტრენინგის მონაწილეებს უნდა შეაყვაროს თავისი დისციპლინა;
- ტრენერი უნდა დაეხმაროს ტრენინგის მონაწილეებს, რომ მათ თავად დასახონ სწავლების ამოცანები; ტრენერმა უნდა წაახალისოს ტრენინგის მონაწილეები, რათა მათ დასვან შეკითხვები და იყვნენ აქტიურები;

ტრენინგის ყველა მონაწილეს ტრენერი უნდა მიუდგეს ინდივიდუალურად და გამოკვეთოს

მათი შესაძლებლობები, რომ სწავლებისას მათ საუკეთესო შედეგი აჩვენონ;

ტრენერმა უნდა შექმნას ჯანსაღი შეჭიბრებითობის გარემო სასწავლო პროცესში, რომ სწავლის პროცესი სასიამოვნო სირთულედ იქცეს;

ტრენინგის პროცესში თქვენ მოგეთხოვებათ დაუთმოთ სრული დრო ტრენინგის მონაწილეებს და დააჭილდოთ ისინი სწავლებაში მიღწეული წარმატებებისთვის.

სახელმძღვანელოს დაუფლება თემების მიხედვით

თქვენთვის ცნობილია, რომ ტრენინგის მონაწილეებს უნდა შეასწავლოთ საოპერაციო განყოფილების მუშაობა. სასურველია, შესასწავლი მასალის მოცულობა დაიყოს 3 ძირითად ნაწილად. ტრენინგის მონაწილეებს აუხსენით, რომ თეორიული სწავლება გამდიდრებული იქნება პრაქტიკული მეცადინეობებით და მათ თქვენთან ერთად მოუწვევთ გარკვეული აქტივობების განხორციელებას. შესავალი, სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა და თანამშრომელთა გუნდის შესახებ თემები გადაანაწილეთ 3 საათზე. თეორიულ მასალასთან ერთად ტრენინგის მონაწილეებს მიეცით პრაქტიკული დავალება და სთხოვეთ, შეისწავლონ საქართველოში არსებული საერთაშორისო ქსელის სასტუმროების ორგანიზაციული სტრუქტურა. მთლიანი ჯგუფი დაყავით 4-4 მონაწილისგან შემდგარ ქვეჯგუფებად და ყველა ქვეჯგუფს სთხოვეთ, გააკეთოს პრეზენტაცია ერთ-ერთი საერთაშორისო ქსელის სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურის შესახებ. პრაქტიკულ მეცადინეობას ტრენინგის მონაწილეებმა უნდა დაუთმონ 3 საათი. მიაქციეთ ყურადღება, რომ ჯგუფებმა სხვადასხვა სასტუმრო შეარჩიონ. მათ უნდა წარმოადგინონ როგორც მთელი სასტუმროს, ასევე იმ განყოფილების ორგანიზაციული სტრუქტურა, რომელსაც ასწავლით. სასურველია, თუ ისინი განყოფილების თანამშრომელთა თანამდებობებისა და რაოდენობის დასახელებასაც შეძლებენ. მოპოვებული მასალა მონაწილეებმა შემდეგი სახით უნდა მოგაწოდონ: ცალკე ფურცელზე უნდა იყოს წარმოდგენილი სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა გენერალური მენეჯერისა და აღმასრულებელი გუნდის ჩვენებით, იქვე უნდა იყოს მითითებული სასტუმროს დასა-



ხელემა, სასტუმროს ნომრების რაოდენობა და ტრენინგის მონაწილეთა გვარები. მონაწილეებმა ცალკე ფურცელზე უნდა წარმოადგინონ დასუფთავების განყოფილების ორგანიზაციული სტრუქტურა სასტუმროს მითითებით, ნომრების რაოდენობით და მონაწილეთა გვარების მითითებით.

ზემოთ ჩამოთვლილი მასალის გავლის შემდეგ გადადით საოპერაციო პროცედურებზე. თითოეული საოპერაციო პროცედურის სწავლებას დაუთმეთ 1-საათიანი თეორიული გაკვეთილი და 1-საათიანი პრაქტიკული მეცადინეობა. საოპერაციო პროცედურების გავლის შემდეგ დაგეგმეთ ტური სასტუმროში, რათა ტრენინგის მონაწილეებმა საკუთარი თვალით ნახონ ყველა იმ თემასთან დაკავშირებული აქტივობა, რაც თეორიულად გაიარეთ. შეეცადეთ, რომ თითოეულ ტურზე არ წაიყვანოთ 5-ზე მეტი მონაწილე. მცირე ჯგუფთან ერთად არც სასტუმროს მუშაობას შეაფერხებთ და მონაწილეებსაც უკეთ გააცნობთ საოპერაციო პროცედურების ყველა დეტალს. სასტუმროში ტურის შემდეგ მოამზადეთ 30-კითხვიანი ტესტი და შეამოწმეთ ტრენინგის მონაწილეების ცოდნა საოპერაციო პროცედურების შესახებ. დამაკმაყოფილებელი შეფასება ტესტზე უნდა განისაზღვროს 20 სწორი პასუხის მიხედვით. ტესტის კითხვები მოამზადეთ არჩევითი პასუხის მეთოდით.

ტესტის შემდეგ გადადით დარჩენილი საკითხების სწავლებაზე, თითოეულ მათგანს დაუთმეთ 1 თეორიული საათი და 0,5 პრაქტიკული საათი. დაავალეთ ტრენინგის მონაწილეებს, მოამზადონ პრეზენტაცია საქართველოში არსებული რომელიმე საერთაშორისო ქსელის სასტუმროს შესახებ - ნომრების რაოდენობის მითითებით, მომსახურებების ჩამონათვალით და აღწერით და კვების ობიექტების ჩამონათვალით და შემდეგ მოუსმინეთ სტუდენტებს, თუ როგორ შეასრულეს დავალება. როდესაც დაასრულებთ მთლიანი მასალის შესწავლას, 2 საათი დაუთმეთ გამოცდებს და კითხვა-პასუხის რუიში მეცადინეობას. ტრენინგის დასრულების შემდეგ ტრენინგის მონაწილეს ზოგადი წარმოდგენა უნდა ჰქონდეს განყოფილების შესახებ და უნდა შეეძლოს თითოეული საოპერაციო პროცედურაზე საუბარი. ტრენინგის მონაწილე ასევე უნდა ერკვეოდეს სტუმართან ურთიერთობის ძირითად წესებში, სამუშაო უსაფრთხოებისა და გარეგნული იერ-სახის სტანდარტებში.

პრაქტიკისთვის განკუთვნილი დრო

პრაქტიკა ტრენინგის განუყოფელი ნაწილია. პრაქტიკის წარმატებით ჩასატარებლად აუცილებლად გჭირდებათ ამ სფეროს პროფესიული უნარების ფლობა. თქვენ უნდა შეგეძლოს ტრენინგის მონაწილეებს აჩვენოთ, თუ როგორ ხორციელდება სინამდვილეში ესა თუ ის საოპერაციო პროცედურა. მოიმარაგეთ საჭირო რაოდენობის მასალა პრაქტიკული მეცადინეობების დასაგეგმად. ასევე დაგჭირდებათ მუშაობის პროცესში მიმდინარე თემების მიხედვით შედგენილი ფორმების ნიმუშები, რომ ტრენინგის მონაწილეებს მისცეთ პრაქტიკული მასალა ამ თემების შესახებ. შეგიძლიათ მასალა ინტერნეტის საშუალებითაც მოიძიოთ და მონაწილეებისთვის გამართოთ მოკლე ვიდეოპრეზენტაცია ამა თუ იმ განყოფილების მუშაობის შესახებ. ეს ტრენინგი მონაწილეებს საშუალებას მისცემს, უფრო მეტი გაიგონ სახელმძღვანელოში განხილულ საკითხებზე.

სწავლების მეთოდი

სწავლების სრულყოფილად განსახორციელებლად თქვენ დაგჭირდებათ სასწავლო გეგმა, რომელიც შედგება მზადების, სწავლების, პრაქტიკის და შემდგომი მონიტორინგისგან.

- კარგად გააანალიზეთ სწავლების საჭიროებები;
- ჩამოწერეთ სწავლების ამოცანები და სწავლების მეთოდები;
- შეადგინეთ ტრენინგის განრიგი;
- შეარჩიეთ ტრენინგის ჩასატარებელი ადგილი
- მოამზადეთ მასალები და აღჭურვილობა;
- გადაეცით თეორიული ცოდნა სხვადასხვა მეთოდებით თემების მიხედვით;
- საშუალება მიეცით ტრენინგის მონაწილეებს, გაიარონ პრაქტიკა;
- შეაფასეთ ტრენინგის მონაწილეების პროგრესი;
- მიიღეთ მონაწილეების შენიშვნები.

მზადება

სწორი მომზადების პროცესს განმსაზღვრელი მნიშვნელობა აქვს წარმატებული ტრენინგის ჩასატარებლად. თუ თქვენ არ მოემზადებით, თქვენი ტრენინგი შეიძლება არ გამოვი-



დეს ლოგიკურად თანმიმდევრული და თქვენ გამოგრჩეთ მნიშვნელოვანი დეტალები. ასევე შეიძლება ზედმეტად ინერგიულთ სწავლების პროცესში.

ქვემოთ მოცემულია ტრენინგის მოსამზადებლად საჭირო რეკომენდაციები:

- ჩამოწერეთ ამოცანების სია. ტრენინგის პროცესში ის შეიძლება გამოიყენოთ როგორც კითხვარი, რომლის საშუალებითაც შეამოწმებთ, ასრულებთ თუ არა დასახულ ამოცანებს.
- იფიქრეთ, რა ტიპის ჯგუფს ამცადინებთ და შეარჩიეთ მათთვის მისაღები სწავლების მეთოდები. სასურველია, ფლობდეთ ინფორმაციას მონაწილეებისა და მათი გამოცდილების შესახებ.
- განსაზღვრეთ ტრენინგის ჩატარების დრო და ხანგრძლივობა. ყველაზე რთულია იმის დარეგულირება, რომ არც ძალიან სწრაფად ატარებდეთ მეცადინეობას და არც საჭიროზე დიდხანს.
- თუ თქვენ თავად უნდა შეარჩიოთ სწავლებისთვის ადგილი, ეცადეთ, ისეთი გარემო შეარჩიოთ, რომ გარეშე ფაქტორები (სიცივე, სითბო, ხმაური) ხელს არ უშლიდეს ტრენინგის ჩატარებას.
- მოამზადეთ სწავლებისთვის საჭირო მასალები და ხელსაწყოები. (დასარიგებული მასალა, თვალსაჩინოება და ა.შ.).

ტრენინგი

მას შემდეგ, რაც ყველაფერს მოამზადებთ ტრენინგისთვის, თქვენ მზად იქნებით ტრენინგის ჩასატარებლად.

- გამოიყენეთ წამახალისებელი სავარჯიშოები. ეს დაეხმარება მონაწილეებს ერთმანეთის და თქვენს გაცნობაში;
- გააცანით მონაწილეებს შესვენების განრიგი; უჩვენეთ მათ მოსაწვევი ადგილები და დასასვენებელი ოთახების ადგილმდებარეობა;
- მიმოიხილეთ ტრენინგი. ჩამოაყალიბეთ სასწავლო ამოცანები და აუხსენით მონაწილეებს, რატომ არის ტრენინგი მათთვის მნიშვნელოვანი;
- დაიწყეთ ტრენინგი. საჭიროების შესაბამისად განუმარტეთ მონაწილეებს ტრენინგის ძირითადი საფეხურები;
- განაწყვეთ მონაწილეები შეკითხვების

დასასმელად;

- მოერიდეთ ჟარგონების გამოყენებას;
- ნუ იჩქარებთ. ტრენინგი ჩაატარეთ ნელა და ყურადღებით. ინფორმაციის დიდი ნაწილი, სავარაუდოდ, ახალი იქნება მონაწილეებისთვის. შეინარჩუნეთ სიმშვიდე, თუ ისინი სწრაფად ვერ აულებენ ალღოს მიწოდებულ ინფორმაციას;
- დაეხმარეთ მონაწილეებს პრაქტიკული სავარჯიშოების შესრულებაში, ხშირად გაამეორებინეთ მნიშვნელოვანი აქტივობები დისციპლინის მიხედვით;
- მონაწილეები უნდა შეაქმნა კიდევ და შენიშვნებიც მისცეთ მათ პრაქტიკული მეცადინეობის პროცესში;
- შეაფასეთ თეორია და პრაქტიკა.

მონიტორინგი

დაიმახსოვრეთ, იმისათვის, რომ თქვენი ტრენინგი წარმატებული იყოს, ტრენინგის დასრულების შემდგომაც უნდა გააგებოთ საჭირო დასკვნები მის შესახებ.

- შექმენით ისეთი გარემო, რომ ახალი უნარ-ჩვევები ტრენინგის მონაწილეებმა ტრენინგის დამთავრებისთანავე აითვისონ და გამოიყენონ;
- გამოთქვით შენიშვნები და სურვილები;
- მოისმინეთ შენიშვნები თქვენი ტრენინგის შესახებ;
- ტრენინგის მონაწილეებთან ერთად დასახეთ განვითარების გზები.

სხვა პრაქტიკული რჩევები ტრენინგის ჩასატარებლად

იმისათვის, რომ სათანადოდ წარმართოთ თქვენი შესტების ენა და კონსტრუქციულად მოემზადოთ ტრენინგისთვის, გირჩევთ, ყურადღება მიაქციოთ:

- პრაქტიკას - ხმამაღლა წაიკითხეთ თქვენი, როგორც პედაგოგის კომენტარები, იდეები ფეხზე და, თუ შესაძლებელია, იმეცადინეთ ტრენინგის ჩასატარებლად გამოყოფილ ოთახში. ივარჯიშეთ თვალის კონტაქტის დამყარებაში - გაიხედეთ იქით, სადაც უნდა ისხდნენ მონაწილეები.
- ვიზუალიზაციას - წინასწარ განეწყვეთ წარმატებისთვის. წარმოიდგინეთ, რომ



თქვენ წარმატებით უძღვებით ტრენინგს. საკუთარი აზრი და თავდაჯერებულობა დაგეხმარებათ თქვენი პრეზენტაციის ხარისხის განსაზღვრაში.

- სიამოვნების მიღებას - დამშვიდდით და ისიამოვნეთ პროცესით. იყავით თავდაჯერებული, ენერგიული და ტრენინგი ყველას პოზიტიურ განწყობაზე დააყენებს.

ეფექტური საუბარი

მომზადებისას ჩაიწერეთ თქვენი საუბარი აუდიო ან ვიდეო ჩამწერით. მოუსმინეთ ჩანაწერს, რათა გაიგოთ, იყენებთ თუ არა საჭირო უნარ-ჩვევებს. განაგრძეთ მეცადინეობა, სანამ არ დარწმუნდებით თქვენი საუბრის დამატერებლობაში.

ეფექტური კომუნიკაცია თქვენგან მოითხოვს:

- მაღალ ხმას - ისაუბრეთ საკმარისად ხმა-მაღლა იმისათვის, რომ ყველა მონაწილეს კარგად ესმოდეს თქვენი;
- მკაფიო, გამართული მეტყველებას - ისაუბრეთ გამართულად და სიტყვები წართქვით სწორად და გარკვევით;
- ადაპტაციას - თუ თქვენი სასწავლო პროგრამის ტექსტი არ არის დახვეწილი, თქვენ შეგიძლიათ მისი შეცვლა, მაგრამ ფრთხილად იყავით, მისი მნიშვნელობაც არ შეცვალოთ. თქვენ შეგიძლიათ ტექსტში ცვლილება შეიტანოთ, მაგრამ ეს უნდა მოხდეს არა ტრენინგის დროს, არამედ ტრენინგის დაწყებამდე;
- თვალის კონტაქტს - ტრენინგის პროცესში თქვენ შეძლებისდაგვარად თვალებში უნდა უყუროთ მსმენელებს. თვალის კონტაქტი მეტყველებს თქვენს თავდაჯერებულობაზე, მსმენელებზე ზრუნვასა და მათ პატივისცემაზე;
- დგომას - იდეებით კომფორტულად, ორივე ფეხზე წონის გადანაწილებით. ნუ დაეყრდნობით მხოლოდ ცალ ფეხს და ნუ გადაიტანთ წონას ერთი ფეხიდან მეორეზე;
- შესტებს - მეგობრებთან საუბრისას თქვენ ბუნებრივად იყენებთ ხელებს, მკლავებს, თავს და მხრებს იმისათვის, რომ თქვენი საუბარი უფრო დამატერებელი იყოს. ეს ეფექტური შესტები სასწავლო მასალის გაზიარების დროსაც გამო-

იყენეთ. მოერიდეთ ისეთ შესტებს, როგორიცაა კალმის, თქვენი საათის ან ქაღალდის სამაგრების ხელში თამაში, რომ ყურადღება არ გაეფანტოთ მსმენელებს;

- მოძრაობას - რადგან თქვენ არ გჭირდებათ სასწავლო მასალის ჩანაწერებიდან ამოკითხვა, შეგიძლიათ თავისუფლად გადაადგილდეთ ოთახის წინა მონაკვეთში. ეს გაზრდის ტრენინგის მონაწილეების ინტერესს და თქვენც გარკვეულწილად მოგიხსნით დაძაბულობას;
- დამოკიდებულებას - ძალიან მნიშვნელოვანია ტრენინგის მსვლელობისას იყოთ გულახდილი და ენთუზიზმით სცემდეთ პასუხს მონაწილეების მიერ დასმულ შეკითხვებს. თქვენ პასუხს აცემთ ტრენინგის წარმატებით ჩატარებაზე. თქვენი ენერგია და დამოკიდებულება განსაზღვრავს ტრენინგის ხასიათს.

ეფექტური მოსმენა

კარგი ტრენერი ფიქრობს ტრენინგის მონაწილეების მიერ გამოთქმულ აზრებსა და მოთხოვნებზე და ითვალისწინებს მათ.

იმისათვის, რომ გაიზროთ ტრენინგის მონაწილეების შეხედულებები და მოთხოვნები და მათზე რეაგირება მოახდინოთ, გამოიყენეთ მოსმენისთვის საჭირო შემდეგი უნარები:

- მიაქციეთ ყურადღება - მოახდინეთ კონცენტრირება იმ პიროვნებაზე, რომელიც თქვენ გესაუბრებათ. ყურადღებას ნუ მიაქცევთ სხვა შიდა თუ გარე ხელისშემშლელ ფაქტორებს;
- გაამახვილეთ ყურადღება შინაარსზე და არა მისი მიწოდების ფორმაზე - ნუ დაგაბნევთ მსმენელის გარეგნობა ან მის მიერ აზრის გამოხატვის მეთოდი;
- გამოხატეთ ინტერესი და ენთუზიზმი - უყურეთ მოსაუბრეს. შეუქმენით მას კომფორტული გარემო აზრის გამოსატქმელად თქვენი გამომეტყველებით და ყურადღების და თანაგრძნობის გამოხატვით;
- დარწმუნდით, რომ გაიგეთ - პასუხის გაცემამდე დარწმუნდით, რომ ზუსტად იცით, რა გკითხეს. თქვენი სიტყვებით იკითხეთ, სწორად გაიგეთ თუ არა შეკითხვა.



მართვადი დისკუსიები

ზრდასრული ადამიანები დიდ გამოცდილებას მატებენ სასწავლო გარემოს. შესაბამისად, ისინი მეტს იძენენ მართვად დისკუსიებში მონაწილეობით, ვიდრე უბრალოდ ლექციის მოსმენით.

როგორც ტრენერი, თქვენ მნიშვნელოვან როლს თამაშობთ მართვად დისკუსიებში მონაწილეობის სტიმულირებისთვის. თუმცა პრობლემები შეიძლება წარმოიშვას მართვადი დისკუსიების პროცესში.

პასიური მონაწილეები

ტრენინგის მონაწილეები შეიძლება არ ჩაერთონ დისკუსიაში. ამ პრობლემის მოგვარების ერთ-ერთი გზა არის იმის შეტყობა, მონაწილეებმა ნამდვილად გაიგეს თუ არა საკითხი. ამის გასაკეთებლად თქვენ შეგიძლიათ:

- გაიმეორეთ შეკითხვა;
- თავიდან ჩამოაყალიბოთ შეკითხვა;
- მოიყვანოთ მაგალითი;
- შესთავაზოთ სანიმუშო პასუხი იმისათვის, რომ დისკუსია დაიწყოს;
- შეეკითხეთ პიროვნებას - რომელიც ამჟღავნებს ინტერესს ან გამოხატავს ურთიერთობის სურვილს - “(სახელი) თქვენ როგორ იმოქმედებდით ამგვარ სიტუაციაში?”

ზოგიერთი მონაწილე შეიძლება არ ჩაერთოს დისკუსიაში, რადგან მათ ან არ ესმით შეკითხვა, ან მართვადი დისკუსიების პროცესში ისინი თავს საფრთხის ქვეშ გრძნობენ. ამის გამო ნუ განიკითხავთ მონაწილეებს და ნურც მათ მიერ გამოთქმულ აზრს. უბრალოდ მადლობა გადაუხადეთ იმ ადამიანებს, რომლებიც მონაწილეობას იღებენ დისკუსიაში. ასევე, ნუ დაუშვებთ, რომ მონაწილეებმა გააკრიტიკონ ერთმანეთი.

ტრენინგის ჩასატარებელ ოთახთან დაკავშირებული მოთხოვნები

ატმოსფერომ, რომელშიც ტრენინგი ტარდება, შეიძლება გააძლიეროს კიდევ სწავლების პროცესი და შეიძლება ხელიც შეუშალოს მას.

კარგი გარემო უზრუნველყოფს სწავლებისთვის დადებით ატმოსფეროს. ქვემოთ მოცემულია რჩევები, რომლებიც ხელს შეუწყობს ეფექტური გარემოს შექმნას:

- სწავლება უნდა ჩატარდეს კარგი ვენტილაციის მქონე ოთახში. ოთახი ასევე კარგად უნდა იყოს დაცული ხმაურისაგან;
- ოთახი საკმაოდ დიდი უნდა იყოს, რათა მოხერხდეს პატარა ჯგუფების მაგიდებთან განთავსება და უზრუნველყოფილი იყოს საპრეზენტაციო სივრცე;
- მონაწილეებმა სწავლების პროცესში არ უნდა უპასუხონ სატელეფონო ზარებს და არც შეტყობინებები მიიღონ ან გაგზავნონ;
- ყოველ მონაწილეს უნდა ჰქონდეს კომფორტული დასაჯდომი სივრცე მაგიდასთან, საიდანაც კარგად ჩანს ტრენერიც და სასწავლო მასალაც;
- ოთახში ავეჯის განლაგება განისაზღვრება ოთახის ზომით, მონაწილეების რაოდენობით და ჩასატარებელი ტრენინგის ტიპით;
- მონაწილეებმა თავდაპირველად ყურადღება თქვენ უნდა მოგაქციონ და არა თქვენს დამხმარე მასალებს. ნუ დაამცირებთ თქვენს მნიშვნელობას მასალებით.

დაბოლოს, ვიმედოვნებთ, რომ თქვენ შეგიძლიათ გაითვალისწინოთ ყველა ეს რჩევა იმისათვის, რომ კარგად ასწავლოთ მასალა და სიამოვნება მიიღოთ სწავლების პროცესით!

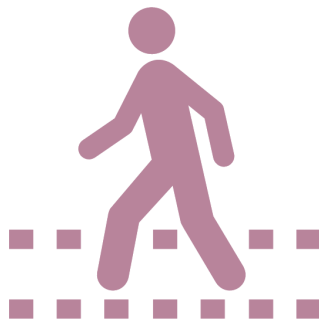


თავი VIII.

ტრენინგის მონაწილის გზამკვლევი

თავის მომზადებაზე იმუშავა
მაია წერეთელმა





სწავლის პროცესში სასურველი შედეგების მისაღწევად თქვენ მოგიწევთ ეფექტიანად გამოიყენოთ დრო. შეეცადეთ, რომ თითოეული თემის სწავლისას მიაღწიოთ შედეგს და საბოლოო ჯამში დაეუფლოთ ამ პროფესიისთვის საჭირო ცოდნას, პროფესიულ და ზოგად უნარებს. წინამდებარე გზამკვლევი დაგეხმარებათ თქვენი სწავლის და ტრენინგის დროის ეფექტიანად გამოყენებაში.

სასტუმრო სფეროს ამა თუ იმ პროფესიის დაუფლებისას ეცადეთ, თეორია და პრაქტიკა თანაბრად შეისწავლოთ. თქვენი პროფესიისთვის აუცილებელია მოინახულოთ საქართველოში არსებული საერთაშორისო ქსელის სასტუმროები და გაეცნოთ მათი განყოფილებების მუშაობას. რაც მეტ სასტუმროს ნახავთ, მით უკეთესი იქნება. ასეთი ტურის ორგანიზებაში თქვენი ტრენერიც დაგეხმარებათ. სასტუმროს და მათი კადრების განყოფილების მეშვეობით შეისწავლეთ მათი სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა. თუ შესაძლებელია, შეხვდით რომელიმე განყოფილების ხელმძღვანელს და სთხოვეთ მას, მოკლედ გიამბოთ განყოფილების მუშაობისა და თანამშრომელთა გუნდის შესახებ. სახელმძღვანელოს დამუშავებისას განსაკუთრებული ყურადღება მიაქციეთ საოპერაციო პროცედურებს, რადგან ის თქვენი მომავალი სამუშაოს განუყოფელი ნაწილია. ეცადეთ, ყველა საოპერაციო პროცედურა შეისწავლოთ როგორც თეორიულად, ასევე პრაქტიკულად. პრაქტიკული უნარების დასაუფლებლად თქვენ დაგეხმარებათ სასტუმროს რომელიმე განყოფილებაში სტაჟირება.

სახელმძღვანელოს თითოეული თავის ასათვისებლად გარკვეული დრო იქნება გამოყოფილი, შეეცადეთ ეს დრო სწორად გამოიყენოთ და სრულყოფილად დაეუფლოთ თეორიულ მასალას.

პრაქტიკული მეცადინეობები დაგეხმარებათ ამ ცოდნის განმტკიცებაში. ყოველი თეორიული ნაწილის შემდეგ ჰკითხეთ საკუთარ თავს, შეგიძლიათ თუ არა იმ აქტივობის პრაქტიკაში განხორციელება, რაც თეორიულად შეისწავლეთ. სამუშაო პროცესის სიმულაცია დაგეხმარებათ პრაქტიკული უნარ-ჩვევების განმტკიცებაში. ნუ შეგეშინდებათ, თუ რაიმე აქტივობას პირველსავე ცდაზე უშეცდომოდ ვერ გააკეთებთ, ეს მოსალოდნელია. მთავარია, რაც შეიძლება მეტად მოინდომოთ, რომ დამოუკიდებლად შეძლოთ მუშაობა. აუცილებელია გაითვალისწინოთ, რომ სანამ პრაქტიკას ეუფლებით, ზედამხედველად ან მენეჯერად ვერ იმუშავებთ და ხშირად მოგიწევთ პრაქტიკის დაწყება ყველაზე დაბალი საფეხურიდან. ამ საკითხს გაგებით უნდა მოეკიდოთ და გააცნობიეროთ, რომ პროფესიისთვის აუცილებელი ყველა დეტალის მუშაობის პროცესში შესწავლა თქვენს ინტერესებში შედის.

გარდა პრაქტიკული უნარებისა, ასევე უნდა განივითაროთ ზოგადი უნარები - გუნდში მუშაობის უნარი, კრიტიკულ სიტუაციებში სწრაფი გადაწყვეტილების მიღების უნარი, კომუნიკაციის უნარი, დეტალებზე დაკვირვების უნარი. შესაბამისად, ამ უნარების დაუფლება მეცადინეობის პროცესში მოგიწევთ.



- გააანალიზეთ სწავლის საჭიროებები;
- ჩამოწერეთ ამოცანები;
- შეადგინეთ განრიგი;
- შეეცადეთ, თემების მიხედვით გაიღრმავოთ ცოდნა;
- დაუთმეთ სწავლას საკმარისი დრო და გაიმეორეთ ნასწავლი;
- ეცადეთ, პრაქტიკაში განავითაროთ პროფესიული უნარები;
- ნუ შეუშინდებით შეცდომებს და ხშირად გაიმეორეთ და გაივარჯიშეთ პროფესიული უნარები;
- თქვენი სწავლის შედეგებს დააკვირდით და შეაფასეთ საკუთარი თავი.

მთელი სწავლების განმავლობაში აქტიური მონაწილეობა მიიღეთ სწავლის პროცესში. ეცადეთ, ისეთი მეგობრები გაიჩინოთ, რომლებიც თავადაც მონდომებით ეუფლებიან პროფესიას და არც თქვენ შეგიშლიან ხელს სწავლაში.

გაითვალისწინეთ, რომ თითოეული პროფესიისთვის არსებობს პროფესიული სტანდარტი, რომელიც თეორიული ცოდნის, პროფესიული უნარებისა და ზოგადი უნარებისაგან შედგება.

იმისათვის, რომ თქვენი საქმის პროფესიონალი გახდეთ, თქვენ სრულყოფილად უნდა ფლობდეთ თეორიულ ცოდნას, პროფესიულ და ზოგად უნარებს. ამიტომ ეცადეთ, სწავლის პროცესში მიიღოთ თეორიული ცოდნაც და ამ ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების გზებსაც დაეფლოთ.

თქვენი ცოდნა სხვადასხვა საშუალებებით შემოწმდება. იქნება ეს პრაქტიკული პროექტი თუ სავარჯიშო, ყველა დავალება ხარისხიანად უნდა შეასრულოთ. სასტუმრო ბიზნესში აუცილებელია სწრაფი და ხარისხიანი მუშაობა.

ნურც ის დაგავიწყდებათ, რომ საუკუნისა და სფეროს დინამიკიდან გამომდინარე, სასტუმროებში დღეს საკმაოდ აქტიურად გამოიყენება თანამედროვე ტექნოლოგიები. ამიტომ შეეცადეთ, სწავლების პროცესში რაც შეიძლება მეტი შეიტყოთ თქვენი პროფესიისთვის აუცილებელი მოწყობილობა-დანადგარებისა და საინფორმაციო ტექნოლოგიური საშუალებების შესახებ, რათა მუშაობის პროცესში წარმატებით შეძლოთ მათ გამოყენება.



ფორმების დანართი



ფორმა #1

მორიგე მენეჯერის მოხსენება

დღე	
თარიღი	
მორიგე მენეჯერი	
დამლაგებელი	
რეცეფცია	
სამზარეულო	
დაკავებული ნომრების რაოდენობა და პროცენტი	

სასტუმროს შემოწმება

ძირითადი კორპუსი

მიღება-განთავსების განყოფილება
რესტორანი
ქალების/მამაკაცების საპირფარეშო
დამლაგებლების განყოფილება (საწყობი)
სამზარეულო
პროდუქტის საწყობი
საკონფერენციო
სამრეცხაო
ტერიტორიაზე არსებული საწყობები
ფოეის გარეთ მიმდებარე ტერიტორიის სისუფთავე

უნდა შემოწმდეს ერთი ნებისმიერი ნომერი ადგილზე:

მისაღები ოთახი წესრიგშია?	
მისაღები ოთახი კარგად არის დასუფთავებული?	
ხომ არ არის რაიმე მწყობრიდან გამოსული?	
აბაზანა წესრიგშია?	
აბაზანა სუფთაა?	
საწოლი ოთახი წესრიგშია?	
თეთრეული სუფთაა?	

ფორმა #2

დღის ინფორმაცია

გაყიდვების ინფორმაცია:	
სასტუმროში არსებული სტუმრების რაოდენობა:	
სასტუმროს დატვირთვა:	%
ნომრის საშუალო ფასი:	
ტურისტული ჯგუფის მიერ დაკავებული ნომრების რაოდენობა:	
VIP ნომრების რაოდენობა:	
ინფორმაცია სტუმრების პრობლემების შესახებ:	
რა პრობლემები იყო და რომელ ნომრებში?	
კადრების განყოფილების ინფორმაცია	
ტრენინგის თემა:	



ფორმა #3

ჯავშნის დასტურის წერილი

ბატონო/ქალბატონო _____

დიდი მადლობა სასტუმრო _____ შერჩევისთვის. ჩვენ მოხარული ვართ

დაგიდასტუროთ თქვენ მიერ მოწოდებული მონაცემები:

- სტუმრის სახელი და გვარი: _____
- ჯავშნის ნომერი: _____
- ჩამოსვლის თარიღი: _____
- გამგზავრების თარიღი: _____
- ღამეების რაოდენობა: _____
- ნომრის კატეგორია: _____
- ნომრების რაოდენობა: _____
- გამგზავრების თარიღი: _____
- ნომერში სტუმრების რაოდენობა: _____
- უფროსი (__). ბავშვი (__)
- ნომრის ფასი საუზმის ჩათვლით დღე-ს გარეშე: _____
- აეროპორტში დახვედრის თანხა (ერთი გზა/ორი გზა): _____

თქვენი ჯავშანი ამჟამად არ არის გარანტირებული და გაუქმებული იქნება საღამოს 6 საათისთვის. სასტუმროს მაღალი დატვირთვის გამო, გთხოვთ გარანტიის უზრუნველსაყოფად გამოიყენოთ ქვემოთ ჩამოთვლილი ერთ-ერთი ფორმა:

1. გადმორიცხოთ 1 ღამის საფასური ჩვენს საბანკო ანგარიშზე ან გადაიხადოთ ნაღდი ფულით 1 ღამის დეპოზიტით.

2. მოგვცეთ თანხმობა თქვენი საკრედიტო ბარათის გამოსაყენებლად 1 ღამის საფასურის დასაფარად.

სასტუმროში შემოსვლის დროა დღის 3 საათი;

სასტუმროდან გასვლის დროა შუადღის 12 საათი;

ადრე ჩამოსვლა (გაითვალისწინეთ, რომ ადრე ჩამოსვლის შემთხვევაში დაგერიცხებათ დამატებითი საფასური):

- დილის 6 საათამდე:100% (სრული თანხა)
- დილის 6 საათიდან დილის 9 საათამდე:50% (ნახევარი ღამის თანხა)
- დილის 9 საათიდან:საფასურის გარეშე (თუ ნომერი თავისუფალია)

ტრანსპორტირება: დამატებითი საფასურის გადახდის შემთხვევაში სასტუმრო უზრუნველყოფს კომფორტული ტრანსპორტის დახვედრას როგორც აეროპორტში ჩამოსვლისას, ისე სასტუმროდან გამგზავრებისას. ერთი გზის ღირებულებაა _____ ლარს დამატებული დღე. დამატებითი ინფორმაციისთვის დაუკავშირდით მიღება-განთავსების განყოფილებას.

ყველა სხვა შეკითხვისთვის დაგვიკავშირდით ქვემოთ მოცემულ ტელეფონებზე:

პატივისცემით, _____

სახელი, გვარი

რეზერვაციის განყოფილება

სასტუმრო " _____ "

ტელ:

ვებგვერდი:



ფორმა #4

სარეგისტრაციო ბარათი

სასტუმრო: _____

Room No ოთახის #	Room Rate ოთახის ფასი	Arrival Date ჩამოსვლის თარიღი	Dep. Date გამგზავრების თარიღი	Adults/Children უფროსები/ბავშვები

Surname / გვარი	First name / სახელი	Passport# / პასპორტის ნომერი
Accompanied by surname/ თანმხლების გვარი	First name / სახელი	Passport# / პასპორტის ნომერი

Address/მისამართი	E-mail address/ელ-ფოსტის მისამართი

Phone number / ტელეფონის ნომერი	Car Registration / ავტომობილის რეგისტრაცია	Citizenship / მოქალაქეობა

სასტუმროში ყოფნისას ჩემი დაშავების ან პირადი ნივთების დაზიანების/დაკარგვის შემთხვევაში თანახმა ვარ სასტუმროს ხელმძღვანელობას ვაცნობო ამის შესახებ სასტუმროს დატოვებამდე.

სასტუმროს ხელმძღვანელობა არ იღებს ვალდებულებას ოთახში დატოვებულ ნაღდ ფულზე ან სხვადასხვა ფასეულობაზე. სასტუმროს ადმინისტრაცია ყველა სტუმარს ურჩევს ისარგებლოს ოთახში განთავსებული სეიფით ან შეინახოს ნივთები რეგისტრაციის განყოფილებაში.

I agree to inform the hotel administration before my departure about the event of my injury, damage, or loss of my belongings. Hotel administration is not responsible for any cash, or valuables left at the hotel room. Hotel recommends to every guest to use in-room safe or keep valuables at the reception.

Signature/ხელმოწერა:	Date/თარიღი:

I confirm that check out time from the hotel and settling final bill is at 12:00 noon.

ვადასტურებ, რომ სასტუმროდან გასვლისა და საბოლოო ანგარიშის გასწორების დროა დღის 12 საათი.



ფორმა #5

საწყობიდან პროდუქტის მიღების ფორმა

თარიღი: _____

განყოფილება: _____

შეკვეთის მომზადებაზე და მიღებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომელი: _____

შეკვეთას ეთანხმება განყოფილების უფროსი: _____

#	პროდუქტის დასახელება	მოთხოვნილი რაოდენობა კგ-ში	გაცემული რაოდენობა კგ-ში
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
	ჯამი		

შეკვეთა ჩავიბარე მოცემული რაოდენობის მიხედვით: _____

ადასტურებს საწყობის გამგე: _____



ფორმა #6

სურსათის უვნებლობის და საწარმოო უბნის
ინსპექტირების ოქმი

ინსპექტირების ოქმი N _____

რიცხვი _____

საკითხები	კი	არა	მაკორექტირებელი ქმედება	პასუხისმგებელი პირი	გადამოწმება
მომარაგების ტერიტორია					
ინფრასტრუქტურული გამართულობა					
ტერიტორიის სანიტარული მდგომარეობა					
სურსათის მიღების პროცედურების გამართულობა					
სურსათის გადასაზიდი საშუალებების სისუფთავე					
ნედლი ხორცის შემონახვის დამადასტურებელი დოკუმენტები: ფორმა N2					
მომწოდებლის კონტროლი და შესაბამისი ჩანაწერები					
ნარჩენების მართვა					
კონტეინერების სანიტარული მდგომარეობა					
ტერიტორიის სისუფთავე და წარმოებული ჩანაწერები					
მშრალი საწყობი, მაცივარი, საყინულე					
პროდუქტის განლაგება თაროებზე					
FIFO (პირველად მიღებული პროდუქტი პირველად გაიცემა)					
ოთახის შიდა ტემპერატურა					
ვარგისიანობა და შენახვის ვადები					
საწყობების სანიტარული მდგომარეობა					



საკითხები	კი	არა	მაკორექტირებელი ქმედება	პასუხისმგებელი პირი	გადამოწმება
წარმოების უბნები, საკონდიტრო					
ინფრასტრუქტურის გამართულობა					
სანიტარული მდგომარეობა					
სამუშაო ზედაპირები					
საჭრელი დაფები და დანები					
გამოყენებული ინვენტარის მდგომარეობა					
გამოყენებული ინვენტარის მდგომარეობა					
ხელსაბანი ნიჟარების მდგომარეობა					
კერძის მომზადების პროცედურებზე დაკვირვება					
ტემპერატურული რეჟიმების კონტროლი მომზადების დროს					
ტემპერატურული რეჟიმის კონტროლის დამადასტურებელი ჩანაწერების შემოწმება					
სურსათის ცხლად შენახვის პროცედურა					
სურსათის ცივად შენახვის პროცედურა					
ფლიტურული ზეთების კონტროლი					
დანადგარების გამართულობა					
ოთახები, სადაც ირეცხება ჭურჭელი					
სარეცხი მანქანა, მისი გამართულად მუშაობა, სისუფთავე					
გარეცხილი ჭურჭლის სწორად დახარისხება					
გატეხილი ჭურჭლის კონტროლი					
ხელით რეცხვის ოთახი					
ნიჟარების მდგომარეობა და ტემპერატურების კონტროლი, დეზინფექციის პროცედურა					
გამოყენებული ქიმიური საშუალებები და მათი კონტროლი					
ჰაერზე გაშრობის პროცედურა					

საკითხები	კი	არა	მაკორექტირებელი ქმედება	პასუხისმგებელი პირი	გადამოწმება
ხილისა და ბოსტნეულის ოთახი					
ხილისა და ბოსტნეულის რეცხვა, დებინფექცია					
პროდუქტების მაცივრებში განთავსება					
კვერცხის კონტროლი					
კვერცხის რეცხვა, ხარისხის შემოწმება, ვარგისიანობა					
თანამშრომელთა ჰიგიენის ნორმები					
სამუშაო უნიფორმა, სამკაულები					
ხელების კონტროლი					
ჯანმრთელობის მდგომარეობა					
თანამშრომლების პირადი ჰიგიენა					
სამზარეულოს დასუფთავების განყოფილება					
გამოყენებული ინვენტარის მდგომარეობა და მათი გამიჯვნა					
გამოყენებული ქიმიური საშუალებების კონტროლი, მითითებული დასახელება ბოთლებზე					
ჩანაწერების წარმოება					
ჭურჭლის საწყობის მდგომარეობა					

პასუხისმგებელი პირის ხელმოწერა

ფორმა #7

სტუმრის ოთახის შემოწმების ფორმა

სტუმრის ოთახის # _____

თარიღი _____

შესასვლელის შემოწმება

- ☐ კარი შეღებილია დაზიანებების გარეშე
- ☐ საკეტი თავისუფლად იღება და იკეტება
- ☐ ზღურბლი ნორმალურად გამოიყურება
- ☐ კარი შიგნიდან დამატებით იკეტება
- ☐ ჩარჩო წესრიგშია
- ☐ უსაფრთხოების მიზნით გაღებული კარი ავტომატურად იკეტება ნებისმიერი პოზიციიდან
- ☐ საკეტის ბუდე და ჩარჩო წესრიგშია
- ☐ კარის შემაჩერებელი რეზინი წესრიგშია

ფოიე და საკიდის ადგილი

- ☐ თაროები წესრიგშია
- ☐ კედლები სუფთაა/ლაქების გარეშე

კარადა

- ☐ კარი კარგად იღება და იკეტება
- ☐ კარის ჩარჩო წესრიგშია
- ☐ კარის ზამბარა მუშაობს გამართულად

მისაღები ოთახი და სააბაზანო ოთახი

- ☐ სკამები და სავარძელი წესრიგშია
- ☐ ტელეფონი მუშაობს გამართულად
- ☐ კედლები შემოწმებულია, წესრიგშია
- ☐ კონდიციონერები ირთვება და მუშა მდგომარეობაშია
- ☐ აივანზე გასასვლელი კარი იკეტება
- ☐ ნათურები ინთება
- ☐ ტელევიზორის პულტი წესრიგშია და გამართულად მუშაობს
- ☐ კედლის საღებავი დაუზიანებელია
- ☐ ობის და ნესტის ლაქები არ შეინიშნება
- ☐ სარკე წესრიგშია
- ☐ შუქი ინთება
- ☐ უნიტაზის ჩასარეცხი მუშაობს
- ☐ ნიკელის სახელურები პრიალებს და დაუზანგავია

შემოწმებულია _____ მიერ

დამატებითი კომენტარები:

გთხოვთ წერილობით მიუთითოთ, თუ რაიმე სხვა უწესრიგობა შენიშნეთ.



ფოტოების დანართი





სტუმრის საწოლი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის ნომერი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის საწოლი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის საწოლი. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



სტუმრის საწოლი. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



სტუმრის საწოლი. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



სტუმრის ყავის და ჩაის კუთხე ნომერში. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სამუშაო კუთხე სტუმრის ნომერში. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



საევაკუაციო გეგმა სტუმრის ნომერში. სასტუმრო “მუზეუმი”, თბილისი



სტუმრის პირსაბანი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



აბაზანის აქსესუარები. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის აბაზანა. სასტუმრო “მუზეუმი”, თბილისი



საუზმე დესერტი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



საუზმე დესერტი. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის საუზმე. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



რძის პროდუქტები საუზმეზე. სასტუმრო "მუზეუმი", თბილისი



სტუმრის საუზმე. სასტუმრო “ალაზნის ველი”, თელავი



საუზმე ქართული პროდუქტებით. სასტუმრო “ალაზნის ველი”, თელავი



ქართული საუზმის კუთხე. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



საუბმე სტუმრის ნომერში. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



საუბმე სტუმრის ნომერში. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი



სასმელით მომსახურება სტუმრის ნომერში. სასტუმრო "ალაზნის ველი", თელავი

