



პროფესიულ კვალიფიკაციათა განვითარების ხელშეწყობის პროგრამა

მიღება-განთავსების სპეციალისტის მოდულური პროფესიული საგანმანათლებლო
პროგრამა

მოდული: სასტუმროს დაჯავშნის მომსახურება

მასწავლებლის გზამკვლევი

2014

გზამკვლევის შესახებ

მასწავლებლის გზამკვლევი თან ერთვის მიღება-განთავსების სპეციალისტის პროფესიული საკვალიფიკაციო პროგრამის მოდულს „ჯავშნის გაფორმება“.

ამ მოდულის შესწავლის შემდეგ პროფესიული სტუდენტები შეძლებენჯავშნის პროცესის განხორციელებას სტანდარტების შესაბამისად სასტუმროსმართვის ერთ-ერთი პროგრამის გამოყენებით. მასწავლებლის გზამკვლევი „ჯავშნის გაფორმება“ 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.





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



მოდულის სამისწავლის შედეგიაქვს:

სტუდენტი შეძლებს:

- ✓ ჯავშნის მიღებას
- ✓ ჯავშნის დაფიქსირებას
- ✓ ჯავშნის ცვლილებას

გზამკვლევეში 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 მასმეცადინეობის დაწყების წინ მომზადებული/მოწესრიგებული/გამართულ მდგომარეობაში უნდა ჰქონდეს;

	მასწავლებლის მიმოხილვა
	აქტივობა
	საკონტროლო კითხვები
	სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები

	<p>დამოუკიდებელი სამუშაო</p>
	<p>დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)</p>



შესავალი

სასტუმროში რეზერვაციის პროცესი ხორციელდება პირველ ფაზაში (სტუმრის ჩამოსვლამდე). დაჯავშნის პროცესის განხორციელება სტანდარტების შესაბამისად მნიშვნელოვანია სასტუმროსათვის. რეზერვაციის თანამშრომელმა უნდა უზრუნველყოს ზუსტი და სწრაფი მომსახურება. ამ პროცესში ხდება პირველი კონტაქტი სტუმარსა და სასტუმროს შორის და იქმნება პირველი შთაბეჭდილება სასტუმროზე. ამიტომ ეფექტური დაჯავშნის სისტემა ძალიან მნიშვნელოვანია.

სწავლისშედეგი 1

1. რეზერვაციის არსი და მნიშვნელობა



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი განუმარტავს სტუდენტებს რეზერვაციის არსსა და მნიშვნელობას და პრეზენტაციის სახით წარმოუდგენს რეზერვაციის განყოფილების ორგანიზაციულ სტრუქტურასა და თანამშრომელთა ფუნქცია მოვალეობებს .



დამხმარე მასალა (კენდაუთი)

სასტუმროს ფრონტ ოფისის კონტექსტში რეზერვაცია ნიშნავს სტუმრის ან კომპანიის მიერ საწოლი ოთახის (განთავსების საშუალებების) დაჯავშნას დროის გარკვეულ პერიოდში. რეზერვაცია არის სასტუმროს მიერ ოთახის ჯავშნის გარანტია შეინახოს ის სტუმრის ჩამოსვლამდე.

დაჯავშნის პროცესი მნიშვნელოვანია სასტუმროსათვის რადგანაც:სტუმარს უქმნის პირველ შთაბეჭდილებებს სასტუმროზე - რეზერვაციის პროცესში ხდება პირველი კონტაქტი სტუმარსა და სასტუმროს შორის. ამიტომაცაა აუცილებელი რეზერვაციის კლერკმა უზრუნველყოს ზუსტი და სწრაფი მომსახურება, რადგან სტუმარს სასტუმროზე შეექმნას კარგი შთაბეჭდილება. თუ სტუმარი დაჯავშნისას წააწყდება პრობლემას ან დაბალ მომსახურებას, ის ფიქრობს მისცეს თუ არა დასტური ჯავშანზე. ამიტომ ეფექტური დაჯავშნის სისტემა ძალიან მნიშვნელოვანია. ყიდის პოტენციურ კლიენტებზე სასტუმროს მთავარ პროდუქტს – სასტუმრო ოთახს. ამით ქმნის დამატებით შემოსავალს სასტუმროს სხვა განყოფილებებისთვის. სასტუმროს ოთახი თუ არ იყიდება მოცემულ დღეს, ამ დღის პოტენციური შემოსავალი იკარგება და შესაბამისად რეზერვაციის განყოფილების აქტიურ მუშაობას ძალიან დიდი მნიშვნელობა აქვს

რეზერვაციის პროცესი უზრუნველყოფს მოთხოვნილი ოთახების ხელმისაწვდომობას, ტარიფს, რეზერვაციის ჩაწერას, დასტურს რეზერვაციაზე და მენეჯმენტის პროცესის ანგარიშებს. რეზერვაციის ინფორმაცია განსაკუთრებით გამოსაყენებელია ფრონტ ოფისის სხვა განყოფილების ფუნქციონირებისათვის.

მაგალითად რეზერვაციის პროცესის დროს მოგროვილი ინფორმაცია, ფრონტ ოფისის პერსონალმა შეიძლება გამოიყენოს ოთახთა განაწილებისათვის, სტუმართა ანგარიშების მისაღებად, სტუმართა განსაკუთრებული მოთხოვნების განსახორციელებლად.

დაჯავშნის განყოფილების ოფისი მოიცავს:



- რეზერვაციის განყოფილების მენეჯერი (reservations manager)
- რეზერვაციის განყოფილების ზედამხვედელი (reservations supervisor).
- რეზერვაციის განყოფილების კლერკი (reservations clerks).

რეზერვაციის მენეჯერი კონტროლირებას უწევს განყოფილების მუშაობას, ორგანიზებას უკეთებს შტატთა საქმიანობას და იღებს გადაწყვეტილებას. (მაგ: როდესაც სასტუმრო სრულად დატვირთულია მენეჯერი იღებს გადაწყვეტილებას შეწყვიტოს თუ გააგრძელოს ჯავშნის მიღება და გახადოს overbooking გადაჯავშნა (overbooking) არის სიტუაცია, როდესაც სასტუმრო უფრო მეტი ნომრის ჯავშანს იღებს ვიდრე თვით ნომერთა რაოდენობაა სასტუმროში.

საშუალო ან პატარა ზომის სასტუმროებში რეზერვაციის განყოფილებას შეიძლება არ ყავდეს მენეჯერი და მის სამუშაოს ასრულებდეს ფრონტ ოფისის განყოფილების მენეჯერი. მსგავს სასტუმროებში დაჯავშნას ასრულებს ადმინისტრატორი.

რეზერვაციის დამკვირვებელი იღებს და მონიტორინგს უწევს მიღებულ ჯავშანს, დებულობს გადაწყვეტილებას როგორ მოიქცეს, როდესაც სასტუმრო გადატვირთულია (სრულად დატვირთული) აგრეთვე ზოგიერთ ჯავშანზე დასტური განახორციელოს თუ არა .

რეზერვაციის კლერკი იღებს ჯავშანს, რომელიც შეიძლება განხორციელდეს ტელეფონით, ტელექსით, ფაქსით, ელექტრონული ფოსტით და კომპიუტერით. მათი მოვალეობაა ჩაიწეროს ან შეინახოს მიღებული ყოველი დღის ჯავშანი.



საკონტროლო კითხვები:

განმარტეთ რეზერვაციის არსი და მნიშვნელობა

განმარტეთ რეზერვაციის განყოფილების თანამშრომელთა ფუნქცია მოვალეობები

2.ჯავშნის მიღების არხები და წყაროები



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი სტუდენტებს განუმარტავს, სასტუმროში ჯავშნის მიღების არხებსა და წყაროებს.



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

რეზერვაციის მიღების არხები : სასტუმროსთან პირდაპირი რეზერვაცია(Property-direct reservation) შეიძლება მიღწეულ იქნას სხვადასხვა გზით:

ტელეფონი - მომავალმა სტუმრებმა ჯავშნისას შეიძლება გამოიყენონ ტელეფონი. სასტუმროებისათვის რეზერვაციის ეს მეთოდი ყველაზე მეტად გავრცელებული ფორმაა;

ფოსტა - ფოსტით (წერილობითი) რეზერვაციის მოთხოვნა ხდება ძირითადად ჯგუფების, ტურკომპანიებისა და ბიზნესმენებისგან. მსგავსი მოთხოვნები პირდაპირ იგზავნება რეზერვაციის განყოფილებაში;

სასტუმროს ვებ-გვერდი – ამ შემთხვევაში რეზერვაცია პირდაპირ მოდის სასტუმროს ვებ გვერდზე;

ცენტრალური რეზერვაციის სისტემები არსებობს ცენტრალური რეზერვაციის სისტემის ორი სახე: რეზერვაციის ქსელური ფილიალები და უფილიალო რეზერვაციის ქსელი.

რეზერვაციის ქსელური ფილიალები – არის ჯაჭვური რეზერვაციის სისტემა, რომელშიც კონტრაქტის მეშვეობით არის დაკავშირებული კერძო მესაკუთრეები. ამ ჯაჭვური სისტემების არსებობა განპირობებულია რეზერვაციის სისტემების გამარტივებისა და შემცირებისათვის. რეზერვაციები ხშირად გადადის ავტომატიზირებული ქსელების დახმარებით ერთი ჯაჭვიდან მეორე ჯაჭვურ ქსელთან. თუ რომელიმე ჯაჭვი მთლიანადაა დაჯავშნული, მაშინ რეზერვაციის სისტემა ავტომატურად გადადის სხვა “ჯაჭვის ქსელებთან”.

უფილიალო რეზერვაციის ქსელი – ეს სისტემა აერთებს დამოუკიდებელ და არასაფილიალო რეზერვაციის სისტემებს. ორთავე იღებს პასუხისმგებლობას, რომ რეკლამირებას გაუწევს მომსახურებას. უმეტეს შემთხვევაში მსგავსი ქსელები თანამშრომლობს მხოლოდ კონკრეტული ხარისხისა და შეზღუდვის მქონე სასტუმროებთან.

ჯგუფური რეზერვაციის ოფისი (cluster reservations office) რეზერვაციის ამ ოფისის უპირატესობაა ის, რომ ამცირებს თანამშრომლების რაოდენობას- რეზერვაციის აგენტს; “ჯგუფური რეზერვაციის ოფისები” შეიძლება განთავსებული იყოს სასტუმროს ცენტრში, ან ოფისში, რომელიც სასტუმროსგან მოშორებულია.

გლობალური დანაწილების სისტემები (Global distribution system)

ცენტრალური რეზერვაციის სისტემების უმეტესობა დაკავშირებულია მთავარ გლობალურ დისტრიბუციის სისტემებზე. საჭაერო ავიახაზების უმეტესობა არის დაკავშირებული ისეთ GDSs-ზე სისტემებზე, როგორცაა: SABRE, GALILEO INTERNATIONAL, AMADEUS და WORDSPAN . ადრე GDSs სისტემების მფლობელები იყვნენ საჭაერო ავიახაზები ან მათი კავშირები. დღეისათვის სიტუაცია შეცვლილია, რადგან ავიახაზები ისე აღარ არიან ჩართულნი Lodging Industry-ში.

ინტერსავაჭრო სააგენტო (Intrsell agency) ინტერსავაჭრო სააგენტოები ძირითადად რეზერვაციით ემსახურებიან საჭაერო საავიახაზო კომპანიებს, სატრანსპორტო საარენდო მომსახურების კომპანიებს და სხვ.

რეზერვაციის მიღების წყაროები:

პირდაპირი რეზერვაცია;

რეზერვაციის ქსელური სისტემა;

ტურისტული სააგენტოები.

პირდაპირი რეზერვაცია - პირდაპირი რეზერვაციის დროს დაჯავშნა ხდება:

ინდივიდუალური მოგზაური აკეთებს ჯავშანს პირდაპირ სასტუმროში, ტელეფონის საშუალებით;

ინდივიდუალური ან ჯგუფური ტურისტები, რომლებიც აკეთებენ ჯავშანს წერილობითი ფორმით, რეზერვაციის განყოფილებაში;

ფაქსით მიღებული ჯავშანი გამოიყენება ყველაზე ხშირად, ეს არის დაჯავშნის ყველაზე სწრაფი მეთოდი. ფაქსით მიღებულ ჯავშნის დროს დასტური შეიძლება მოხდეს თვით პროცესში.

რეზერვაციის ქსელური სისტემა - მაღალია ისეთი რეზერვაციების რიცხვი, რომელიც დაკავშირებულია სასტუმროების ქსელურ სისტემასთან. სტუმარს შეუძლია დაჯავშნოს სასტუმროში ადგილი მის ქვეყანაში არსებული ცენტრალური რეზერვაციის ოფისიდან (CRO- Central Rezervation Office)

ტურისტული სააგენტოები - სტუმარს შეუძლია გააკეთოს რეზერვაცია ტურისტული სააგენტოს მიერ. სააგენტოები წინასწარ იღებენ თანხას სტუმრებისგან და აგზავნიან მოთხოვნას რეზერვაციაზე. ტურისტული სააგენტოები იღებენ საკომისიოს სასტუმროსგან, გაწეული რეკომენდაციებისა და მომსახურებისათვის. ხშირად აეროპორტები სთავაზობენ თავიანთ მგზავრებს სასტუმროში ადგილის დაჯავშნას, რაც შეიძლება განხორციელდეს ფრენის დროს.



საკონტროლო კითხვები:

ჩამოთვალეთ რეზერვაციის მიღების არხები

ჩამოთვალეთ რეზერვაციის მიღების წყაროები

3. სასტუმროს ნომრები და ფასები



მასწავლებელი სტუდენტებს პრეზენტაციის სახით წარმოუდგენს და განუმარტავს ნომრის ტიპებსა და ტარიფებს.



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

სასტუმროს ფასები;

ოთახის ტარიფები (room rate).

სასტუმროს სიდიდე, განთავსების საშუალებების კლასიფიკაცია (სახეები), ზომა, ფართობი, დეკორაცია და ხედები განსაზღვრავს ოთახის საფასურს. ბევრ სასტუმროში ოთახის ტარიფები განისაზღვრება მომსახურების, ბიზნეს კლასისა და წელიწადის დროის (სეზონის) შესაბამისად.

Official Rates- Rack Rates (ოფიციალური ფასები);

სტანდარტული ოთახის ტარიფი - სტანდარტული ფასი მხოლოდ ოთახისთვის, კვებისა და ფასდაკლების გარეშე

Corporate Rate – (სახელშეკრულებო ფასი);

ხელშეკრულების საფუძველზე კომპანიასა და სასტუმროს შორის შეთანხმების შედეგად მიღებული ტარიფი

Weekend Rates : (შაბათ-კვირის ტარიფი);

Day Use: ოთახების გამოყენება დღის განმავლობაში ნახევარ ფასად ; მაგ: 9 სთ-დან 18 საათამდე . რადგან ეს ოთახები შეიძლება დავალაგოთ და ხელახლა გავყიდოთ.

Package rate : განსაკუთრებული ფასები ჯგუფებისათვის, რომლებიც დამოკიდებულია მათ მოთხოვნაზე (ოთახი, საუზმე, სადილი და ა.შ)

Children Rate : საბავშვო ტარიფი ნებისმიერ სასტუმროს აქვს განსაზღვრული ფასი ბავშვებისთვის, მათი ასაკის შესაბამისად

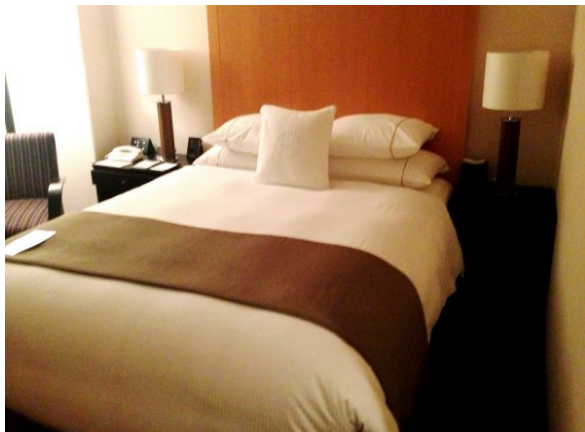
Airline rate: სასტუმროსა და აეროპორტს შორის მოლაპარაკების შედეგად მიღებული ფასი (ტარიფი)

შენიშვნა : სასტუმრო თავისი პოლიტიკის შესაბამისად აყალიბებს სატარიფო სისტემას და ფასებს.

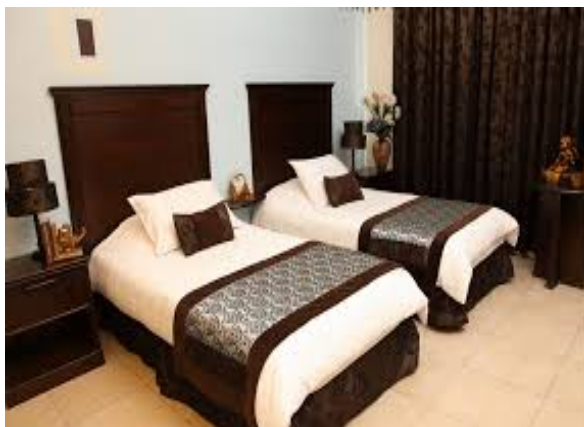
სასტუმროს ნომრები :

სასტუმრო ოთახების კლასიფიკაცია ხდება მრავალი გზით. ერთ-ერთია მათი კლასიფიკაცია ოთახებში საწოლების რაოდენობითა და ზომებით. აგრეთვე ოთახები ერთმანეთისგან განსხვავდებიან ხედებით, დეკორაციით, ავეჯის ხარისხით და სხვა მომსახურების საშუალებებით. ზოგიერთი სასტუმრო სთავაზობს განთავსების საშუალებებს განსაკუთრებული კლასის სტუმრებისათვის. მაგ, ადმინისტრაციული ოთახები – საქმიანი ადამიანებისათვის, საპრეზიდენტო ლუქსები VIP – მნიშვნელოვანი სტუმრებისათვის.

სასტუმრო ოთახები კატეგორიების მიხედვით შეიძლება დავაჯგუფოდ ლუქსებად, სტანდარტულ და superior rooms.



single rooms ერთოთახიანი ნომრები ერთი საწოლით



twin rooms ორსაწოლიანი ნომრები (ორი საწოლით)



double rooms ორადგილიანი
ნომრები (ერთი დიდი საწოლით)



suites ლუქსები (ორ ოთახიანი-
ერთი საძინებელი ოთახი და მეორე
სასტუმრო)

triple rooms სამადგილიანი ნომრები (ორი საწოლით) დივანი

Family Studio ნომერი ორი გაერთიანებული ოთახით ოჯახისათვის

4. დაჯავშნის სამსახურის სატელეფონო ეტიკეტი:



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი სტუდენტებს განუმარტავს რეზერვაციის სამსახურში სატელეფონო ეტიკეტის მნიშვნელობას და დემონსტრირების საშუალებით პასუხობს სატელეფონო ზარს სტანდარტების შესაბამისად.



მასწავლებელი სტუდენტებს სთავაზობს როლურ თამაშს: „სატელეფონი ეტიკეტი“. სტუდენტები ასრულებენ დავალებას სტანდარტის დაცვით ;



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

სასტუმროში ოთახის დაჯავშნის რამოდენიმე საშუალებიდან ერთ ერთი არის ტელეფონი. ტელეფონით ჯავშნის მიღებისას თანამშრომელს უშუალო კონტაქტი აქვს მომხმარებელთან , ურთიერთობისას სავალდებულოა სატელეფონო ეტიკეტის დაცვა ტელეფონზე საუბრის დროს უნდა გვახსოვდეს რომ ამ დროს ხმის ტონი და სიტყვები სათანადოდ, დიდი ყურადღებით უნდა შეარჩიოთ. ყოველთვის უნდა გვახსოვდეს რომ ერთმა უბრალო სატელეფონო საუბარმაც კი შეიძლება შეცვალოს სტუმრის შეხედულება სასტუმროზე.

გავითვალისწინოთ რომ :

✓სატელეფონო ზარს პასუხობთ სამი ზარის განმალობაში;

✓საუბარს იწყებთ მისალმებით (გამარჯობა ან დილა მშვიდობისა), აცნობთ განყოფილებას, (დაჯავშნის განყოფილება), ეუბნებით თქვენ სახელს (მაგ: ანა გისმენთ) და ეკითხებით რით შემიძლია დაგეხმაროთ?

- ✓ მიიღეთ ინფორმაცია სტუმრის შესახებ და საუბრის დროს სახელით მიმართეთ სტუმარს;
- ✓ ხმა უნდა იყოს ხალისიანი, იგრძნობოდეს ენთუზიაზმი და სიტყვები უნდა წარმოითქვას გასაგებად;
- ✓ ყურადღებით უსმინეთ სტუმარს;
- ✓ იყავით კომუნიკაბელური;
- ✓ დაემშვიდობეთ სტუმარს თავაზიანად, გადაუხადეთ მადლობა ზარისათვის;
- ✓ შესთავაზეთ სტუმარს მომავალში თქვენი მომსახურება;
- ✓ თუ მოგიწევთ სტუმარს სთხოვოთ დალოდება, პირველ რიგში, ითხოვეთ მისგან ნებართვა.



საკონტროლო კითხვები:

განმარტეთ დაჯავშნის სამსახურის სატელეფონო ეტიკეტი



5. ჯავშნის მიღება და გადამოწმება ბაზაში სასტუმროს მართვის პროგრამის საშუალებით

მასწავლებლის მიმოხილვა:



მასწავლებელი აკეთებს მოკლე მიმოხილვას ჯავშნის მიღების პროცესის სტანდარტის შესახებ. სასტუმროს მართვის პროგრამის გამოყენებით ახორციელებს კომპიუტერულ სისტემაში შესაბამის მომსახურებას. წარმოდგენილია სასტუმროს მართვის ავტომატიზირებული პროგრამის „OPERA“ RESERVATION მოდული.



აქტივობა

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დავალებას როლური თამაშით, განახორციელონ ჯავშნის მიღებისა და კომპიუტერულ სისტემაში შესაბამისი მომსახურების ხელმისაწვდომობის გადამოწმების პროცესი.

როლური თამაში ტარდება დიალოგის სახით, ჩართულია 2 სტუდენტი, რომელთაგან ერთი - ასრულებს სტუმრის, მეორე - სასტუმროს რეზერვაციის კლერკის როლს. როლურ თამაშში მონაწილე სტუდენტი-რეზერვაციის კლერკის მიზანია სტანდარტის შესაბამისად განახორციელოს ჯავშნის მიღების პროცედურა (ინფორმაციის მიღება, გადამოწმება ბაზაში, ინფორმაციის მიწოდება სტუმრისათვის) სასტუმროს მართვის ერთ - ერთი პროგრამის გამოყენებით. შეკვეთა ჯავშანზე ხორციელდება ტელეფონის საშუალებით.



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

დაჯავშნის პროცესი ხორციელდება შემდეგი შემდეგი თანმიმდევრობით:

1. გააცანით საკუთარი თავი და კითხეთ სახელი , დაამყარეთ ურთიერთობა მომხმარებელთან;

2. დასვით კითხვები , რა სურს სტუმარს. შესთავაზეთ თქვენი პროდუქტი --- ოთახები ყველა არსებული არსებული კატეგორიის ჩამონათვალით და დარწმუნდით, რომ სტუმარმა გააკეთა არჩევანი

მოიძიეთ ჯავშნისათვის საჭირო ყველა ინფორმაცია კერძოდ :

ა. სტუმრის სახელი და გვარი , ვის სახელზეც ხდება ჯავშანი

ბ. ჩამოსვლის დღე --- Arrival Date

გ. სტუმრობის ღამის რაოდენობა --- Night

დ. გასვლის დღე --- Departure Date

ე. ოთახების რაოდენობა --- Rooms

ვ. ოთახში სტუმრის რაოდენობა --- Adults, Children

ზ. ოთახის კატეგორია ---Room Type

თ. მწვეველია თუ არა სტუმარი ---Smoking/No smoking

მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე ხდება ინფორმაციის გადამოწმება ბაზაში

და სტუმრისათვის პროდუქტის შეთავაზება ინფორმაციის მიწოდება ყველა არსებული კატეგორიის ნომრებისა და ფასების შესახებ

ჯავშნის გაკეთება „opera” -ში სასტუმროს მართვის პროგრამა

RESERVATION გამოჩნდება ახალი მენიუ, რომელშიც ვირჩევთ NEW RESERVATION :

ავსებთ სტუმრის ჩამოსვლის თარიღს --- Arrival Date

გამგზავრების თარიღს --- Departure Date

სტუმრის სახელი გვარი (თუ სისტემაში არის სტუმარი დაფიქსირებული ვირჩევთ სტუმრის პროფაილს თუ არა ვქმნით ახალს) --- Name

უთითებთ სტუმართა რაოდენობას --- Adults , Children

ამის შემდეგ გამოჩნდება Rate Query Details სატარიფო ცხრილი სადაც ჩანს ყველა ფასი ყველა იმ კატეგორიისათვის რაც სასტუმროში არის.

გაწითლებული ფასები ნიშნავს , რომ ამ დღეს ამ ოთახის ტიპის დაჯავშნა შეუძლებელია, მწვანე კი შესაძლებელია

Monday, December 01, 2014; 1 Nights, 1 Rooms, 1 Adults, 0 , 0 , 0
Smith, Adamm

Room Types	SKI	STW	DKI	DTW	DSU	JKI	JTW	CSU	ROYAL
Include Overbooking	40	40	15	14	11	16	14	5	0
Physical Inventory	40	40	15	14	11	16	14	5	0
TIER	EUR	100.00	100.00	150.00	150.00	150.00	90.00	90.00	

100.00 << < > >>

Average Rate Total Rates First Night
 Closed Best Available
 Negotiated
 Day Use ASB Rates

Info: Tiered Rate, Standard Twin
Sell Msg:
Events:

ძიების შედეგად მიღებულ ინფორმაციას აწვდით სტუმარს .

შენიშვნა : ვიდეორესურსი განკუთვნილია შემდეგი საკითხებისთვის :

ჯავშნის მიღება და გადამოწმება ბაზაში

ჯავშნის დაფიქსირება

დააჭირეთ CTRL და დააკლიკეთ ლინკზე <https://www.youtube.com/watch?v=acts-sae04g&list=PLwIjs7NIXOk8jkUcpbDxFY7YtNN10i-d>



დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 1

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დამოუკიდებელ სამუშაოს პრეზენტაციის სახით წარმოადგინონ ერთ-ერთი სასტუმროს ორგანიზაციული სტრუქტურა, ნომრის ტიპები, ფასები, ინფორმაცია სასტუმროში არსებული დაჯავშნის სისტემის, ჯავშნის მიღების საშუალებებისა და წყაროების შესახებ.



სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:
სასტუმრო ლაბორატორია აღჭურვილი: კომპიუტერით, ინტერნეტით, სასტუმროს მართვის პროგრამით, კომბინირებული ლაზერული პრინტერი ქაღალდის ავტომატური მიმწოდებლით და ფაქსით, ტელეფონით, სალარო აპარატით, pos ტერმინალით.

ცოდნის შეფასება 1-ლი სწავლის შედეგისათვის

1. სწავლის შედეგის შემეცნებითი უნარების შეფასება ხდება აუდიტორიაში, ზეპირი გამოკითხვის მეთოდით

ზეპირი შეკითხვების დროს გაცემული პასუხების შეფასებისას დამაკმაყოფილებელ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. საერთო ქულების ჯამი მოცემულ შემთხვევაში უნდა იყოს **5 ქულა**, ანუ სტუდენტი სწორად უნდა პასუხობდეს ყველა კითხვას.

კითხვა	პასუხი	
რეზერვაციის არსი და მნიშვნელობა;		
რეზერვაციის განყოფილების თანამშრომელთა ფუნქცია მოვალეობები;		

ჩამოთვალეთ ჯავშნის მიღების ხერხები		
ჩამოთვალეთ ჯავშნის მიღების წყაროები		
თანმიმდევრობის დაცვით ჩამოთვალეთ ჯავშნის მიღებისას საჭირო დეტალები;		

2. სწავლის შედეგის პრაქტიკული უნარების შეფასება ხდება სასწავლო ლაბორატორიაში, როგორც პროცესზე დაკვირვებით, (მასწავლებელი აკვირდება სტუდენტის მუშაობას სწავლის შედეგით განსაზღვრული ამოცანების შესრულების პროცესში), ასევე შედეგის შეფასებით.

პრაქტიკული დავალება: სტუდენტი ასრულებს ჯავშნის მიღებისა და კომპიუტრულ სისტემაში შესაბამისი მომსახურების ხელმისაწვდომობის გადამოწმების წესსა და სტუმრისათვის შეთავაზების პროცედურას სტუმრის მიერ მოთხოვნილი ნომრის კატეგორიისა და ფასის გათვალისწინებით, პროცესის იმიტირებისას;

მაგ : სასტუმროს რეზერვაციის განყოფილებაში რეკავს ბ-ნ ვახტანგ ნინიძე სურს დაჯავშნოს სტანდარტული ერთადგილიანი ნომერი (არამწვევლათათვის) 17- დან 19 დეკემბრის ჩათვლით.

როლური თამაშის შეფასების სქემა - დანართი 1 :

როლური თამაშის დროს განხორციელებული ქმედებების შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს 1 ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტის თითოეული ქმედება შეფასდება 1 ქულით, ანუ ქულათა ჯამი უნდა შეადგენდეს **9 ქულას**.

განსახორციელებელი მოქმედებები	პასუხი	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი

სტუმარს ესალმება, წარუდგენს სასტუმროს, განყოფილებას, საკუთარ თავს და წარმართავს დიალოგს სატელეფონო ეტიკეტის დაცვით;		
სტუმარს ეკითხება სახელსა და გვარს;		
აზუსტებს ჩამოსვლის თარიღს ;		
აზუსტებს გამგზავრების თარიღს;		
აზუსტებს სტუმართა რაოდენობასა და კატეგორიას;		
აზუსტებს ინფორმაციას ნომრის რაოდენობის შესახებ;		
აზუსტებს ინფორმაციას ნომრის ტიპის შესახებ;		
სასტუმროს მართვის შესაბამის პროგრამაში განთავსებული მონაცემებით ამოწმებს ბაზას, შეთავაზების შესაძლებლობას;		
ამოწმებს და აზუსტებს სტუმრის მიერ მოწოდებულ მონაცემებს, მონაცემების გადამოწმების შემდგომ აწვდის ინფორმაციას მოცემული დროისათვის შესაძლებელი შესათავაზებელი ნომრების შესახებ- ნომრის ტიპი, ფასი, ღირებულებაში შემავალი მომსახურება მაგ: საუზუე;		

მე-2 სწავლის შედეგი

ჯავშნის დაფიქსირება



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი განმარტავს და სასტუმროს მართვის პროგრამის გამოყენებით ახორციელებს სისტემაში ჯავშნის დაფიქსირების პროცესს სტანდარტის შესაბამისად.



აქტივობა

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დავალებას როლური თამაშით, განახორციელონ ჯავშნის მიღებისა და კომპიუტრულ სისტემაში ჯავშნის დაფიქსირების პროცესი.

როლური თამაში ტარდება დიალოგის სახით, ჩართულია 2 სტუდენტი, რომელთაგან ერთი - ასრულებს სტუმრის, მეორე - სასტუმროს რეზერვაციის კლერკის როლს. როლურ თამაშში მონაწილე სტუდენტი-რეზერვაციის კლერკის მიზანია სტანდარტის შესაბამისად განახორციელოს ჯავშნის დაფიქსირება სისტემაში სტანდარტის დაცვით. სასტუმროს მართვის ერთ - ერთი პროგრამის გამოყენებით. შეკვეთა ჯავშანზე ხორციელდება ტელეფონის საშუალებით.



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

ჯავშნის პროცესის შემდეგ ეტაპს წარმოადგენს ჯავშნის სისტემაში დაფიქსირება

ფასის არჩევის შემდეგ გამოდის დაჯავშნის ფანჯარა (**reservation**), სადაც უკვე ჩაწერილია სტუმრის სახელი და გვარი, მისი ჩამოსვლის და გასვლის თარიღი, კომპანია, ოთახის კატეგორია და ფასი.

შესავსები დარჩა მხოლოდ მისი ჩამოსვლის მიზეზი და ის თუ როგორ გაკეთდა ჯავშანი.

აზუსტებთ გადახდის მეთოდს.

არსებობს გადახდის შემდეგი მეთოდები სასტუმროში : ნაღდი, საკრედიტო ბარათი, გადარიცხვა, ტურისტული ვაუჩერი

აგრეთვე აზუსტებთ ინფორმაციას ჯავშნის ტიპის შესახებ

რეზერვაცია შეიძლება დაივყოს ორ მთავარ კატეგორიად: გარანტირებული და არაგარანტირებული რეზერვაცია. რეზერვაციის ტიპები დამოკიდებულია იმაზე თუ როგორ თანხმდება სტუმარი რეზერვაციის მიღებას.

არაგარანტირებული რეზერვაცია. არაგარანტირებული რეზერვაცია არის სტუმრის მიერ მარტივად წინასწარ გადახდის გარეშე ოთახის დაჯავშნა. რეზერვაციის ეს სახე არ არის გარანტირებული და შესაბამისად თანხაც არ არის წინასწარ გადახდილი. ამ შემთხვევაში სასტუმრო უთანხმდება სტუმარს და უნახავს ნომერს იმ დრომდე (არაუგვიანეს 18:00 -საათისა), სანამ არ მოვა რეზერვაციის გაუქმების საათი. თუ სტუმარი არ ჩამოვა ჯავშნის გაუქმების დრომდე (Cancellation time), ნომერი ხდება თავისუფალი გასაქირავებლად, სასტუმროს შეუძლია თავისუფლად გააქირაოს ის ოთახი სხვა სტუმარზე.

გარანტირებული რეზერვაცია. გარანტირებული რეზერვაცია ნიშნავს, რომ სტუმარი იძლევა გარანტიას გადაიხადოს თანხა ნომრისათვის მანამდე, სანამ ის გამოიყენებს მას (თუ არ ჩავთვლით ჯავშნის გაუქმების პროცედურებს). სასტუმრო თავის მხრივ პირდება სტუმარს შეუნახოს ოთახი მას, მის ჩამოსვლიდან წასვლამდე.

გარანტირებული რეზერვაცია იცავს სასტუმროს “no show ” –გან (სტუმრები, რომლებიც ჯავშნიან ოთახს, მაგრამ არ ჩამოდიან ან აუქმებენ მას), ამ შემთხვევაში სასტუმრო არ კარგავს შემოსავალს (გადახდილ თანხას სასტუმროს ოთახისათვის). ეს სისტემა ეხმარება აგრეთვე სტუმრებს, რადგან სასტუმრო გარანტიას აძლევს სტუმარს შეუნახოს ოთახი, მიუხედავად იმისა სტუმარი დააგვიანებს თუ არა ჩამოსვლას სასტუმროში ეს დრო შეიძლება იყოს ჩექ-აუთის დრო (როდესაც სასტუმროს ფრონტ ოფისში სრულდება ანგარიშების შემოწმება), ან სხვა დრო რომელსაც აირჩევს სასტუმრო.

გარანტირებული რეზერვაციის სახეები :

საკრედიტო ბარათი : საკრედიტო ბარათით გარანტია ნიშნავს სტუმრის მიერ საკრედიტო ბარათის მონაცემების მიწოდებას სასტუმროსათვის. თუ სტუმარი არ ჩამოვიდა და არ შეასრულა გაუქმების სისტემის პირობები, მის მიერ მიწოდებული ბარათიდან მოიხსნება საჯარიმო თანხა.

კომპანია : კომპანიის გარანტია გულისხმობს კომპანიის მიერ აღბულ ვალდებულებას, რომ თუ მათი სტუმრისათვის დაჯავშნილი თუ ოთახი არ დაკავდა, გაუქმების სისტემის სისტემის თანახმად კომპანია გადაიხდის საჯარიმო თანხას.

დეპოზიტი: დეპოზიტით გარანტია კი ნიშნავს, რომ დამჯავშნელს, როდესაც მას არ შეუძლია საკრედიტო ბარათის მიწოდება, სასტუმროში შემოაქვს ნაღდი ფული და თუ დაარღვევს გაუქმების სისტემის პირობებს, თანხა არ დაუბრუნდება.

ტურისტული სააგენტო : სააგენტოების მეშვეობით მიღებული გარანტირებული რეზერვაცია არის ყველაზე მნიშვნელოვანი ფორმა გარანტირებული რეზერვაციის სახეებიდან. სააგენტოებიდან მიღებული გარანტირებული რეზერვაციის შემთხვევაში, მოგზაურები უხდებიან სააგენტოს ავანსად თანხას მათი ტრანსპორტირებისა და განთავსებისათვის. შედეგად სააგენტოები აძლევენ კლიენტებს გარანტიას რეზერვაციისთვის. საერთოდ “no show ” შემთხვევაში, სასტუმრო ანგარიშების გასტუმრებას თხოვს სააგენტოებს, სააგენტო თავის მხრივ ვალდებულია დაუფაროს ზარალი სასტუმროს.

The screenshot shows a reservation form with the following details:

- Name:** Smith, First Name: Adamm
- Phone:** 577159753
- Agent:** (empty)
- Title:** Mr, **Country:** GE
- Member Type:** (empty)
- Company:** (empty)
- Language:** E, **VIP:** (empty)
- Member No.:** (empty)
- Group:** (empty)
- Last Rate:** 100.00, **Last Stay:** 16-MAY-2008
- Member Lvl.:** (empty)
- Source:** (empty)
- Pref. Room No.:** (empty)
- Contact:** (empty)

More Fields:

- Arrival:** 01.12.14 (Monday), **Nights:** 1
- Departure:** 02.12.14 (Tuesday), **Adults:** 1, **Child:** 0
- No. of Rms.:** 1
- Room Type:** STW, **RTC:** STW
- Room:** (empty), **DNM:** (checkbox)
- Rate Code:** TIER, **Fixed Rate:** (checkbox)
- Rate:** 100.00, **Curr.:** EUR
- Packages:** (empty), **Block Code:** (empty), **ETA:** (empty)
- Res. Type:** CC, **Market:** ICOR, **Source:** GD
- Payment:** VI, **Credit Card No.:** XXXXXXXXXXXXXXX1111, **Exp. Date:** XXXX
- Guest Balance:** 0.00, **Disc. Amt.:** (empty) % (empty)
- Reason:** (empty)
- Specials:** (empty), **Comments:** (empty)
- Item Inv.:** (empty), **Colour:** (empty)
- CRS No.:** (empty), **Confirmation:** (checkbox)
- Caller:** (empty), **Caller No.:** (empty)

Buttons: Save, OK, Options, Close

Created By: ST6, Updated By: ST6, On: 17.05.08

CONFIRMATION LETTER ჯავშნის დასტურის წერილი



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი განუმარტავს სტუდენტებს ჯავშნის წერილის შედგენის წესს და წარმოუდგენს ნიმუშს, რომელიც შედგენილია სისტემაში დაფიქსირებული ჯავშნის საფუძველზე.

Mrs Angelika Barbarossa
Dussel Strasse 78
Dusseldorf
DE DESCRIPTION

Thank you for making your reservation at the Kobuleti Professional learning centre. We have reserved the following accommodations for you:

Arrival Date	Departure Date	Nightly Rate	Room Type
17.05.08	30.05.08	EUR	CSU

Deposit Requested	Deposit Due Date	Deposit Amount Paid
1,170.00	03.05.08	

Your Confirmation Number is 299400, and you are guaranteed for late arrival. If you find it necessary to cancel or change plans, please inform us by 4:00 pm Central Standard Time on your arrival date to avoid one night's room and tax charge to your credit card.

Again, thank you for choosing the Kobuleti Professional learning centre. We look forward to having you as our guest.

Best regards,

Reservations Office



აქტივობა

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს პრაქტიკულ დავალებას შეადგინოს ჯავშნის დასტურის წერილი.



დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 2

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დამოუკიდებელ სამუშაოს საოფისე პროგრამების გამოყენებით შეადგინონ:

ა. ელექტრონული ჯავშნის სისტემა მაგ : excell-ის გამოყენებით.

ბ. შეადგინონ შემდეგი სახის დოკუმენტაცია: რეზერვაციის ფორმა, ჯავშნის დასტურის წერილი.



სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:
სასტუმრო ლაბორატორია ადჭურვილი: კომპიუტერით, ინტერნეტით, სასტუმროს მართვის პროგრამით, კომბინირებული ლაზერული პრინტერით ქაღალდის ავტომატური მიმწოდებლით და ფაქსით, ტელეფონით, სალარო აპარატით, pos ტერმინალით.

სწავლის შედეგის შეფასება2

1. სასტუმროს მიღება-განთავსების სპეციალისტის ჯგუფში როლური თამაში ტარდება დიალოგის სახით, ჩართულია 2 სტუდენტი, რომელთაგან ერთი - ასრულებს სტუმრის, მეორე - სასტუმროს რეზერვაციის კლერკის როლს. როლურ თამაშში მონაწილე სტუდენტი-რეზერვაციის კლერკის მიზანია განახორციელოს ჯავშნის დაფიქსირების პროცედურა სასტუმროს მართვის შესაბამისი პროგრამის გამოყენებით.

ქვემოთ მოყვანილ მაგალითში შეკვეთა ჯავშანზე განხორციელდება სატელეფონო ზარით, შესაბამისად რეზერვაციის კლერკმა უნდა დაიცვას სატელეფონო ეტიკეტი: როლური თამაშის არსი: სასტუმროს რეზერვაციის განყოფილებაში რეკავს დევიდ სმიტი, სურს დაჯავშნოს სტანდარტული ორადგილიანი ნომერი „ორი საწოლით“ (მწვევლათათვის) ჯავშანი სურს გარანტირებული საკრედიტო ბარათით, ასევე სურს დახვედრა აეროპორტში დღის 7 საათზე.

სტუდენტი ინფორმირებულია შეფასების იმ კრიტერიუმების შესახებ, რომლითაც ის ფასდება.

როლური თამაში (შეფასების სქემა)

როლური თამაშის დროს განხორციელებული ქმედებების შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს 1 ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტის თითოეული ქმედება შეფასდება 1 ქულით, ანუ ქულათა ჯამი უნდა შეადგენდეს 12 ქულას.

განსახორციელებელი მოქმედებები	პასუხი	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი
1.სტუმარს ესალმება და წარმართავს დიალოგს სატელეფონო ეტიკეტის დაცვით;		
2.სტუმარს ეკითხება სახელს ;		
3.აზუსტებს ინფორმაციას ვის სახელზე კეთდება ჯავშანი (პროფაილის შედგენა);		
4.აზუსტებს ჩამოსვლისა და გამგზავრების თარიღებს - ინფორმაციის გადამოწმება		
5.აზუსტებს ინფორმაციას სტუმრებისა და ნომრების რაოდენობის, ოთახების ტიპებისა და ფასის შესახებ - ინფორმაციის გადამოწმება;		
6..აზუსტებს ჯავშნის ტიპს-გარანტირებული, არაგარანტირებული;		
7.აზუსტებს ინფორმაციას გადახდის მეთოდის შესახებ, საკრედიტო ბარათის შემთხვევაში ინფორმაციას ბარათის ტიპის, ნომრის და მოქმედების ვადის შესახებ;		
8.დადგენილი წესის შესაბამისად ეკითხება სტუმარს ხომ არ სურს სხვა დამატებითი მომსახურება;		

9.კიდევ ერთხელ აზუსტებს ინფორმაციას სატრანსპორტო მომსახურების შესახებ და სთავაზობს მას სასტუმროს მომსახურებას;		
10.სტანდარტის შესაბამისად, გადაამოწმებს ინფორმაციას და სტუმრისათვის იმეორებს მას.		
11.მართებულად ასრულებს ჯავშნის დადასტურებას, დაფიქსირებას, უთითებს ჯავშნის ნომერს - Confirmation Number ;		
12.დადგენილი წესით აფორმებს დასტურის წერილს		

2. სტუდენტი მასწავლებლის მითითებით ადგენს ჯავშნის დასტურის წერილს, აგზავნის ელ-ფოსტის გამოყენებით.

მტკიცებულების (შედეგი) შეფასების სქემა

დასტური წერილის შედგენის 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	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი
წარმოდგენილი კორესპონდენცია შედგენილია საქმიანი მიმოწერის ეტიკეტის დაცვით		
შესრულებული წერილი პასუხობს თემას		

წერილში აღწერილია ჯავშნის დეტალები აზრი ჩამოყალიბებულია გარკვევით და გასაგებად		
დაცულია ტექსტის მართლწერა და სტილი		
დაცულია წარმოდგენილი წერილის გაფორმების ფორმატი და წესი		
დასტურის წერილი შეადგინა დროულად (დადგენილი დროის მონაკვეთში);		
გადააგზავნა სწორად, (შესაბამისი საკომუნიკაციო საშუალების სწორად გამოყენებით);		

3. ზეპირი შეკითხვები (შეფასებისსქემა)

ზეპირი შეკითხვების დროს გაცემული პასუხების შეფასებისას დამაკმაყოფილებელ პასუხზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს ერთ ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. საერთო ქულების ჯამი მოცემულ შემთხვევაში უნდა იყოს **5 ქულა**, ანუ სტუდენტი სწორად უნდა პასუხობდეს ყველა კითხვას.

კითხვა	პასუხი	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი
რა არის დასტურის წერილი?		
2. რა მნიშვნელობა აქვს დასტურის წერილის დროულად და დადგენილი წესით გაგზავნას?		

3.თუ სტუმარმა დროულად არ მიიღო დასტურის წერილი რა პრობლემები შეიძლება შეექმნას მას სასტუმროში?		
4. რა მნიშვნელობა აქვს ჯავშნის თაობაზე სასტუმროს სხვადასხვა განყოფილების ინფორმირების აუცილებლობას?		
5.რატომ არის აუცილებელი სასტუმროს განყოფილებების წერილობითი ინფორმირება ჯავშნის თაობაზე?		

შედეგი 3 ჯავშნის ცვლილება

ჯავშნის ანულირება



მასწავლებლის მიმოხილვა:

მასწავლებელი სტუდენტებს აწვდის ინფორმაციას :

ჯავშნის გაუქმების სისტემის;

ჯავშნის ანულირების ;

ჯავშნის რედაქტირების შესახებ.



აქტივობა

სტუდენტები მასწავლებლის მიერ მიწოდებული დავალების საფუძველზე ასრულებენ ჯავშნის სისტემაში ცვლილებისა და ანულირების პროცესს სასტუმროს მართვის პროგრამაში.



დამოუკიდებელი სამუშაო სწავლის შედეგი 3

მასწავლებელი სტუდენტებს აძლევს დამოუკიდებელ სამუშაოს გაეცნონ სხვადასხვა სასტუმროების ჯავშნის ანულირების სისტემას და წარმოადგინონ პრეზენტაციის სახით.



დამხმარე მასალა (ჰენდაუთი)

ჯავშნის გაუქმების სისტემა

სასტუმროებში ჯავშნის გაუქმების სისტემა სხვადასხვაგვარია. შეიძლება იყოს 24 საათიანი გაუქმების სისტემა, მაგ: რაც იმას ნიშნავს რომ თუ ჯავშანი გარანტირებულია, და თუ სტუმარი 24 საათით ადრე არ შეატყობინებს სასტუმროს გაუქმების ან დღის ცვლილების შესახებ, გადაიხდის ერთი ღამის ღირებულებას.

ჯავშნის ანუღირება

ჯავშნის ანუღირების (**Cancellation**) პროცესი მიმდინარეობს შემდეგი

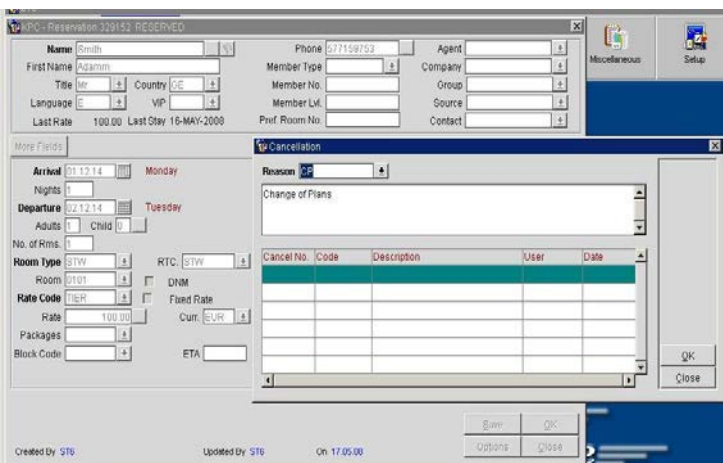
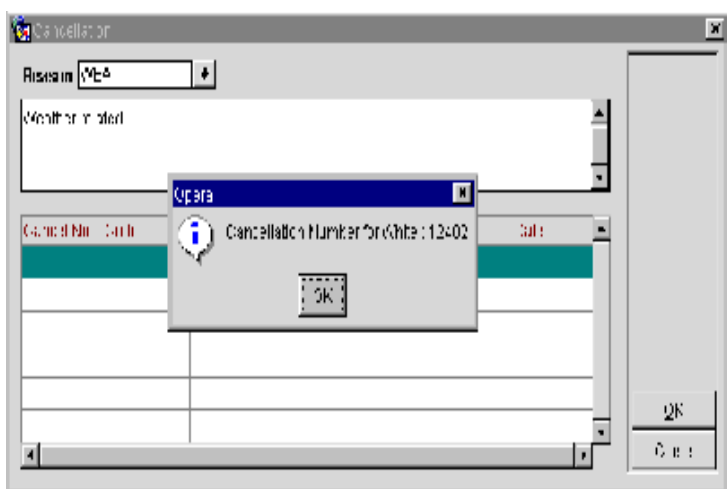
თანმიმდევრობით:

ჯავშნის ძიება სისტემაში;

ჯავშნის ანუღირების ბრძანება;

ჯავშნის ანუღირების მიზეზი;

ჯავშნის ანუღირების ნომერი
cancellation number.



ჯავშნის რედაქტირება

ჯავშნის რედაქტირების პროცესი მიმდინარეობს შემდეგი თანმიმდევრობის დაცვით:

ჯავშნის ძიება სისტემაში და რედაქტირება მაგ : თარიღის შეცვლა

შეგიძლიათ იხილოთ ვიდეო <https://www.youtube.com/watch?v=IT4EewtbSM4>

დაააჭირეთ CTRL და დააკლიკეთ ლინკზე



სწავლებისათვის საჭირო რესურსები, მასალები, ინსტრუმენტები:

სასტუმრო ლაბორატორია აღჭურვილი: კომპიუტერით, ინტერნეტით, სასტუმროს მართვის პროგრამით, კომბინირებული ლაზერული პრინტერით ქაღალდის ავტომატური მიმწოდებლით და ფაქსით, ტელეფონით, pos ტერმინალით.

სწავლის შედეგის შეფასება 3

1. სასტუმროს მიღება-განთავსების სპეციალისტის ჯგუფში როლური თამაში ტარდება დიალოგის სახით, ჩართულია 2 სტუდენტი, რომელთაგან ერთი - ასრულებს სტუმრის, მეორე - სასტუმროს რეზერვაციის კლერკის როლს. როლურ თამაშში მონაწილე სტუდენტი-რეზერვაციის კლერკის მიზანია განახორციელოს ჯავშნის ანულისრების პროცესი სისტემურად მართვის ერთ ერთი პროგრამის გამოყენებით.

ქვემოთ მოცემულ მაგალითში შეკვეთა ჯავშანზე განხორციელდება სატელეფონი ზარით, შესაბამისად რეზერვაციის კლერკმა უნდა დაიცვას სატელეფონო ეტიკეტი: სტუდენტი ინფორმირებულია შეფასების იმ კრიტერიუმების შესახებ, რომლითაც ის ფასდება.

როლური თამაშის არსი: სასტუმროს რეზერვაციის განყოფილებაში რეკავს ქალბატონი ნინა ოლდბერგი, რომელსაც 11-დან 15 ოქტომბრის ჩათვლით დაჯავშნილი ჰქონდა სტანდარტული ერთადგილიანი ნომერი (არამწვევლათვის), ქალბატონს სურს გააუქმოს არსებული ჯავშანი.

როლური თამაში (შეფასების სქემა)

როლური თამაშის დროს განხორციელებული ქმედებების შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს 1 ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. დადებითად ჩაითვლება

შეფასება თუ სტუდენტის თითოეული ქმედება შეფასდება 1 ქულით, ანუ ქულათა ჯამი უნდა შეადგენდეს 6 ქულას.

განსახორციელებელი მოქმედებები	პასუხი	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი
1.სტუმარს ესალმება და წარმართავს დიალოგს სატელეფონო ეტიკეტის დაცვით		
2.იღებს ზუსტ ინფორმაციას სტუმრისაგან ჯავშნის გაუქმების შესახებ		
3. სისტემაში ახორციელებს ჯავშნის ძიებას		
4. აზუსტებს ჯავშნის გაუქმების მიზეზს		
5. აუქმებს ჯავშანს სისტემაში		
6. გაუქმებულ ჯავშანს ანიჭებს ჯავშნის გაუქმების ნომერს		

შესრულების კრიტერიუმი

არსებული წესის შესაბამისად, იმიტირებული პროცესისშესრულებით ასრულებს ჯავშნის თარიღის , კატეგორიისა და ფასის შეცვლის დადგენილ პროცედურას ; ჯგუფში როლური თამაში ტარდება დიალოგის სახით, ჩართულია 2 სტუდენტი, რომელთაგან ერთი - ასრულებს სტუმრის, მეორე - სასტუმროს რეზერვაციის კლერკის როლს. როლურ თამაშში მონაწილე სტუდენტი-რეზერვაციის კლერკის მიზანია განახორციელოს ჯავშნის თარიღის შეცვლა სტანდარტის შესაბამისად სასტუმროს მართვის ერთ-ერთი პროგრამის გამოყენებით.

ქვემოთ მოცემულ მაგალითში შეკვეთა ჯავშანზე განხორციელდება სატელეფონი ზარით, შესაბამისად რეზერვაციის კლერკმა უნდა დაიცვას სატელეფონო ეტიკეტი: სტუდენტი ინფორმირებულია შეფასების იმ კრიტერიუმების შესახებ, რომლითაც ის ფასდება.

როლური თამაშის არსი: სასტუმროს რეზერვაციის განყოფილებაში რეკავს ბატონი ადამ სმიტი, რომელსაც დაჯავშნილი აქვს სტანდარტული ერთადგილიანი ნომერი

(არამწვევლათათვის) , 10 -დან 12 დეკემბრის ჩათვლით სურს თარიღის შეცვლა და სასტუმროში განთავსება 15-დან 18 დეკემბრამდე.

როლური თამაში (შეფასების სქემა) როლური თამაშის დროს განხორციელებული ქმედებების შეფასებისას დამაკმაყოფილებლად განხორციელებულ ქმედებაზე მასწავლებელი სტუდენტს მიანიჭებს 1 ქულას, არადამაკმაყოფილებელზე კი- 0-ს. დადებითად ჩაითვლება შეფასება თუ სტუდენტის თითოეული ქმედება შეფასდება 1 ქულით, ანუ ქულათა ჯამი უნდა შეადგენდეს **9 ქულას**.

განსახორციელებელი მოქმედებები	პასუხი	
	დამაკმაყოფილებელი	არადამაკმაყოფილებელი
1. სტუმარს ესალმება და წარმართავს დიალოგს სატელეფონო ეტიკეტის დაცვით;		
2. ყურადღებით უსმენს და იღებს ზუსტ ინფორმაციას სტუმრისაგან ჯავშნის ცვლილების შესახებ;		
3. ახორციელებს დაფიქსირებული ჯავშნის ძიებას სისტემაში;		
4. აზუსტებს ინფორმაციას თარიღის, კატეგორიისა თუ ფასის ცვლილების შესახებ ;		
5. მოთხოვნის შესაბამისად, ახორციელებს არსებული ჯავშნის დაუყოვნებლივ შეცვლას;		
6. აცნობებს შესაბამის დეპარტამენტებს ინფორმაციას განხორციელებული ჯავშნის ცვლილების შესახებ;		

მოდულის განხორციელების რეკომენდირებული დროითი ჩარჩო

სწავლის შედეგები	საათების განაწილება სწავლის შედეგების მიხედვით				
	საკონტაქტო სასწავლო დატვირთვა		დამოუკიდებელი სამუშაოები	შეფასება	სულ
	თეორიული მეცადინეობა	პრაქტიკული მეცადინეობა			
სწავლის შედეგი 1	5	7	2	2	16
სწავლის შედეგი 2	5	9	2	2	18
სწავლის შედეგი 3	4	8	2	2	17
სულ:	14	24	6	6	50

