

Təlim-tədris programı						
Təlim-tədris günü	Mövzunun adı	Nazari məşğoloların saat həcmi	Praktiki təlimin saat həcmi	Praktiki təcrübənin saat həcmi	Cəmi 1 günə düşən saat həcmi	
1	Mehmanxana və Otel İdarəetmə Əsasları - Mehmanxana strukturunun təhlili - Otel idarəetmə prinsipləri	4			4	
2	Rezervasiya Prosesləri - Fardi və qrup rezervasiyaları - Onlayn rezervasiya texnologiyaları	4	2		6	
3	Check-in Prosesləri - Qonaqın qeydiyyatı - Qrup qonaqlarının qeydiyyatı	3	3		6	
4	Check-out Prosesləri - Qonaqın otelden çıxış qaydaları - Pul əmlaliyyatları və hesabatlar	3	3		6	
5	Qonaqpərvərlik və Etik Qaydalar - Müştəri məmənnüyyətinin təmin edilməsi - Etik davranışın prinsipləri	4			4	
6	Telefon Xidməti və Kommunikasiya - Telefonla xidmət prinsipləri - Effektiv ünsiyyət metodları	2	4		6	
7	koordinasiya	4	2		6	
8	qiyamətləndirilməsi	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	Marketing və Satış Strategiyaları - Otelin tanıtımı - Qonaq cəlb etmə strategiyaları	3	3		6	
14	İnsidentlərin idarə 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 əmlaliyyət və peşkarlıq - Qonaqla düzgün davranış	4	2		6	
18	Qonaq Tacirübələrinin idarə olunması - Xidmətlərin fərdiləşdirilməsi - Məmənnüyyət ölçüləri	4	2		6	
19	Otel Xidmətlərinin Təhlili - Təqdim olunan xidmətlərin dəyərləndirilməsi - Təkmilləşmə təkliflərinin irəli sürülməsi	2	4		6	
20	Qonaqların Təhlükəsizliyi - Təhlükəsizlik protokolları - Fövqaladə vəziyyətlərin idarə olunması	2	4		6	
21	Korporativ Müştəri İş - Korporativ paketlərin təskili - Uzunmüddətli əməkdaşlıq prinsipləri	4	2		6	
22	Qonaq Sörğülarının Cavablandırılması - Məlumatlandırma xidmətləri - Effektiv kommunikasiya	2	4		6	
23	Otelin Sosial Əmlaliyyət Programları - Dayanıqlı turizm - Ekoloji əmlaliyyətlərin təskili	4	2		6	
24	Yekun Təhlil və Təkmilləşmə Təklifləri - Ekspert qiyamətləndirmələri - Xidmətlərin yenilənməsi	4	2		6	
25	Real Tacirübə - Gündəlik otel əmlaliyyatlarında iştirak - Qonaq qarsılanması və yola salınması			6	6	
26	Real Tacirübə - Departamentlərərasi koordinasiya - Qonaq xidmətləri ilə bağlı problemlərin həlli			6	6	
27	Yekun Təkrarlama - Əsas mövzuların təkrarı - Real situasiyaların simulyasiyası			6	6	
28	Yekun Təkrarlama - Praktiki əmlaliyyətlərin təhlili - Nəzəri biliklərin təkrarı			6	6	
29	Yekun Qiymatləndirmə - Yazılı və şəfahi imtahanlar - Geri bildirimlərin təqdim edilməsi			6	6	
<b>CƏMI</b>		<b>75</b>	<b>65</b>	<b>30</b>	<b>170</b>	

Müəssisinin adı və təşkilati hüquqi forması	Turan Qastro Turizm MMC
Peşə/ixtisasın adı	Mehmanxana qeydiyyatçısı
Təlim-tədrisin nəzəri hissəsinin faizi	44
Təlim-tədrisin praktiki hissəsinin faizi	56
Təlim-tədris programının həcmi (saat ilə)	170
Təlim-tədris programının həcmi (gün ilə)	29
İstifadə və istinad olunan vəsaitlər (ədəbiyyat sıyahısı)	"Mehmanxana İdarəciliyi və Qonaqpərvərlik Sənəti" kitabı. Rezervasiya sistemlərinin istifadə təlimatları (Opera PMS, Fidelio və s.). Müştəri xidməti və qonaqpərvərlik etikası haqqında resurslar. Azərbaycan Respublikasının mehmanxana xidməti üzrə qanunvericilik aktları.
Təlim-tədris nəticələrinə görə müdavim bilməlidir	Mehmanxana qeydiyyatı üçün beynəlxalq standartlar və prosedurları. Rezervasiya prosesləri və qeydiyyat zamanı tələb olunan sənədləri. Müştəri ilə ünsiyyət və problem həll etmə texnikalarını. Müştəri məmənnüyyəti prinsipləri və qonaqpərvərlik etik qaydalarını.Digər departamentlər (masalan, təsərrüfat, restoran, təhlükəsizlik) ilə iş birliyi prosedurları.
Təlim-tədris nəticələrinə görə müdavim 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 müştərilərə peşkar əlaqə qurmaq. Təhlükəsizlik və sanitər 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: