პროფესიულ კვალიფიკაციათა განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა

სასტუმრო საქმის სპეციალისტის მოდულური პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამა

მოდულები: *სასტუმროს დასუფთავების მომსახურების უზრუნველყოფა*

სასტუმროს უსაფრთხოების უზრუნველყოფა

მასწავლებლის გზამკვლევი

2014

გზამკვლევისშესახებ

მასწავლებლის გზამკვლევი თან ერთვის სასტუმრო საქმის სპეციალისტის პროფესიული საკვალიფიკაციო პროგრამის მოდულს ,,სასტუმროს დასუფთავების, ტექნიკური და უსაფრთხოების სამსახურების საქმიანობის მართვა“

ამ მოდულის შესწავლის შემდეგ პროფესიული სტუდენტები შეძლებენ: სასტუმროში სასტუმროს ნომრისა და საზოგადოებრივი არეალის დასუფთავებას შესაბამისი სტანდარტებით, ტექნიკური აღჭურვილობის გამოყენებას უსაფრთხოების ნორმების დაცვით, სასტუმროს მართვის პროგრამის გამოყენებას, სასტუმრო არეალის სისუფთავისა და ტექნიკური გამართულობის შემოწმებას.

მასწავლებლის გზამკვლევი ,,სასტუმროს დასუფთავების, ტექნიკური და უსაფრთხოების სამსახურების საქმიანობის მართვა“ მოდულის განმახორციელებელ მასწავლებლებს სთავაზობს რჩევებსა და რეკომენდაციებს მოდულის სწავლებისათვის. გზამკვლევი ეფუძნება პროფესიული განათლების შესაბამის მეთოდოლოგიურ მიდგომებს და მასში რეკომენდებული სწავლების მეთოდები ხელს შეუწყობს პროფესიული სტუდენტების როგორც პრაქტიკული, ასევე კოგნიტური და სოციალური უნარების განვითარებას.

გზამკვლევი ეფუძნება სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლების მეთოდოლოგიას, რაც გულისხმობს სტუდენტის აქტიურ ჩართვას სასწავლო პროცესის განვითარებაში, მის შინაარსსა და შეფასებაში. სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლება მასწავლებელსა და სტუდენტს ანიჭებს განსხვავებულ ფუნქციებს. ფოკუსი გადადის ,,სწავლებიდან“ ,,სწავლაზე“ და მასწავლებლის ცოდნიდან სტუდენტის გამოცდილებაზე.

სტუდენტზე ორიენტირებული სწავლება ხელს უწყობს და აღიარებს სტუდენტის ინიციატივას, ახალისებს შეკითხვებს სტუდენტების მხრიდან, აღიარებს გამოცდილების გადამწყვეტ როლს სწავლაში, ხელს უწყობს სტუდენტის ბუნებრივ ცნობისმოყვარეობას, ითვალისწინებს სტუდენტის გონებრივ მოდელს, შეფასების პროცესში ხაზს უსვამს შესრულებას და გაცნობიერებას, ხელს უწყობს ერთობლივ სწავლას, რთავს სტუდენტებს რეალურ სიტუაციებში, აძლევს სტუდენტებს, ავთენტურ გამოცდილებებზე დაყრდნობით, ახალი ცოდნის განვითარების და გააზრების საშუალებას.

წინამდებარე გზამკვლევს სარეკომენდაციო ხასიათი აქვს. მასწავლებელს შეუძლია გზამკვლევს დაამატოს მასალები, რომლებიც მოდულზე მუშაობის პერიოდში პროფესიულ სტუდენტებს დაეხმარება მოდულის ძირითადი მისაღწევი შედეგების დაძლევაში. მოდულს თან ახლავს თითოეული სწავლის შედეგისათვის

შეფასების ინსტრუმენტები, რომლებსაც, ასევე, სარეკომენდაციო ხასიათი აქვს. შესაბამისად, მასწავლებელს შეუძლია სწავლის შედეგების (შესრულების კრიტერიუმების) გათვალისწინებით, თავად შეიმუშაოს შეფასების ადექვატური ინსტრუმენტები.

გზამკვლევში წარმოდგენილია რეკომენდებული დროითი ჩარჩო, რაც მასწავლებელს სამუშაო სქემის მომზადებაში დაეხმარება.

მოდულს ოთხი სწავლის შედეგი აქვს:

- სასტუმროს სისუფთავის შემოწმება;
- სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის რესურსის შემოწმება;
- სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობის შემოწმება;
- სასტუმროში უსაფრთხოების წესების დაცვის კონტროლი;

გზამკვლევში გამოყენებულია სიმბოლოები, რომლებიც სხვადასხვა ტიპის მასალის, აქტივობის განსასხვავებლად გამოიყენება. სიმბოლოები გვიჩვენებს: როდის შეიძლება იქნას პედაგოგის მიერ გამოყენებული საკონტროლო (წინასწარი, განმავითარებელი შეფასების, სააზროვნო) კითხვები, რომელიც მასწავლებელს მასალის ახსნის, განმტკიცებისა თუ პროფესიული სტუდენტის მიერ მასალის ათვისების ხარისხის დადგენაში დაეხმარება; სიმბოლოები მასწავლებელს შეახსენებს თითოეული სწავლის შედეგისათვის აუცილებელ სასწავლო რესურსს, რომელიც მას მეცადინეობის დაწყების წინ მომზადებული/მოწესრიგებული/გამართულ მდგომარეობაში უნდა ჰქონდეს;

	მასწავლებლის მიმოხილვა
	აქტივობა
	საკონტროლო კითხვები

	სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები
	დამხმარე მასალა (handout) პროფესიული სტუდენტისათვის
	დამოუკიდებელი სამუშაო

სწავლისშედეგი 1

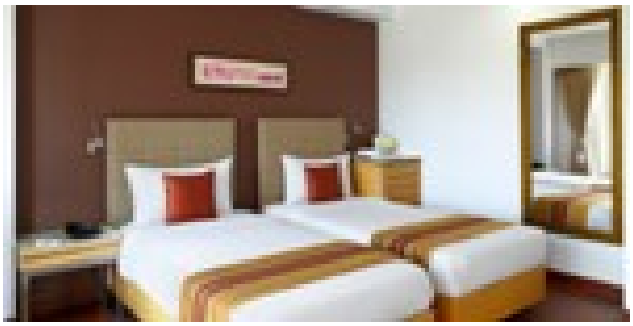
სასტუმროს სისუფთავის შემოწმება;

მასწავლებელი მეცადინეობებს ატარებს სპეციალიზირებულ ლაბორატორიაში, სადაც სტუდენტებს პრეზენტაციის საშუალებით აცნობს სასტუმროს სხვადასხვა ტიპის ნომრებს.

დამხმარე მასალა (handout)პროფესიული სტუდენტისათვის

სასტუმროს ოთახების კლასიფიკაცია ხდება საწოლების რაოდენობისა და ზომების შესაბამისად:

- ერთოთახიანი ნომრები (ერთი საწოლით) – single rooms
- ორსაწოლიანი ნომრები (ორი საწოლით) – twin rooms
- ორადგილიანი ნომრები (ერთი დიდი საწოლით) – double rooms
- სამადგილიანი ნომერი (ერთი დიდი საწოლით და ტახტით) – triple rooms
- ლუქსები (ოროთახიანი- ერთი საძინებელი ოთახი და მეორე სასტუმრო) – suites



twin rooms

single roomsdouble rooms

suites

თემა #1.

სასტუმროს ნომრებისა და საზოგადოებრივი არეალის დასუფთავება-დალაგების სტანდარტი და წესი;

- დასუფთავების სახეები;

ოთახის დალაგების სპეციფიკა;

ოთახის დალაგების დავალების მიღების წესი; სასტუმროს ტიპები, ოთახის ტიპები;

-ურიკის გამოყენების სტანდარტი;

ნიშანი „არ შემაწუხოთ“ გამოყენების სტანდარტი;

-ერთჯერადი ნივთების განახლების წესი;

სისუფთავის მიღწევის ოთხი ფაქტორი;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

1.1.მასწავლებელი აუდიტორიაში განიხილავს სასტუმროს ნომრის პროცედურულ დალაგებას. სვადასხვა მასალების გამოყენებით აჩვენებს მათ ოთახის თანმიმდევრულ დალაგებას.(ურიკის მომზადება, საძინებლისა და აბაზანის დალაგება-მოწესრიგება)

დამხმარე მასალა (handout) პროფესიული სტუდენტისათვის

დასუფთავების სახეებია: გენერალური დასუფთავება, დაკავებული ოთახის ყოველდღიური დასუფთავება, დაკავებული ოთახის დასუფთავება რომელშიც მითითებულია თეთრეულის გამოცვლა, გათავისუფლებული ოთახის დასუფთავება, სხვაობაში მყოფი ოთახის დასუფთავება;

აუცილებელია ოთახის დალაგების დამლაგებელმა გაითვალისწინოს ოთახის დალაგების სპეციფიკა :

- ოთახში შესვლამდე გამოიყენოს ოთახში შესვლის სტანდარტი და დააკაკუნოს ორჯერ, პასუხის გაუცემლობის შემთხვევაში გააღოს კარები და შესვლისთანავე მესამეჯერ დააკაკუნოს და დაიძახოს „ჰაუსქიფინგ“;
- სამუშაო ურიკა დააყენოს ოთახის კარის წინ;
- შეიტანოს ოთახში საწმენდი საშუალებები;
- ჩართოს ყველა ნათურა ოთახში, განათებისა და გადამწვარი ნათურის შემოწმების მიზნით;
- გადაწიოს ფარდები და გააღოს ფანჯრები;
- შეამოწმოს სტუმარს რაიმე ნივთი არ ჰქონდეს დარჩენილი;
- შეამოწმოს ოთახში არ იყოს დანაკლისი სასტუმროს კუთვნილი ნივთებიდან;
- ოთახიდან გაიტანოს წინა სტუმრის მიერ შეკვეთილი საგნები, როგორიც შეიძლება იყოს დამატებითი საწოლი, ბავშვის საწოლი ან ოთახში მომსახურეობის კვების ურიკა;
- ოთახიდან გაიტანოს ნაგავი, გაზეთები დაალაგოს მაგიდაზე;
- შეცვალოს გამოყენებული თეთრეული;
- ჩაასხას ქიმიკატები აბაზანასა და ტუალეტში და გააჩეროს რამდენიმე წუთით;
- ნოტიო ტილოთი დაიწყოს ავეჯის დამუშავება.
- გადაწმინდოს ტელეფონი, ტელევიზორი, შეამოწმოს უჯრები, სატელეფონო წიგნი და სხვა სასტუმროს ნივთები.
- შეამოწმოს მუშაობს თუ არა დისტანციური მართვის პულტი.
- გაწმინდოს ფანჯრები და აივანი, დახუროს კარები;
- შეამოწმოს და გაწმინდოს კარადა და თაროები;
- შეამოწმოს დევს თუ არა ყველა სახეობის საკიდი, უთო და საუთოვებელი მაგიდა.
- მიბრუნდეს აბაზანაში და დაასრულოს აბაზანის ჩარეცხვა-გაპრიალება და შეავსოს პირსახოცებით და აბაზანის აქსესუარებით;
- გაუშვას ოთახში ჰაერის გამწმენდი;
- კიდევ ერთხელ გადაავლოს თვალი დალაგებულ ოთახს და დარწმუნდეს რომ არაფერი გამორჩა;
- მტვერსასრუტით გაწმინდოს ხალიჩა და შემდეგ მოათავსოს ურიკაზე
- გამორთოს განათებები;
- დაკეტოს კარები.

1.2. **ოთახის ტიპი** განისაზღვრება შემდეგი პარამეტრებით: ოთახის ზომით, საწოლების რაოდენობით, საწოლების ზომით, მომსახურების სპეციფიკით, ხედით; (Single, twin, double, Queen, king, super king, One, two, three bed.Connected Room, Disable room, Junior, Club, Queen, Executive etc.);

ოთახი სასტუმროში ერთ-ერთი მთავარი პროდუქტია.

ოთახის ტიპი დამოკიდებულია ოთახის ფართობზე, საწოლების რაოდენობაზე, ინტერიერი, ნომრიდან ხედი.

მაღალი კლასის სასტუმროებს უნდა ჰქონდეთ სამი ან მეტი კატეგორიის ოთახი განკუთვნილი სხვადასხვა სტუმარზე. მაღალი კლასის სასტუმროებში ყველაზე მეტად გავრცელებულია შემდეგი კატეგორიის ოთახები.

Delux room - საშუალო ოთახის ფართობი 23-27კვ.მ. ხშირად ოთახის ფასში შედის საუზმე. ოთახში არის კონდენციონერი, კარადა, კარადაში სეიფი და საუთოო დაფა, მინი ბარი, ტელევიზორი, ტელეფონი, უკაბელო ინტერნეტი ხმოვანი ფოსტა, აბაზანაში სხვადასხვა დანიშნულების პირსახოცი, სახის, ხელისა და ტანის მოვლის საშუალებები, გამადიდებელი სარკე და ფენი.

Superior room- საშუალო ოთახის ფართობი 27-30კვ.მ. უკეთესი ხედით ვიდრე სხვა რომელიმე სტანდარტული ოთახი. ოთახის ფასში შედის საუზმე, კონდენციონერი, კარადა, სეიფი, საუთოო დაფა, მინი ბარი, ტელევიზორი, 2 ტელეფონი, ერთი საწერ მაგიდაზე და მეორე საწოლთან. ხშირად დამატებითი ტელეფონი აბაზანაში, უკაბელო ინტერნეტი, ხმოვანი ფოსტა, აბაზანაში სხვადასხვა დანიშნულების პირსახოცი, ხელის, სახისა და ტანის მოვლის საშუალებები, ფენი და გამადიდებელი სარკე.

Bussines class room- საშუალო ოთახის ფართობი 30-35 კვ.მ.ოთახის ფასში შედის საუზმეც და ვახშამიც. ოთახში არის კონდენციონერი, კარადა, სეიფი, საუთოო მაგიდა, ტელევიზორი, მინი ბარი ორი ტელეფონით საძინებელში და ერთი აბაზანაში, ხალათი, ჩუსტი, უკაბელო ინტერნეტი, ხმოვანი ფოსტა, აბაზანაში სხვადასხვა სახის პირსახოცი, ტანის თავისა და ხელის მოვლის საშუალებები, გამადიდებელი სარკე, ფენი. ყოველ დილით გაზეთები, ზოგჯერ ტრანსპორტირება აეროპორტში.

Junio suite- საშუალო ოთახის ფართობი 35-45 კვ.მ. მომსახურება და ნომრის აღწერილობა იგივე რაც Bussines class room.

Prezident-room- სშუალო ოთახის ფართობი 100-150 კვ.მ. სამი ოთახი: საძინებელი, სამუშაო და მისაღები. აივნით, საუკეთესო ხედით, უფრო ძვირფასი ავეჯით. ოთახის ფასში შედის საუზმე და ვახშამი. ოთახში არის კონდენციონერი, კარადა, სეიფი, საუთოო დაფა, ორი მინი ბარი, ორი ტელევიზორი, ორი ტელეფონი, და ერთიც აბაზანაში, ხალათები, ჩუსტები, უკაბელო ინტერნეტი, ხმოვანი ფოსტა, პირსახოცების ნაირსახეობა, სააბაზანო აქსესუარები, გამადიდებელი სარკე, ფენი, გაზეთი, ტრანსპორტირება აეროპორტამდე.

1.3. სასტუმროს კომპიუტერულ პროგრამაში შექმნილი დავალება „Task”-ის მეშვეობით;

დავალება იქმნება პროგრამულად, ყოველი ასოთა კომბინაცია განსაზღვრავს ინფორმაციას, რის საფუძველზეც ირჩევა ოთახში შესვლის დრო, დალაგების სპეციფიკა, მომსახურების ტიპი, დამატებითი პროცედურა. დავალებაზე ასახულია ყველა ინფორმაცია: ოთახის ნომერი, ტიპი, სტატუსი, რეზერვაციის სტატუსი, მიმღების სტატუსი, სტუმრის ჩამოსვლის დრო, სტუმართა და ბავშვთა რაოდენობა ოთახში, განსაკუთრებული სტუმარი, წასვლის დრო და დღე. მნიშვნელოვანია, რომ დავალება სწორად იქნას წაკითხული. დალაგების სპეციფიკა მითითებულია კონკრეტული ოთახის გასწვრივ; ერთჯერადი დალაგება, დალაგება და განახლება, ერთჯერადი ნივთების ნაირსახეობა, რაოდენობა, მოცულობა.

1.4. **დასუფთავების სახეებია:** გენერალური დასუფთავება, დაკავებული ოთახის ყოველდღიური დასუფთავება, დაკავებული ოთახის დასუფთავება რომელშიც მითითებულია თეთრეულის გამოცვლა, გათავისუფლებული ოთახის დასუფთავება, სხვაობაში მყოფი ოთახის დასუფთავება;

1.5.**ურიკის გამოყენების სტანდარტი:**

- ურიკაზე აკრძალულია უცხო ნივთების დადება;
- ურიკის შევსება სავალდებულოა დავალებაზე ასახული ინფორმაციის მიხედვით;
- ურიკის განახლება ერთჯერადი ნივთებით;
- ოთახის კართან ურიკის მჭიდროდ დაყენება (გასათვალისწინებელია ღია და დაკეტილი კარის მცნება);
- ურიკაზე ჭურჭლის მოთავსება სტანდარტის მიხედვით;
- ურიკის მხოლოდ მიწოლით ტარება;
- ურიკაზე ჭუჭყიანი თეთრეულის რაოდენობა;(არ უნდა ფარავდეს ხილვადობას)
- ურიკის ქიმიკატებით განახლება (გლობალური კონტრაქტების სტანდარტი);

1.6. **ნიშნის „არშემაწუხოთ“ გამოყენების სტანდარტი:**

- დერეფანში უხმაუროდ გადაადგილება;
- აკრძალულია დაკაკუნება;
- აკრძალულია ბარათის დატოვება კარის ქვეშ 3 საათის შემდეგ;
- ცვლის დამთავრებისას შესაბამისი ინფორმაციის გადაცემა ზედამხედველისათვის;
- ზედამხედველის მიერ სატელეფონო გადამოწმება;
- პასუხის არ არსებობის შემთხვევაში ოთახის ფიზიკური დათვალიერების სიაში მოთავსება;
- ორი პირის: დაცვისა და ზედამხედველის მიერ, ან MOD-ისა და ზედამხედველის მიერ ოთახის ერთად შემოწმების უფლება;
- დათვალიერების შედეგების მიხედვით მომდევნო სტანდარტების ამუშავება.

1.7. ***აბაზანის გაწმენდის სტანდარტის აქტივობებია:***

- *თანმიმდევრობის დაცვა;*

- *ხსნარის დატანა;*

აბაზანის წმენდისას გამოსაყენებელი სხსნარების კატეგორია:

- აბაზანა - მჟავა (არაორგანული, ორგანული);
- ნიჟარა - მჟავა (არაორგანული, ორგანული);
- ონკანები- ორგანული მჟავა;
- სარკე- სპირტი;
- იატაკი- ტუტე;
- ჰაერის გამწმენდი - დეზინფენქტანტი;

*1.8.***სისუფთავის მიღწევის ოთხი** ფაქტორი.

მაღალი ხარისხის მისაღებად გასათვალისწინებელია შემდეგი ძირითადი ფაქტორები: დრო, ქიმიური, მექანიკური და ტემპერატურული ზეგავლენა. ოთხი ფაქტორის შერწყმისას გასათვალისწინებელია ზედაპირის სტრუქტურა; შემადგენლობა; ქიმიკატზე რეაგირება; დროის ფაქტორი, რომელიც კონტროლირებადი უნდა იყოს. მექანიკური ზეგავლენა აჩქარებს მის რეაქციაში შესვლას, ტემპერატურული ზეგავლენა კი ხსნარის გამოყენების დროის ფაქტორს ამცირებს.

პრაქტიკულ მეცადინეობაზე პედაგოგი სტუდენტებს აძლევს დავალებას:

1. დაალაგონ სასტუმროს იმიტირებული ნომერი ყველა პროცედურის დაცვით და გამოიყენონ შესაბამისი ინვენტარი და ქიმიკატები.
2. დაალაგონ სასტუმროს საზოგადოებრივი არეალი ყველა პროცედურის დაცვით და გამოიყენონ შესაბამისი ინვენტარი და ქიმიკატები.
3. დაალაგონ სასტუმროს იმიტირებული ნომრის აბაზანა ყველა პროცედურის დაცვით და გამოიყენონ შესაბამისი ინვენტარი და ქიმიკატები.
4. მოამზადონ დამლაგებლის ურიკა.
5. შეავსონ დამლაგებლის ყოველდღიური სამუშაო ცხრილი:

room	status	type	Guest name	Arrival day	Departere day	attendant
407	DIR	DBL	მერაბ ჯაფარიძე	10.12.14	15.12.14	ტაბიძე ნინო

აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

<u>საკონტროლო კითხვები:</u>

1. რა არის დასუფთავების სამსახური და რა როლი აქვს მას სასტუმროში?
2. ჩამოთვალეთ დალაგებისთვის საჭირო ყველა ინვენტარი.
3. რა არის დამლაგებლის ურიკა და რისთვის გამოიყენება იგი?
4. რა დროს ანდომებს დამლაგებელი სტუმრის ოთახის დალაგებას და რა დროს თავისუფალი ოთახისას?
5. თანმიმდევრულად ჩამოწერეთ ოთახის დალაგების პროცედურა.
6. განმარტეთ ნიშნის -„არ შემაწუხოთ“- მნიშველობა.
7. ჩამოთვალეთ სისუფავის მიღწევის ოთხი ფაქტორი.
8. როგორ ხდება ერთჯერადი ნივთების განახლება?
9. ჩამოთვალეთ დასუფთავების სახეები.
10. როგორ ხდება ოთახის დალაგების დავალების მიღება?

თავი 2 სასტუმროს ინვენტარის მოვლა-პატრონობის წესი;

-ზედაპირების ნაირსახეობა, მათი მოვლა;

-მაღალკონცენტრირებული ხსნარების შეზავების, გამოყენების, უსაფრთხოების დაცვის პროცედურა;

- უსაფრთხოების დაცვის პროცედურა;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი აუდიტორიაში განმარტავს და განიხილავს სასტუმროს ინვენტარის მოვლა-პატრონობის წესებს, ქიმიურ შენაერთებს და მათგან თავის დაცვის პროცედურებს, როგორც თეორიული, ასევე პრქტიკული მეცადინეობებით. სხვადასხვა მასალების დემონსტრირების მეთოდით აჩვენებს მათ თითოეული ქიმიკატის გამოყენების წესს.

საქართველოში არსებობს ხუთვარსკვლავიანი სასტუმროებისთვის დასუფთავების საშუალებების მწარმოებელი ორი უდიდესი კომპანია: JOHNSON DIVERSEY და ECOLAB.

ძირითადი საშულებები, რომლებიც გამოიყენება დალაგების დროს:

1. შუშის საწმენდი;
2. უნივერსალური საწმენდი (გამოიყენება ყველანაირი ჭუჭყისა და ლაქის ამოსაყვანად);
3. აბაზანის საწმენდი საშუალება;
4. ჰაერის გამწმენდი საშუალება.

გაზავებული ქიმიური საშუალებები

ქიმიური საშუალებები კატრიჯის სახით

შესასხურებელი ბოთლის გამოყენება არის ყველაზე მოხერხებული და ეფექტური.

ქიმიკატების გამოყენების დროს აუცილებელია გათვალისწინებული იქნას უსაფრთხოების შემდეგი სტანდარტები:

- გამოიყენონ მხოლოდ ის ქიმიკატები, რომელსაც გასცემს ზედამხედველი.
- არასოდეს აურიონ ქიმიკატები ერთმანეთში.
- ბოთლზე მითითებული უნდა იყოს ქიმიკატის დასახელება და მისი გამოყენების წესი.

- თუ ქიმიკატმა მოახდინა უარყოფითი რეაქცია,აუცილებლად შეატყობინონ ზედამხედველს.

ქიმიური ხსნარი იწვევს კანისა და თვალების, კანქვეშა ქსოვილების, ჰაერგამტარი გზების, პირის ღრუს დაზიანებას, ამიტომ აუცილებელია უსფრთხოების ნორმების დაცვა.

ხსნარების არევა ისეთი ქიმიური პროცესია, რომლის დროსაც საწყისი ნივთიერებები ანუ რეაგენტები გარდაიქმნება სხვა ნივთიერებად ანუ რეაქციის პროდუქტებად. ფერის ცვლილება, სითბოს გამოყოფა, აირის ან ნალექის გამოყოფა, სუნის წარმოქმნა ქიმიური რეაქციის ნიშნებია.

პირველადი დახმარება, რომელიც უნდა გაეწიოს ადამიანს სხეულის ქიმიკატებით დაზიანების შემთხვევაში:

- თუ ქიმიური ხსნარი მოხვდა თვალში, საჭიროა მისი ამობანა ცივი წყლის უხვი რაოდენობით.
- თუ ხსნარი მოხვდა კანზე, საჭიროა კანის ჩამობანა საპნით და შემდეგ წყლით.
- თუ ხსნარი მოხვდა პირის ღრუში, საჭიროა სასწრაფო გამორეცხვების ჩატარება ცივი წყლით.
- ხსნარის შესუნთქვისას საჭიროა ოთახიდან გასვლა და სუფთა ჰაერზე ყოფნა გარკვეული დროის განმავლობაში.
- მინით გამოწვეული ჭრილობები ჯერ უნდა განთავისუფლდეს ნატეხებისა და ჭუჭყისაგან, შემდეგ კი უნდა მოხდეს ჩამობანა წყალბადის ზეჟანგის ხსნარით, დამუშავდეს იოდით და შეიხვიოს.
- მჟავებით დაწვის შემთხვევაში დაზიანებული ადგილები უნდა ჩამოიბანოს გამდინარე წყლით და შემდეგ სასმელი სოდის ხსნარის საფენები დაიდოს .

მწვავე ტუტეებით დაწვის შემთხვევაში დამწვარი ადგილი უნდა მოიბანოს ჯერ გამდინარე წყლით და შემდეგ დაიდოს გაზავებული ბორმჟავას საფენები(ან ძმარმჟავას საფენები)

ზედაპირების ნაირსახეობა:

- ***მინა და სარკე;***
- ***ქვა:*** *მარმარილო, გრანიტი, ტრავერტილი, კერამოგრანიტი, კერამიკა, ბეტონი;*
- ***ტექსტილი:*** *ქსოვის სიმჭიდროვე, ძაფის სისქე, შემადგენლობა და აალებადობა,ქსოვის ნაირსახეობა, ქსოვის სიმჭიდროვე.*
- ***ხე:*** *გამოიყენება 75- ზე მეტი ჯიშის ხე ზედაპირებისთვის და რამოდენიმე მეთოდი ლამინატისა და მდფ ის.*
- ***დრეკადის ნაირსახეობა:*** *ჰომოგენური და ჰეტეროგენური ტიპის;* ***დრეკადი ანუ ელასტიური:*** *ლინოლეუმი, რელინი, პვქ, ლატექსი, ანტიბაქტერიული, მოცურების საწინააღმდეგო, ანტისტატიკური და სხვა.*

- ***რკინა*** *: ნიკელის ზედაპირი, ქრომირებული ზედაპირები, უჟანგავი ლითონი;*
- ***ტყავი*** *: ნატურალური, ხელოვნური, შერეული;*
- ***ხალიჩისებური:***

ა) ნატურალური შემადგენლობის ნარევით (შალი, ბამბა, აბრეშუმი სხვადასხვა პროცენტულობით)

ბ) შერეული (ხელოვნური ბოჭკო + ბუნებრივი)

გ) ხელოვნური.

ხალიჩისებურის ზედაპირის დამუშავება:

ა)მტვერსასრუტით მტვერის აღება;

ბ)სველი წმენდა (wet mop);

გ) ლაქების მოსაცილებელი ხსნარის გამოყენება;

დ) გაშრობა

ე)ლაქის დაყვანა (2 ფენა);

ვ) გაპრიალება მაღალბრუნიანი მანქანით

ხის ზედაპირის დამუშავება:

ა) მტვრის აღება მტვერსასრუტით

ბ) მშრალი დამუშავება (dust mop);

გ) ლაქების დამუშავება ადგილობრივად;

დ) დაპრიალება (სინთეტიკური შუასადებით);

ქვის ზედაპირის დამუშავება: *(მარმარილო, გრანიტი, ტრავერტილი) განსხვავებულ მოვლა -ყურადღებას საჭიროებს. აუცილებელია დაიბლოკოს დასამუშავებელი ტერიტორია.*

ა) მტვრის აღება მტვერსასრუტით

ბ) სველი დამუშავება;

გ) ლაქის მოსაცილებელი ხსნარით დალბობა

დ) დამბალი ლაქის მოხეხვა;

ე) ლაქის ხსნართან ერთად წყლის მტვერსასრუტით აღება;

დ) სუფთა ზედაპირამდე დაყვანა;

ე) გაშრობა;

ვ) ლაქის წასმა, ორი პირი;

ზ) გაშრობა;

შეხვედრების დარბაზის ზედაპირის გენერალური მომზადება

ხალიჩის შემთხვევაში: მსხვილი ნაწილაკების მოგროვება, და მტვერსასრუტით გაწმენდა, ადგილობრივად ლაქების ამოყვანა (მცენარეული, ცხიმოვანი და შერეული),მყარი ლაქების ამოყვანა (საღეჭი რეზინი, სანთელი);

დაბინძურების მიხედვით: ღრმა ექსტრაქციის გაკეთება,ბონეტის გაკეთება ორი ტიპის შუასადებით: ჯაგრისით, შალის შუასადებით;

შემადგენლობიდან გამომდინარე ტემპერატურის განსაზღვრა:

ა) ნატურალური

ბ) შერეული

გ) ხელოვნური;

-ხსნარის საჭირო დროით ზედაპირზე დატოვება;

- დროული ჩამორეცხვა

- ზედაპირის გათვალისწინებით დროის განსაზღვრა.

- უსაფრთხოების წესის დაცვით ხსნარის გამოყენება, გავლება, გაშრობა, შემოწმება;

- ნივთებით შევსების პროცედურა;
- საბოლოო ზედაპირული შემოწმება.

პრატიკული მეცადინეობის დროს სტუდენტი სწავლობს თითოეული ქიმიკატის გამოყენების წესს უსაფრთხოების ნორმის დაცვით, ზედაპირების მოვლას მათი ნაირსახეობის გათვალისწინებით.

აქტივობა – უკუკავშირი
საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

<u>საკონტროლო კითხვები:</u>

1. რა სახის ქიმიურ შენაერთებს იცნობთ და იყენებთ დასუფთავების დროს?

2. რით განირჩევა ისინი ერთმანეთისგან?

3. რა სახის ჭურჭელში ხდება მათი მოთავსება?

4. როგორ ხდება მათგან თავის დაცვა?

5. ჩამოაყალიბეთ უსაფრთხოების პროცედურები.

6. რა ტიპის ზედაპირებს იცნობთ?

7. ჩამოაყალიბეთ სხავადასხვა ზედაპირის მოვლის წესები

თავი 3. დასუფთავების განყოფილების თანამდებობრივი ინსტრუქციები;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი პროფესიულ სტუდენტებს აწვდის ძირითად ინფორმაციას *დასუფთავების განყოფილების „Shift Leader Coordinator"-ვალდებულებებზე.* სტუდენტები ეცნობიან ჰაუსქიფინგის განყოფილების სტრუქტურულ დაყოფას და თანამშრომელთა ფუნქცია-მოვალეობებს.

დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიული სტუდენტისათვის

დასუფთავების განყოფილების „Shift Leader Coordinator"-ვალდებულებები:

- *ყოველდღიური, ყოველკვირეული, ყოველთვიური და ყოველკვარტალური სამუშაო ცხრილების მომზადება: აღნიშნული ცხრილების მომზადება ხდება ტერიტორიის შესწავლის შემდეგ და ყოველი სასტუმროსთვის სხვადასხვა ტიპის სამუშაოებისაგან შედგება;*
- *დაკარგული და ნაპოვნი ნივთების შემოწმება, გაფორმება, შენახვა; მათი თანამშრომლებზე გაცემა; დაკარგული ნივთების შემოწმება პირველ რიგში უსაფრთხოების თვალსაზრისით ნივთის შეფასებას მოითხოვს, რისთვისაც უნდა ახსოვდეს: განაცხადოს პოვნისთანავე, სასმელი, წამალი, საკვები არ ინახება, ტანსაცმელი შენახვამდე ირეცხება და იფუთება, ფეხსაცმელი იფუთება, ძვირადღირებული ნივთები ინახება დაცვის სამსახურში, ყველა დანარჩენი ნივთი ინახება დასუფთავების დეპარტამენტში; გაფორმება ხორციელდება 3 ადგილას, ერთ-ერთი ელექტრონული ვარიანტია, რომელიც ყველასთვის ხელმისაწვდომია, მაგრამ მხოლოდ წაკითხვადია: გაცემისას ნივთის წამღები პირის პირადობის ასლის დატოვება; გაცემის შესახებ ინფორმაციის დამატება; ცხრილში სავალდებულო ინფორმაციის არსებობა:*

დრო, ადგილი, მპოვნელი, შენახვის ადგილი, ნივთის აღწერილობა; ნივთის შეფუთვაზე ქვითრის მიკვრა; გამჭვირვალე შეფუთვა; ძვირადღირებული ნივთების შენახვა 6 თვე; დაბალსაფასურიანი ნივთების 3 თვე; შენახვის ვადის დამთავრებისას ნივთის გაცემა მპოვნელზე; გაწერა წითელ ქვითარზე; გაცემული ნივთების აღრიცხვა.

- *სართულებზე არსებული საწყობების კონტროლი და მომარაგება; საწყობების მომარაგება დამოკიდებულია სასტუმროს დატვირთვაზე, სტუმართა ნაკადის რაოდენობაზე, ოთახზე ნივთების რაოდენობის დადების სტანდარტზე.*
- *ნივთების ხარჯვის კონტროლი: ბრუნვიდან გამომდინარე კოეფიციენტის გამოთვლა ოთახების სპეციფიკის გათვალისწინებით, კოეფიციენტი არ უნდა აღემატებოდეს სასტუმროს დატვირთვის პროცენტს.*
- *საწყობების ინვენტარიზაცია: საწყობის ყოველკვირეული, ყოველთვიური და კვარტალური ინვენტარიზაცია შესყიდვების რაოდენობას განსაზღვრავს;*
- *თანამშრომლებისათვის ხსნარების სპეციფიკის გაცნობა: ხსნარების გამოყენების პროცედურების სწავლება MSDS -ის მიხედვით, მასში არსებული ინფორმაციის მიწოდება თანამშრომლებზე, სპეციფიკის გაცნობა. მოხმარების არეალი და სამუშაო ტიპის მიხედვით განაწილება.*
- *ცვლების გადანაწილება;*
- *გენერალური დასუფთავების დაგეგმვა- გადამოწმება;*
- *თანამშრომლების კონტროლი;*
- *საზოგადო ტერიტორიის შემოწმება;*
- *ტერიტორიაზე დატვირთვის საათების მიხედვით სამუშაოების დაგეგმარება;*
- *შესრულებული სამუშაოს სიზუსტის შემოწმება;*
- *სამუშაოს შესწორება და თანამშრომლის ინსტრუქტირება;*

ჰაუსქიფინგის განყოფილების სტრუქტურული დაყოფა და თანამშრომელთა ფუნქცია-მოვალეობები:

1. <u>*დასუფთავების განყოფილების მენეჯერი*</u> არის პასუხისგებელი პირი მთლიანად განყოფილებაზე, სასტუმროს კონტრაქტორებზე (დასუფთავების დარგში) და მებაღეებზე.

2. <u>*ჰაუსქიფინგის მენეჯერის ასისტენტ- ზედამხედველს*</u> ევალება მართოს სრული დეპარტამენტი, ყოველ დილით ჩაიბაროს ანგარიში და მისცეს მითითებები სართულის მორიგე-კოორდინატორებს. მენეჯერის არ ყოფნის შემთხვევაში იგი ითავსებს მენეჯერის ფუნქცია მოვალეობებს.

3. <u>*სართულის კოორდინატორის*</u> უპირველესი მოვალეობაა:
დამლაგებლებისთვის სამუშაო ცხრილების შედგენა, ყველა უნივერსალური გასაღების (master cisa) ყოველდღიური შემოწმება, მისი გაცემა-ჩაბარება;

თეთრეულისა და საწყობების კონტროლი; ნომრების პერიოდული შემოწმება და ინფორმაციის შეყვანა სასტუმროს მართვის პროგრამაში.

4 . *<u>საღამოს ზედამხედველის</u>* სამუშაო მოვალეობები:

- შეამოწმოს დანატოვარი ინფორმაცია დილის ზედამხედველისგან;
- აიტანოს სტუმრის სარეცხი ნომრებში;
- წაიღოს სტუმრების სარეცხის ტარიფის ფურცლები რეცეფციაში;
- შეამოწმოს საწყობები და დარწმუნდეს რომ ყველა კარი ჩაკეტილია;
- შეამოწმოს გასაღების სათავსო და დარწმუნდეს რომ ყველა გასაღები ადგილზეა;
- შეამოწმოს სამრეცხაო;
- შეამოწმოს მომსახურე პერსონალის გასახდელი ოთახი;
- შეამოწმოს სტუმრის საპირფარეშოები;
- შეამოწმოს turn down;
- სტანდარტის შესაბამისად შეამოწმოს ოთახები;
- შეამოწმოს ყველა საღამოს დალაგებული ოფისი;
- ხელმეორედ შეამოწმოს კორიდორები სამუშაოს დასრულებისას;
- დარეკოს მორიგე მენეჯერთან 15 წთ-ით ადრე სანამ დაასრულებს მუშაობას;

5. *<u>ოთახის დამლაგებელის</u>* მოვალეობაა დაიცვას სისუფთავე როგორც სასტუმროს ნომრებში, ასევე იქვე მიმდებარე კორიდორებშიც.
6. *<u>საზოგადოებრივი არეალის დამლაგებლის</u>* მოვალეობაა სისუფთავის დაცვა როგორც სასტუმროს შიგა, ასევე გარე არეალის პერიმეტრზე.
7. *<u>სამრეცხაო განყოფილების თანამშრომელი</u>* პასუხისგებელია თანამშრომლების უნიფორმების მოწესრიგებაზე, ახორციელებს უნიფორმების ინვენტარიზაციას. მასვე ევალება სტუმრის სარეცხის გარეცხვა, დაუთოება. დღის ბოლოს ავსებს სამრეცხაო განყოფილების ბლანკს.

<u>7. სამრეცხაოს ზედამხედველი</u> ვალდებულია აწარმოოს თეთრეულისა და პირსახოცებისკონტროლი რაოდენობისა და ხარისხის მიხედვით. ხარვეზისა და დანაკლისის შემთხვევაში ვალდებულია აცნობოს მენეჯერს.

აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

<u>საკონტროლო კითხვები:</u>

1. განმარტეთ ჰაუსქიფინგის განყოფილების სტრუქტურული დაყოფა

2. ჩამოაყალიბეთ დასუფთავების განყოფილების „Shift Leader Coordinator”-ის თანამდებობრივი ინსტრუქცია.

<u>თავი 4</u> **. სასტუმროს ოთახისა თუ საზოგადოებრივი არეალისათვის შესაბამისი სტატუსის მინიჭების წესი;**

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი პროფესიულ სტუდენტებს აწვდის ძირითად ინფორმაციას სასტუმროს მართვის კომპიუტერულ პროგრამაში სასტუმროს ოთახის სტატუსის მინიჭების წესის შესახებ. იგი გაკვეთილს ატარებს სასწავლო ლაბორატორიაში სადაც სტუდენტებს სასტუმროს მართვის პროგრამაში აჩვენებს და უხსნის ნომრის სხვადასხვა სტატუსებს და მათ მნიშვნელობას.

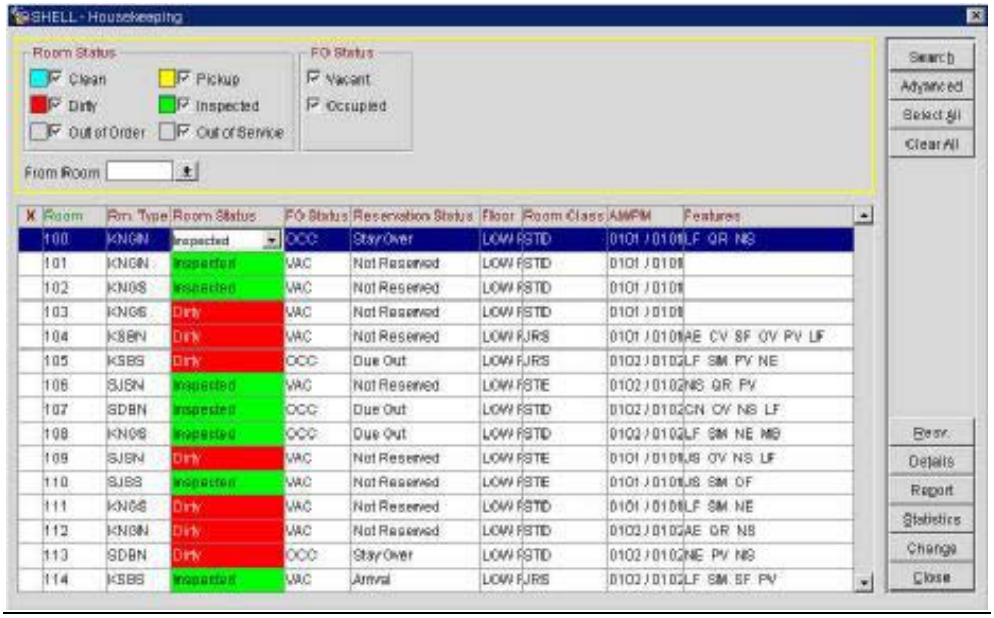
დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიული სტუდენტისათვის

სასტუმროს მართვის კომპიუტერულ პროგრამაში სასტუმროს ოთახის სტატუსის 3 ტიპი არსებობს:

1. ოთახის სტატუსი,
2. რეზერვაციის სტატუსი,
3. მიმღების სტატუსი.

თითოეული მათგანი თავის მხრივ კიდევ იყოფა სახეობებად:

1. **Roomstatus:** dirty, clean, Inspected, Out of service, Out of order, pick up.
2. **Reservation status:** not reserved, arrival, arrived, stay over, due out, departed, Day use.
3. Front office status: occupied, vacant



სასტუმროს მართვის პროგრამა ოპერაში ნომრის სტატუსებია:

- **Clean**: სუფთა და დალაგებული ოთახი.
- **Dirty**: ჭუჭყიანი ოთახი
- **Inspected:** გადამოწმებული ოთახი.
- **Out of Order**: მწყობრიდან გამოსული ოთახი.(იგულისხმება ტექნიკური პრობლემა)
- **Out of Service**: დროებით უფუნქციო ოთახი.შესაძლოა უმნიშვნელო ტექნიკური პრობლემის გამო ან გაყიდვების სამსახურის მიერ გადაყვანილი შესაბამის სტატუსზე

თავი 5. სასტუმროს ნომრებისა და საზოგადოებრივი არეალის დასუფთავება-დალაგების შემოწმების პერიოდულობა და წესი;

სასტუმროს მიმდებარე ტერიტორიის მოვლა: გარე ტერიტორიის მოვლა- პატრონობა დღე-ღამის განმავლობაში, საფერფლეებისა და ურნების დროული დასუფთავება, მწვენე საფარის მოვლა- დასუფთავება, გარე ფასადისა და მიმდებარე ტერიტორიაზე არსებული ზედაპირების მოვლა - პატრონობა

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი მეცადინეობაზე სასტუმროს ნომრის იმიტირებულ ლაბორატორიაში აჩვენებს სტუდენტებს ნომრის გადამოწმების წესს და პროცედურებს თანმიმდევრობის დაცვით. სასტუმროს ნომრები მოწმდება როგორც სისუფთავის, ასევე ტექნიკურად გამართულობის მიმართულებით.
პრაქტიკულ მეცადინეობაზე თითოეულ სტუდენტს ეძლევა დავალება: ნომრის გადამოწმება და შეფასება.

თავი 6 სართულებზე არსებული საწყობების მართვა;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი აუდიტორიაში უხსნის სტუდენტებს თუ როგორ ხდება სასტუმროში დასუფთავების სამსახურში არსებული საწყობების მართვა. ვის პასუხისმგებლობაშია, რა შედის საწყობებში არსებული ინვენტარის ჩამონათვალში და რა სახით ხდება მათი კონტროლი და მომარაგება.

თავი 7 დაკარგული ნივთების შემოწმება, გაფორმება, შენახვა;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი აუდიტორიაში სტუდენტებს ესაუბრება დაკარგული ნივთების აღრიცხვის პროცედურაზე. იგი მაგალითისთვის კომპიუტერის საშუალებით ადგენს ელექტრონულ სქემას სადაც ხდება დაკარგული ნივთების აღრიცხვა.

სტუდენტებს განემარტებათ, რომ სტუმრებს ხშირად ავიწყდებათ თავიანთი ნივთები სასტუმროში.

დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიული სტუდენტისათვის

თუ დამლაგებელი ოთახის დალაგებისას იპოვის სტუმრის დატოვებულ ნივთს გარდა ნაგვის ურნისა, აუცილებლად უნდა გააფორმოს დაკარგული ნივთების წიგნში. თუ დამლაგებელს არ აქვს დაკარგული ნივთის დარეგისტრირების დრო, მაშინ მან უნდა დარეკოს დასუფთავების განყოფილებაში და უნდა აცნობოს ზემოთ აღნიშნულის თაობაზე. განყოფილებას უნდა ჰქონდეს ინფორმაცია დაკარგული ნივთის შესახებ. სამუშაო დღის დასრულების შემდეგ დამლაგებელს ჩააქვს ნივთი ოფისში და აფორმებს შემდეგნაირად:

დაკარგული ნივთები

თარიღი	ოთახის ნომერი	სტუმრის სახელი, გვარი	ნივთის დასახელება	შენახვის თარიღი	წაღების თარიღი	ხელმოწერა

დამლადებელმა სამუშაო ურიკაზე არასოდეს არ უნდა დატოვოს სასტუმროში ნაპოვნი ნივთი. სასტუმროების ქსელებს აქვთ დაკარგული ნივთის შენახვის სხვადასხვა პროცედურა და ხანგრძლივობა. ძვირადღირებული ნივთი შეიძლება შენახული იქნეს ექვსი თვიდან ერთ წლამდე დროის მონაკვეთში. ნაკლებად ღირებული ნივთი კი სამ თვემდე. თუ ამ პერიოდის განმავლობაში სტუმარმა არ მოიკითხა ნივთი, ის გადაეცემა მპოვნელს. დაკარგული ნივთის მოკითხვის შემთხვევაში,მოთხოვნილი

უნდა იქნას სტუმრის პირადობის დამადასტურებელი საბუთი და გადაღებული ასლი. იმ შემთხვევაში, თუ სტუმარი ითხოვს ნივთის გაგზავნას, ტრანსპორტირების ხარჯებს ფარავს თავად სტუმარი. დაკარგული ნივთები აუცილებლად უნდა ინახებოდეს სპეციალურ ოთახში ან სექციებად დაყოფილ კარადაში, რომელიც იკეტება. სველი ნივთის შემთხვევაში, თუ ის იქნება ტანსაცმელი, იგზავნება სამრეცხაოში გასარეცხად და ამის შემდეგ ფორმდება წიგნში.

ნაპოვნი ალკოჰოლური სასმელი ჩატანილი უნდა იქნას მენეჯერთან ოფისში, ინახება 48 საათის განმავლობაში.

- გახსნილი სასმელი უნდა გადაიღვაროს.

- სასტუმროს მარკის გაუხსნელი სასმელი, უნდა გადაეცეს კვებისა და სასმელების განყოფილებას.

-გაუხსნელი ალკოჰოლური სასმელი, რომელსაც არ გააჩნია სასტუმროს მარკა უნდა გადაიღვაროს.

ალკოჰოლური სასმელი არ შეიძლება ჩაითვალოს მომსახურების ღირებულებით ანუ ე.წ. tip-ით.

ნაპოვნი ნივთის სასტუმროდან გატანა ნებართვის გარეშე დაუშვებელია.

სტუდენტის აქტივობა 4

სტუდენტს ეძლევა პრაქტიკული სამუშაო: დაკარგული ნივთების გაფორმება აღრიცხვისწიგნში.

აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

<u>საკონტროლო კითხვები:</u>

1. რას უწოდებენ „დაკარგულ ნივთს“დასუფთავების განყოფილებაში?
2. სად ინახება ის და რა დროის განმავლობაში?
3. რა სახის ნივთი ინახება 6 თვის განმავლობაში,და რა სახის 3 თვის?
4. ითვლება თუ არა ალკოჰოლური სასმელი სტრუმრის მიერ დატოვებულ ანუ ე.წ. tip-ად?
5. რა ზომებს ვიღებთ ალკოჰოლური სასმელის პოვნის შემთხვევაში?

6. სტუმრის მიერ დატოვებული ნივთის აღმოჩენის და დაბრუნების შემთხვევაში, ვის მიერ ხდება ანგარიშწორება?

7. დაკარგული ნივთის სტუმრის არ მოთხოვნის შემთხვევაში ვის გადაეცემა იგი?

სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, სასტუმროს იმიტირებული სასწავლო ნომერი თავისი აღჭურვილობით, ლაბორატორია ქიმიკატებისა და ხსნარებისათვის, დალაგებისა და რეცხვისათვის საჭირო მანქანა-დანადგარები. სტუდენტის **დამხმარე** მასალა (ჰენდაუთი). ვიდეო მასალები:
https://www.youtube.com/watch?v=0kIIGQYdUJw

https://www.youtube.com/watch?v=AZHOyfx3mU8

https://www.youtube.com/watch?v=umShPPmqwfM

დამოუკიდებელი სამუშაო

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დავალებას:

1. მოამზადონ პრეზენტაცია ,,სასტუმროს ტიპები“;
2. სასტუმროს მართვის პროგრამის მიხედვით შეადგინონ დამლაგებლის დღის განმავლობაში შესასრულებელი სამუშაო ცხრილი პროგრამაში არსებული ნომრის ტიპისა და სტატუსის ტერმინოლოგიის გამოყენებით.
3. მოიძიონ რომელიმე სასტუმროს დასუფთავების განყოფილების თანამდებობრივი ინსტრუქციები;

1-ლი შედეგის შეფასება

სტუდენტის შეფასება ხდება როგორც ზეპირი/წერილობთი მტკიცებულებებით, ასევე შესრულების მტკიცებულებით.

ზეპირი შეკითხვები (შეფასების სქემა)

ზეპირი შეკითხვების დროს გაცემული პასუხების შეფასებისას
დამაკმაყოფილებელ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას,

არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. სტუდენტი შეფასდება დადებითად თუ ის დააროვებს მინიმუმ 10 ქულას

კითხვა	*პასუხები*	
	პასუხობს	ვერ პასუხობს
1. სასტუმროს ოთახის სტატუსის რამდენი ტიპი არსებობს?		
2. რა პარამეტრებით განისაზღვრება ოთახის ტიპი?		
3.როგორ იღებს დავალებას სასტუმროს დიასახლისი დასალაგებელი ოთახების თაობაზე?		
4. როგორ გავიგოთ კონკრეტული ოთახის დალაგების სპეციფიკა?		
5. ჩამოთვალეთ ოთახის დასუფთავების სახეები		
6. რა პარამეტრებით შეირჩევა დასუფთავებისას ქიმიური ნივთიერებების რაოდენობა, შემადგენლობა და გამოყენების სტანდარტი?		
7. დასუფთავების მაღალი ხარისხის მისაღებად რომელი ფაქტორების ზეგავლენა უნდა გავათვალისწინოთ?		
8. როგორია ურიკის გამოყენების სტანდარტი?		
9. როგორია ნიშნის „არ შემაწუხოთ“ გამოყენების სტანდარტი?		
10. რამდენი აქტივობა შედის აბაზანის გაწმენდის სტანდარტში?		
11. როგორია სასტუმროს აბაზანის წმენდისას გამოსაყენებელი ქიმიური ხსნარების კატეგორია ?		
12. როგორია სამვარსკვლავიანი სასტუმროს ოთახში ერთჯერადი ნივთების დალაგება-განახლების პროცედურა?		
13. როგორ ხორციელდება შეხვედრების დარბაზის ზედაპირის გენერალური მომზადება?		

14. ჩამოთვალეთ სასტუმროში არსებული ზედაპირების ნაირსახეობა		
15.რას გულისხმობს სასტუმროს მიმდებარე ტერიტორიის მოვლა?		
16. ჩამოთვალეთ დასუფთავების განყოფილების „Shift Leader Coordinator"-ის თანამდებობრივი ინსტრუქცია		

შემთხვევის არსი: სამვარსკვლავიანი სასტუმროს „room status" ტიპის ოთახში, რომელშიც რბილი იატაკია, ხუთი დღით განთავსებულია სტუმარი, ის ხშირად იყენებს ნიშანს „არ შემაწუხოთ".

გაანალიზეთ სიტუაცია და წარმოადგინეთ მოსაზრება შექმნილ ვითარებაში:

- როგორ უნდა შევიდეს სტუმრის ოთახში დასუთავების განყოფილების „ Supervisor"-ი,რომელსაც ევალება ოთახის სისუფთავის შემოწმება:
- რა თანმიმდევრობით და როგორ უნდა შეამოწმოს ოთახის სისუფთავე;
- რა პარამეტრებით უნდა მიანიჭოს ოთახს დასუთავების სტანდარტი?

წარმოდგენილი შემთხვევის შეფასებისას დამაკმაყოფილებელ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი - 0-ს. საერთო ქულების ჯამიდან მასწავლებელმა უნდა განსაზღვროს რამდენი ქულა ითვლება დადებით პასუხად, დამაკმაყოფილებელი პასუხისათვის რომელი პასუხებია მნიშვნელოვანი და რომელია ნაკლებად მნიშვნელოვანი.

შემთხვევის შესწავლა (შეფასების სქემა)

შემთხვევის შესწავლის შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს.დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტი ყველა განსახორციელებელ ქმედებაზე მიიღეს 1 ქულას. მიღებულ ქულათა რაოდენობა უნდა შეადგენდეს 7ქულას.

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა

1. დაცულია ოთახების სისუფთავის შემოწმების თანმიმდევრობა, დავალება „task”-ის სწორი გამოყენებით;		
2. იცნობს კონკრეტული ოთახის დასუფთავების სპეციფიკას;		
3.ნიშნის „არ შემაწუხოთ“ გათვალისწინებით გეგმავს ოთახში შესვლის პროცედურას;		
4.დაცულია „ არ შემაწუხოთ“ ნიშნის სტანდარტი ოთახის შემოწმების პროცედურასა და სიხშირესთან მიმართებაში;		
5.გათვალისწინებულია სტუმრის მიერ უკვე დაკავებული ოთახის დასუფთავების შემოწმების კრიტერიუმები;		
6. დადგენილი წესის შესაბამისადაა სტანდარტული ნივთების დაწყობის სიზუსტე და რაოდენობა;		
7.დაცულია ოთახისა და აბაზანის დასასუფთავებელი ხსნარების გამოყენების სიზუსტე;		
8.დაცულია ოთახის რბილი იატაკის მოვლის პროცედურა;		
9.დაცულია ოთახის აბაზანის დასუფთავისა და დალაგების პროცედურა;		
12. სტატუსის მინიჭებისას იცავს დადგენილ პროცედურასა და სიზუსტეს;		

შემთხვევის არსი: ხუთვარსკვლავიანი სასტუმროს საკონფერენციო დარბაზში დაგეგმილია ორდღიანი საერთაშორისო კონფერენცია „რელიგია და სახელმწიფო“, დარბაზში მარმარილოს იატაკია, ავეჯი ლამინირებულია, სკამები ტყავის ზედაპირითაა, სათათბირო მაგიდას აქვს ოვალური ფორმა, რომლის შუაში დაგებულია ხალიჩა და მოთავსებულია ყვავილების ნაკრები. დარბაზს აქვს ვიტრაჟები და გამჭვირვალესთან ერთად სქელი ფარდები.

წარმოადგინეთ როგორ უნდა დასუფთავდეს და დალაგდეს აღნიშნული ტიპის დარბაზი კონფერენციისათვის და რა კრიტერიუმებით შეამოწმებდით მას.

შემთხვევის შესწავლა (შეფასების სქემა)

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1. იცნობს კონკრეტული დარბაზის დასუფთავების სპეციფიკას;		
2.სწორად აგეგმარებს დარბაზის გენერალური დასუფთავების პროცედურას;		
3. ზედმიწევნით ზუსტად განმარტავს დარბაზის დასუფთავებისა და დალაგების თანმიმდევრობას, იცის მისი ამოცნობა;		
4.კარგად განმარტავს დარბაზის ზედაპირის გენერალური მომზადების პროცედურას;		
5.ზედაპირის ნაირსახეობის მოვლის სტანდარტის შესაბამისად, აყალიბებს ქვის, ლამინატის, მინის, ტყავისა და ტექსტილის საჭირო ხსნარებითა და ელექტრომოწყობილობებით დამუშავების პროცედურას;		
6. შემოწმებისას ითვალისწინებს ხალიჩის მოვლის თავისებურებებს: ღრმა და ზედაპირულ წმენდას, ლაქების ამოყვანის სტანდარტს;		
7. შესასრულებელი სამუშაოს მიხედვით განსაზღვრავს დასუფთავების მანქანისა და შუასადებების შერჩევის სისწორეს;		
8.ფარდების რეცხვის პროცედურას განსაზღვრავს ქსოვილის თავისებურების, ფერთა პალიტრისა და ქსოვილის სიმჭიდროვის ერთეულის მიხედვით;		
9. იცის სასტუმროს კატეგორიის გათვალისწინებით დარბაზისათვის განკუთვნილი ყვავილების გაფორმების, მოვლისა და გამოცვლის პროცედურა;		
10. სწორად განმარტავს დარბაზში პრობლემური ადგილების დამუშავების პროცედურას;		
11. მოთხოვნისამებრ ითვალისწინებს დამატებითი მომსახურების განხორციელებას;		

12. 5-ვარსკვლავიანი სასტუმროს სტანდარტის შესაბამისად, ითვალისწინებს განახლების სერვისს		
13.სტატუსის მინიჭებისას იცავს დადგენილ პროცედურასა და სიზუსტეს;		

სწავლისშედეგი 2

სასტუმროს ტექნიკური რესურსის შემოწმება

თემა 1. სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის მნიშვნელობა;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი პროფესიულ სტუდენტებს აწვდის ძირითად ინფორმაციას სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის მნიშვნელობის შესახებ;

დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიული სტუდენტისათვის

სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობა მნიშვნელოვანი კომპონენტია, რომელიც განაპირობებს სასტუმროს მომსახურების ხარისხს, დონეს და შესაბამისად სასტუმროს კატეგორიას.

სხვადასხვა კატეგორიის სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტი სხვადასხვანაირია, დამოკიდებულია ბრენდის სტანდარტზე.

თანამედროვე სასტუმროებში ფართოდ გამოიყენება სხვადსხვა ტიპის პროფესიონალური საწმენდი მანქანები და მექანიზმები. ისინი საყოფაცხოვრებო მანქანებისაგან განსხვავდებიან მუშაობის ხარისხითა და სამუშაოს შესრულების

მოცულობით. სასტუმროები აღჭურვილია შემდეგი ტიპის მანქანებითა და მექანიზმებით:

1. მტვერსასრუტები;
2. იატაკის მხვეტი და ხალიჩის საწმენდი მანქანები;
3. იატაკის სარეცხი მანქანები სველი წმენდისთვის;
4. სპეციალიზირებული მანქანები კედლების, ინვენტარისა და ნომრის მოწყობილობების, კანალიზაციის ხაზების, სასტუმროს დამხმარე შენობების საწმენდად;
5. ორთქლით მწმენდი მანქანები;
6. მაღალი წნევით მწმენდი მანქანები;
7. ფასადების საწმენდი მოწყობილობები.

მტვერსასრუტი

იატაკის საწმენდი მანქანა

მტვერსასრუტი სველი წმენდისთვის

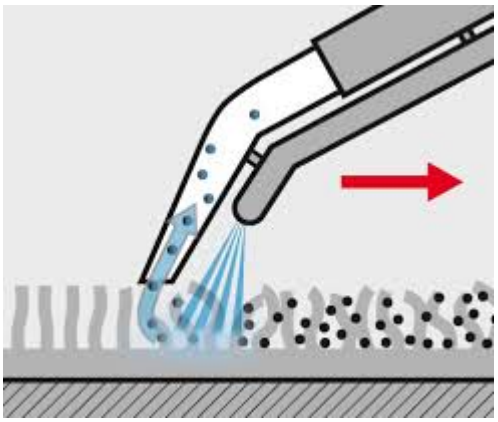
მხვეტავი აპარატი

იატაკის საპრიალებელი აპარატი

იატაკის საპრიალებელი აპარატი

საწმენდი მანქანები და მექანიზმები

რბილი ავეჯის წმენდა



სველი წმენდის ტექნოლოგია

ეზოს მხვეტავი აპარატი

ეზოს მხვეტავი აპარატები

იატაკის საპრიალებლები

ხალიჩების საწმენდი მტვერსასრუტი ეზოს საწმენდი მანქანა-დანადგარები

სასტუმროს გააჩნია შიდა და გარე სამრეცხაო. მისი აღჭურვილობის სტანდარტია: მაღალი გამომუშავების კოეფიციენტის მისაღებად სამრეცხაო ფართების სწორი განლაგება, სამრეცხაოს ელექტრო მოწყობილობებით აღჭურვა და მათი სწორი განლაგება; სამრეცხაოს მინიმალური და მაქსიმალური გამტარობის განსაზღვრა, ზედაპირების სპეციფიკის მიხედვით ხსნარების შერჩევა, ქიმიკატების სპეციფიკის მიხედვით შერჩევა, სამრეცხაოს დანადგარების მართვა; განსაზღვრული წონისა და თეთრეულის სახეობების მიხედვით დანადგარების გამტარობის შერჩევა; ტერიტორიის მიხედვით დანადგარების სპეციფიკის შერჩევა (ორთქლის, გაზის, ელექტრომოწყობილობა);

სასტუმროს მომსახურების პროცესი მოიცავს თეთრეულის, სუფრების და სტუმართა ტანსაცმლის რეცხვას. ამ მიზნით სასტუმროებში არსებობს სამრეცხაო განყოფილება, რომელიც იყოფა:

1. ჭუჭყიანი სარეცხის განყოფილება;
2. სამრეცხაო;
3. საუთაო;
4. თეთრეულის;
5. სტუმერთა საყოფაცხოვრებო მომსახურების განყოფილება.

სამრეცხაო განყოფილების თანამშრომლები ასრულებენ მრავალ ოპერაციას:

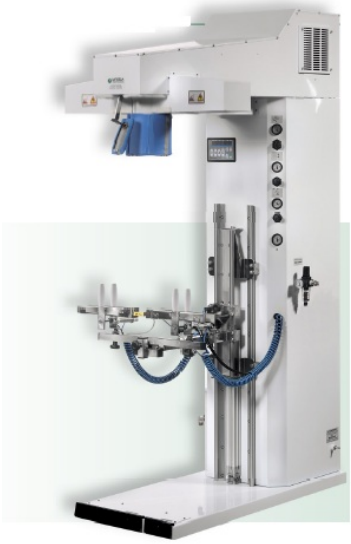
- ✓ ჭუჭყიანი სარეცხის დახარისხება;
- ✓ რეცხვა;
- ✓ გახამება;
- ✓ ქიმიური წმენდა და დამუშავება;
- ✓ გაუთოება;
- ✓ დაკეცვა დაწყობა.

სამრეცხაოში გამოიყენება მრავალი სახის მანქანა-დანადგარი, რომელიც ამაღლებენ მომსახურების ხარისხს. სასტუმროების სამრეცხაო განყოფილებაში გამოყენებული მანქანა-დანადგარებია:

- ✓ სარეცხი მანქანა;
- ✓ საშრობი მანქანა;
- ✓ მანქანები ქიმიური დამუშავებისათვის;
- ✓ საუთოო მანქანები და პრესები;
- ✓ ორთქლის მანეკენი;
- ✓ დამკეცი მანქანები.

სამრეცხაო განყოფილობების აღჭურვილობა

საშრობი და საუთოო მანქანები



ორთქლის მანეკენები

თემა 2. სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტები;
სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამოყენების ვარგისიანობის შემოწმების ინსტრუქცია;

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი პროფესიულ სტუდენტებს აწვდის ძირითად ინფორმაციას სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტებისა და მისი გამოყენების ვარგისიანობის შემოწმების ინსტრუქციის შესახებ;

მასწავლებელი სტუდენტებს ესაუბრება სასტუმროს დასუფთავების განყოფილებაში არსებულ ტექნიკურ აღჭურვილობაზე და მათ მნიშვნელობაზე. განსაზღვრავს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტებს. იგი აკეთებს ჩამონათვალს და უხსნის სტუდენტებს თითოეული მათგანის გამოყენებასა და დანიშნულებას. მაგალითისთვის იღებს ერთ-ერთ მტვერსასრუტს. ხსნის როგორ ხდება მისი დაშლა, ფილტრისა და მილების გაწმენდა.

დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიული სტუდენტისათვის

სხვადასხვა კატეგორიის სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტი სხვადასხვანაირია, დამოკიდებულია ბრენდის სტანდარტზე.

სასტუმროს კატეგორიების შესაბამისი ოთახის აღჭურვილობის სტანდარტია:
ერთი ვარვსკლავი – იაფფასიანი სასტუმრო მომსახურების მინიმუმით (ყოველდღიური დალაგება არ შედის) ყველა ოთახი ერთნაირია.
ორი ვარვსკლავი - დაბალ ბიუჯეტიანი სასტუმრო მინიმალური მომსახურებით, მაგრამ სავალდებულოდ დალაგებით. ოთახების 1-2 ტიპით.
სამი ვარვსკლავი - სასტუმრო საშუალო კლასის მომსახურების სტანდარტული ნაკრებით: ყოველდღიური დალაგება, სანიტარული კვანძი, ტელევიზორი, მინიბარი ან მაცივარი; სასტუმროს ტერიტორიაზე არსებობს სამრეცხაო, აუზი, სატრენაჟორო დარბაზი, ბიზნესცენტრი, კაფეს ტიპის ფართი საუზმისთვის. ჩამოთვლილთაგან შესაძლებელია არ ჰქონდეს რომელიმე, სამაგიეროდ უნდა ჰქონდეს სხვა მომსახურება. სავალდებულოა სხვადსხვა ტიპის ოთახის არსებობა (ერთი ან ორსაწოლიანი, მწეველთა და არამწეველთა) ასევე საკუთარი დენის წყარო ელექტრო ენერგიის გამორთვის შემთხვევისთვის.

ოთხი ვარვსკლავი - მაღალი კლასის სასტუმრო,რომელიც სტუმარს სთავაზობს ყველა ზევით აღნიშნულ მომსახურებას და დამატებით მომსახურებას (სპა, ბარი, რესტორანი, საკონფერენციო დარბაზები)

ხუთი ვარვსკლავი - სასტუმრო "ლუქსის" კლასის; გამოირჩევა მომსახურების ფართო სპექტრით, განსაკუთრებით ექსკლუზიური ტიპის (რამდენიმე ოთახიანი აპარტამენტები, გოლფი, განახლების მომსახურება) განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა სტუმარს. გამოირჩევა მაღალი ფასებით.

გარდა ამისა სასტუმროს კლასიფიცირება ხდება სასტუმროს ტიპის მიხედვით: ბიზნესის, საოჯახო, მაღალი კლასის.

აქტივობა– უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

საკონტროლო კითხვები:

1. რა ტექნიკური აღჭურვილობა გამოიყენება სასტუმროში?
2. ჩამოთვალეთ დალაგებისთვის საჭირო აღჭურვილობა.
3. ჩამოთვალეთ სამრეცხაო განყოფილების აღჭურვილობა.
4. ჩამოთვალეთ სასტუმროს კატეგორიების შესაბამისი ოთახის აღჭურვილობის სტანდარტი.

დამოუკიდებელი სამუშაო

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დავალებას მოიძიონ მასალები სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის (დასუფთავების განყოფილებაში) შესახებ და წარმოადგინონ პრეზენტაციის სახით.

სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, სასტუმროს იმიტირებული სასწავლო ნომერი თავისი აღჭურვილობით, ლაბორატორია ქიმიკატებისა და ხსნარებისათვის, დალაგებისა და რეცხვისათვის საჭირო მანქანა-დანადგარები. სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).

ცოდნისშეფასებასწავლისშედეგი 2

1. ზეპირი შეკითხვები (შეფასების სქემა)

კითხვა, რომელიც მოითხოვს რამდენიმე კომპონენტიან პასუხს, დამაკმაყოფილებლად ჩაითვლება, თუ პასუხი ყველა კომპონენტზე სწორადაა გაცემული.

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1. განმარტეთ სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის მნიშვნელობა;		
2. რა პარამეტრებით განისაზღვრება სასტუმროს აღჭურვილობა?		
3.როგორია სხვადასხვა კატეგორიის სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის სტანდარტი?		
4. როგორია სასტუმროს კატეგორიების შესაბამისი ოთახის აღჭურვილობის სტანდარტი?		
5. როგორია სასტუმროს კატეგორიის შესაბამისი საზოგადოებრივი არეალის (შეხვედრების ოთახი, სასტუმროს მიმდებარე ტერიტორია); აღჭურვილობის სტანდარტი?		
6 როგორია სამრეცხაოს აღჭურვილობის სტანდარტი?		

2. ***შემთხვევის არსი:*** *სასტუმროს ოთახების შერჩევითი შემოწმებისას დასუფთავების სამსახურის „supervisor"-ი ოთხვარსკვლავიანი სასტუმროს ერთადგილიან ნომერში განთავსებულ სტუმარს გაესაუბრა, რომელმაც უკმაყოფილება გამოთქვა მისი ოთახის საწოლისა და აბაზანაში თმის საშრობის მუშაობასთან დაკავშირებით. აღნიშნა, რომ მოუხერხებელი საწოლის გამო ვერ იძინებს, თმის საშრობით კი ვერ იწესრიგებს ვარცხნილობას.*

ოთახში დგას ერთი ორთოპედიული საწოლი, 20 სმ. სიმაღლის ლეიბით, გაწრთობილი ფოლადის 5 ხვეულიანი ზამბარით, რომელიც არააალებადი მასალითაა დამზადებული.ოთახში საწოლი 2000 წლიდანაა ხმარებაში. აბაზანაში

არის თმის საშრობი ზამბარისებული ზონრით, კედელზე მისამაგრებელი, არაფიქსირებული ჩამრთველით, არანაკლებ 1200 ვატისა.

გაანალიზეთ შექმნილი სიტუაცია და ჩამოაყალიბეთ როგორ უნდა მოიქცეს დასუფთავების სამსახურის „სუპერვაიზერი“ სტუმრის ოთახში განთავსებული საწოლისა და თმის საშრობის შესამოწმებლად.

შემთხვევის შესწავლა (შეფასების სქემა)

შემთხვევის შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს.დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტი ყველა განსახორციელებელ ქმედებაზე მიიღეს 1 ქულას. მიღებულ ქულათა რაოდენობა უნდა შეადგენდეს 6 ქულას.

კითხვები	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1. სწორად ჩამოაყალიბა სტუმრის პრეტენზიის მოსმენის ეტიკეტი;		
2.კარგად იცის ამ კატეგორიის სასტუმროს აღჭურვილობის სტანდარტები;		
3.სტანდარტის შესაბამისად აყალიბებს თმის საშრობის პარამეტრების შემოწმების პროცედურას;		
3. არგუმენტირებულად დაასაბუთა თმის საშრობის შესაბამისობა სტანდარტთან და სწორად განუმარტა მისი დანიშნულება სტუმარს;		
4.ზედმიწევნით ზუსტად განმარტა ოთხვარსკვლავიანი სასტუმროს საწოლის სტანდარტი და ლეიბის პარამეტრები: სიმაღლე, მასალა, ზამბარებისა და ზედაპირის შემადგენლობა და ტიპი.		
5.ჩატარებული ანალიზის შედეგად სწორად დაადგინა, რომ საწოლის პარამეტრები დაცულია, მაგრამ მისი გამოყენების ვადა გასულია და საჭიროებს განახლებას;		

6.აღნიშნულის შესახებ დროულად შეატყობინა შესაბამის სამსახურს, სათანადო წესით დააფიქსირა არსებული ხარვეზი და განახორციელა სათანადო ღონისძიებები სტანდარტებზე დაყრდნობით საწოლის გამოსაცვლელად;		

სწავლისშედეგი3

სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობის შემოწმება.

1. სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობის სტანდარტები.

2. სასტუმროს ტექნიკური გაუმართაობის შემოწმების პროცედურა.

3. სასტუმროს ტექნიკური გაუმართაობის დროს წარმოქმნილი პრობლემის გადაჭრის პროცედურა.

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი სტუდენტებს ესაუბრება როგორც სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულად მუშაობაზე, ასევე გაუმართავ და მწყობრიდან გამოსულ აღჭურვილობებზე. უხსნის მათ, თუ რამდენად საზიანო და სახიფათო შეიძლება აღმოჩნდეს ამა თუ იმ ტექნიკის გაუმართაობა სასტუმროს იმიჯზე. მოჰყავს მაგალითი სამრეცხაოს აპარატურის მწყობრიდან გამოსვლაზე და ზოგადად უხსნის სტუდენტებს ყველა ტექნიკური გაუმართაობის დროს წარმოქმნილი პრობლემების გადაჭრის პროცედურებს.

აქტივობა – უკუკავშირი

საკონტროლო კითხვების საშუალებით ხორციელდება უკუკავშირი.

<u>საკონტროლო კითხვები:</u>

ჩამოაყალიბეთ სასტუმროს ტექნიკური გაუმართაობის დროს წარმოქმნილი პრობლემის გადაჭრის პროცედურები.

სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, სასტუმროს იმიტირებული სასწავლო ნომერი თავისი აღჭურვილობით, ლაბორატორია ქიმიკატებისა და ხსნარებისათვის, დალაგებისა და რეცხვისათვის საჭირო მანქანა-დანადგარები. სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).

დამოუკიდებელი სამუშაო

მასწავლებელი მოსწავლეებს აძლევს დავალებას წარმოადგინონ, ყველა საჭირო წესის დაცვით, სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულად ფუნქციონირებისათვის საჭირო მასალები პრეზენტაციის სახით.

ცოდნის შეფასება სწავლის შედეგი 3

შემთხვევის არსი: ხუთვარსკვლავიანი სასტუმროს 309-ე ოთახში განთავსებულია სმიტების ოჯახი, რომელსაც ჰყავს ორი ბავშვი და სასტუმროში გაჩერებას კიდევ 10 დღეს გეგმავენ. ოჯახის დიასახლისი პერიოდულად სარგებლობს სასტუმროს სამრეცხაოსა და ქიმწმენდის მომსახურებით. სამრეცხაოსა და ქიმწმენდის ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობისა და თანამშრომელთა ჩაცმულობის მორიგი შემოწმების დროს სასტუმროს დასუფთავების სამსახურის “supervisor”-მა აღმოაჩინა, რომ ორი დღის წინ ჩაბარებული სმიტების ოჯახის სარეცხი ისევ დასამუშავებელია, ხოლო ქიმწმენდის შემდეგ დაზიანებულია მათი ტანსაცმელი. თანამშრომლებს არასამუშაო გარეგნული იერი აქვთ. სამრეცხაოში წარმოქმნილი პრობლემის შესახებ სასტუმროს შესაბამის სამსახურსა და არც სტუმარს ინფორმაცია არ მიუღია.

გაანალიზეთ პრობლემის გამომწვევი მიზეზები და წარმოადგინეთ, როგორ შეიძლება პრობლემური სიტუაციის დროულად მოგვარება და შესაბამისი პრევენციული ღონისძიებების გატარება.

შემთხვევის შესწავლა (შეფასების სქემა)

შემთხვევის შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს.დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტი ყველა განსახორციელებელ ქმედებაზე მიიღეს 1 ქულას. მიღებულ ქულათა რაოდენობა უნდა შეადგენდეს 5 ქულას.

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1.პრობლემის მიზეზის დასადგენად სწორად დაგეგმა ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობის შემოწმების პროცედურა;		
2. თანმიმდევრულად ჩამოაყალიბა აღნიშნული პრობლემის შესახებ შესაბამისი სამსახურისა და სტანდარტული წერილით სტუმრის ინფორმირების წესი;		
3.ზუსტად განსაზღვრა პრობლემის მოსაგვარებლად გასატარებელი ღონისძიებები;		
4.კარგად განმარტა ქიმწმენდის ნაირსახეობა, ქიმწმენდის პროცესის მართვა, პროგრამებისა და ხსნარების შერჩევის წესი და აუცილებლობა;		
5.სწორად ჩამოაყალიბა ქიმწმენდის შემდეგ ხარვეზების მიზეზების ამოცნობა;		

სწავლისშედეგი 4

სასტუმროში უსაფრთხოების წესების დაცვის კონტროლი

<u>მასწავლებლის მიმოხილვა:</u>

მასწავლებელი სტუდენტებს უხსნის სასტუმროში უსაფრთხოების წესებს, ჩამოაყალიბებს უსაფრთხოების დაცვის 7 პრინციპს და აცნობს უსაფრთხოების დაცვის სამსახურის თანამდებობრივ მოვალეობებს.

დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი) პროფესიულის ტუდენტისათვის

სასტუმროში უსაფრთხოების დაცვის პრინციპებია:

1. ზრუნვა უსაფრთხოებაზე;
2. უბედური შემთხვევების გაანალიზება;
3. შესაძლებლობების გადაუმეტებლობა;
4. პოტენციური სირთულის აცილება;
5. სამუშაოს უსაფრთხოთ შესრულება მაშინაც კი, როცა ამისთვის მეტი დროის დახარჯვაა საჭირო;
6. დახმარების მოთხოვნა;
7. თანამშრომლებისა და სტუმრების უსაფრთხოებაზე ფიქრი.

უსაფრთხოების სამსახურის თანამდებობრივი მოვალეობები ასეთია:

მენეჯერი ვალდებულია ატარებდეს ხანძრის სიმულაციებს, სწავლებებს, ჯგუფების დაგეგმარებას, აკონტროლებდეს სასტუმროში არსებულ მოვლენებს;

ზედამხედველი იღებს კონკრეტული ცვლის დროს პასუხისმგებლობას და ყოველი ინციდენტის შესახებ ვალდებულია ჩაატაროს სრული ანალიზი და გადასცეს ინფორმაცია მენეჯერს, აკონტროლოს ცვლის მუშაობა, ახორციელებს ვიდეო კამერებში ასახული ინფორმაციის გაცხრილვას, განსაზღვრავს ცვლის წევრის ადგილმდებარეობას;

უსაფრთხოების თანამშრომელი ახორციელებს სასტუმროს შიდა და გარე ტურებს, აკვირდება ყველა სტუმარს, მის ბარგს, ქცევას, აკონტროლებს სასტუმროში მოხვედრილი ნივთების სპეციფიკას, იცავს უსაფრთხოებას სასტუმროს ყველა თანამშრომელთან ერთად. არასტანდარტული სიტუაციების შესახებ ატყობინებს ზედამხედველს.
სასტუმროს უსაფრთხოებაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ყველა დეპარტამენტის თანამშრომელს და არა მხოლოდ უსაფრთხოების გუნდს;

სტუმართა და მომსახურე პერსონალთა უსაფრთხოებისათვის დაცვითი სისტემების სტანდარტია:

1. სასპრინკლერო სისტემა;

2. ბოლის დეტექტორთა სისტემა;
3. სახანძრო ჭავლური სისტემა;
4. ორი ტიპის ცეცხლმაქრები;
5. თანამშრომლების შესაბამისი სწავლებები;
6. სახანძრო განგაშის ღილაკი;
7. განსხვავებული სახანძრო სისტემა უნარშეზღუდულთათვის (ყრუ, ბრმა, და სხვა);
8. საევაკუაციო გეგმა;
9. საევაკუაციო ჯგუფების შექმნა;
10. ყველა ჯგუფის მოძრაობის წინასწარი დაგეგმარება ;
11. ყველა დანადგარის სტანდარტის მიხედვით შეძენა;

სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

ფლიპჩარტის დაფა, ფლიპჩარტის ქაღალდები, მარკერი, ფანქრები, საშლელი, კომპიუტერი, პროექტორი, სასტუმროს იმიტირებული სასწავლო ნომერი თავისი აღჭურვილობით, ლაბორატორია ქიმიკატებისა და ხსნარებისათვის, დალაგებისა და რეცხვისათვის საჭირო მანქანა-დანადგარები. სტუდენტის დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი).

დამოუკიდებელი სამუშაო

მასწავლებელი მოსწავლეებს აძლევს დავალებას მოიძიონ ინფორმაცია კონკრეტული სასტუმრო თანამედროვე აღჭურვილობის უსაფრთხოების დაცვის წესები.

ცოდნისშეფასებასწავლისშედეგი4

კითხვა, რომელიც მოითხოვს რამდენიმე კომპონენტიან პასუხს , დამაკმაყოფილებლად ჩაითვლება, თუ პასუხი ყველა კომპონენტზე სწორადაა გაცემული.

ზეპირი შეკითხვების დროს გაცემული პასუხების შეფასებისას დამაკმაყოფილებელ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. საერთო ქულების ჯამი მოცემულ შემთხვევაში უნდა იყოს 6 ქულა, ანუ სტუდენტი სწორად უნდა პასუხობდეს ყველა კითხვას.

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1. . ჩამოთვალეთ უსაფრთხოების 7 პრინციპი;		
2. როგორია უსაფრთხოების სამსახურის თანამდებობრივი მოვალეობები;		
3. როგორია უსაფრთხოების სამსახურის თანამდებობრივი პასუხისმგებლობა?		
4. სტუმართა და მომსახურე პერსონალთა უსართხოებისათვის როგორია დაცვითი სისიტემების სტანდარტი?		
5. რამდენად მნიშვნელოვანია თანამშრომლებისა და სტუმრებისათვის უსაფრთხოების წესების გაცნობა?		
6. განმარტეთ რაში მდგომარეობს სასტუმროს თანამშრომლებისათვის ქიმიკატების სპეციფიკის სწავლების აუცილებლობა?		

შემთხვევის არსი: სასტუმროში უსაფრთხოების განყოფილების მენეჯერი მორიგი შემთხვევითი შერჩევით შემოწმების დროს

ერთ-ერთ ნომერში აკვირდება ოთახის ჩამრთველებისა და წყლის ონკანების გამართულობას; საჭირო დეტალებზე ყურადღების გამახვილებით აღმოაჩინა, რომ აბაზანის ერთ-ერთი ჩამრთველი ცუდად მუშაობს, კერძოდ, ჩამრთველს პერიოდულად მიეწოდება დენი, რის გამოც სტუმარი ვერ ახერხებს თმის საშრობის სრულყოფილად გამოყენებას.

გაანალიზეთ და შეაფასეთ აღნიშნულ სიტუაციაში დასუფთავების სამსახურის მენეჯერის მოქმედება.

შემთხვევის შესწავლა (შეფასების სქემა)

შემთხვევის შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს.დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტი ყველა განსახორციელებელ ქმედებაზე მიიღეს 1 ქულას. მიღებულ ქულათა რაოდენობა უნდა შეადგენდეს 6 ქულას.

კითხვა	*პასუხი*	
	დიახ	არა
1. სწორად დაგეგმა სასტუმროს ტექნიკური აღჭურვილობის გამართულობის შემოწმების პროცესი;		
2. დადგენილი წესის შესაბამისად განახორციელა შემოწმების პროცედურა;		
3.ხარვეზის აღმოჩენის შემდეგ იმოქმედა პროცედურის შესაბამისად და დააფიქსირა ხარვეზი დადგენილი წესით.		
4. შესაძლო მოკლე დროში დაუკავშირდა შესაბამის სამსახურს და შეატყობინა არსებული ხარვეზი;		
5. სწორად განახორციელა მოქმედებები ხარვეზის აღმოფხვრის შესამოწმებლად;		
6. სამეურნეო-ტექნიკურ სამსახურთან ერთად დაგეგმა თანამშრომლების სწავლება მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად;		

საათებისგანაწილების სარეკომენდაციო სქემა:

სწავლისშედეგები	საათებისგანაწილება სწავლისშედეგებისმიხედვით				
	საკონტაქტო სასწავლო დატვირთვა		დამოუკიდებელი სამუშაოები	შეფასება	სულ
	თეორიული	პრაქტიკული			

	მეცადინეობა	მეცადინეობა			
სწავლისშედეგი 1	30	52	6	4	92
სწავლისშედეგი 2	7	10	2	2	21
სწავლისშედეგი 3	8	14	4	4	30
სწავლისშედეგი 4	8	16	4	4	32
სულ:	53	92	16	14	175