

Təlim-tədris proqramı					
Təlim-tədris günü	Mövzunun adı	Nəzəri məşğələlərin saat həcmi	Praktiki təlimin saat həcmi	Praktiki təcrübənin saat həcmi	Cəmi 1 günə düşən saat həcmi
1	Məhmanxana və Otel İdarəetmə Əsasları - Məhmanxana strukturunun təhlili - Otel idarəetmə prinsipləri	4			4
2	Rezervasiya Prosesləri - Fərdi və qrup rezervasiyaları - Onlayn rezervasiya texnologiyaları	4	2		6
3	Check-in Prosesləri - Qonağın qeydiyyatı - Qrup qonaqlarının qeydiyyatı	3	3		6
4	Check-out Prosesləri - Qonağın oteldən çıxış qaydaları - Pul əməliyyatları və hesabatlar	3	3		6
5	Qonaqpərvərlik və Etik Qaydalar - Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi - Etik davranış prinsipləri	4			4
6	Telefon Xidməti və Kommunikasiya - Telefonla xidmət prinsipləri - Effektiv ünsiyyət metodları	2	4		6
7	koordinasiya	4	2		6
8	qiymətləndirilməsi	2	4		6
9	təhlili	3	3		6
10	olunması	3	3		6
11	bildirimlərin təhlili	3	3		6
12	texnologiyaları	3	3		6
13	Marketinq və Satış Strategiyaları - Otelin tanıtımı - Qonaq cəlb etmə strategiyaları	3	3		6
14	İnsidentlərin İdarə Olunması - Çətin vəziyyətlərin həlli - Təhlükəsizlik tədbirlərinin təhlili	2	4		6
15	gətirilməsi	2	4		6
16	Sosial Bacarıqlar və Ünsiyyət - Qonaqla düzgün ünsiyyət - Komanda işi prinsipləri	4	2		6
17	Etik Qaydalar və Davranışlar - Şəxsi məsuliyyət və peşəkarlıq - Qonaqla düzgün davranış	4	2		6
18	Qonaq Təcrübələrinin İdarə Olunması - Xidmətlərin fərdiləşdirilməsi - Məmnuniyyət ölçüləri	4	2		6
19	Otel Xidmətlərinin Təhlili - Təqdim olunan xidmətlərin dəyərləndirilməsi - Təkmilləşmə təkliflərinin irəli sürülməsi	2	4		6
20	Qonaqların Təhlükəsizliyi - Təhlükəsizlik protokolları - Fövqəladə vəziyyətlərin idarə olunması	2	4		6
21	Korporativ Müştərilərlə İş - Korporativ paketlərin təşkili - Uzunmüddətli əməkdaşlıq prinsipləri	4	2		6
22	Qonaq Sorgularının Cavablandırılması - Məlumatlandırma xidmətləri - Effektiv kommunikasiya	2	4		6
23	Otelin Sosial Məsuliyyət Proqramları - Dayanıqlı turizm - Ekoloji fəaliyyətlərin təşkili	4	2		6
24	Yekun Təhlil və Təkmilləşmə Təklifləri - Ekspert qiymətləndirmələri - Xidmətlərin yenilənməsi	4	2		6
25	Real Təcrübə - Gündəlik otel əməliyyatlarında iştirak - Qonaq qarşılanması və yola salınması			6	6
26	Real Təcrübə - Departamentlərarası koordinasiya - Qonaq xidmətləri ilə bağlı problemlərin həlli			6	6
27	Yekun Təkrarlama - Əsas mövzuların təkrarı - Real situasiyaların simulyasiyası			6	6
28	Yekun Təkrarlama - Praktiki fəaliyyətlərin təhlili - Nəzəri biliklərin təkrarı			6	6
29	Yekun Qiymətləndirmə - Yazılı və şifahi imtahanlar - Geri bildirimlərin təqdim edilməsi			6	6
CƏMI		75	65	30	170

Müəssisənin adı və təşkilati hüquqi forması	Turan Qastro Turizm MMC
Pesə/ixtisasın adı	Məhmanxana qeydiyyatçısı
Təlim-tədrisin nəzəri hissəsinin faizi	44
Təlim-tədrisin praktiki hissəsinin faizi	56
Təlim-tədris proqramının həcmi (saat ilə)	170
Təlim-tədris proqramının həcmi (gün ilə)	29
İstifadə və istinad olunan vəsaitlər (ədəbiyyat siyahısı)	"Məhmanxana İdarəçiliyi və Qonaqpərvərlik Sənəti" kitabı. Rezervasiya sistemlərinin istifadə təlimatları (Opera PMS, Fidelio və s.). Müştəri xidməti və qonaqpərvərlik etikası haqqında resurslar. Azərbaycan Respublikasının məhmanxana xidməti üzrə qanunvericilik aktları.
Təlim-tədris nəticələrinə görə müdəvim bilməlidir	Məhmanxana qeydiyyatı üçün beynəlxalq standartlar və prosedurları. Rezervasiya prosesləri və qeydiyyat zamanı tələb olunan sənədləri. Müştəri ilə ünsiyyət və problem həll etmə texnikalarını. Müştəri məmnuniyyəti prinsipləri və qonaqpərvərlik etik qaydalarını. Digər departamentlər (məsələn, təsərrüfat, restoran, təhlükəsizlik) ilə iş birliyi prosedurları.
Təlim-tədris nəticələrinə görə müdəvim bacarmalıdır	Müştəriləri qəbul etmək və check-in/check-out prosesini idarə etmək. Rezervasiya sistemlərindən istifadə etmək və məlumatları düzgün daxil etmək. Müştəri şikayətlərini idarə etmək və problemin həlli üçün operativ qərarlar vermək. Telefonla və ya birbaşa ünsiyyət vasitəsilə müştərilərlə peşəkar əlaqə qurmaq. Təhlükəsizlik və sanitariya qaydalarına riayət edərək iş mühitində qayda-qanunu təmin etmək.

Tarix:

Təlimçinin (və ya təlimçilərin) soyadı, adı, ata adı:

İmza:

Müəssisə rəhbərinin soyadı, adı, ata adı:

İmza: