Հավելված 1

Միջին մասնագիտական կրթության 8-55.10.01 «Սպասարկման կազմակերպում» մասնագիտության
8-55.10.01.01-4 «Մենեջեր` սպասարկման ոլորտի» որակավորման պետական կրթական չափորոշչի

Աղյուսակ 1
Միջին մասնագիտական կրթության 8-55.10.01 «Սպասարկման կազմակերպում» մասնագիտության հիմնական կրթական ծրագրի առանցքային հմտությունների մոդուլներ

|  |
| --- |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-Հ-5-14-001 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է զարգացնել սովորողի անձնական շփման ունակությունները, ակտիվացնել միջանձնային հաղորդակցության հնարավորությունները, ձևավորել աշխատանքային և մասնագիտական գործունեության ընթացքում նպատակային հաղորդակցման, գործնական կապերի ու հարաբերությունների ստեղծման կարողությունը:  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** |  54 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահման­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել հաղորդակցության դերն ու նշանակությունը անձնական և մասնագիտական նպատակների իրականացման համար |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է բացատրում հաղորդակցման անհրաժեշտությունը անձի ինքնադրսևորման և գործարար հաջողությունների համար, 2) ներկայացնում է շփման և անձնական հաղորդակցման ձևերը, բաղադրիչները,3) ներկայացնում է գործնական հաղորդակցման եղանակները, բաղադրիչները,4) շփման հնարավորությունը ուղղորդում է նպատակային հաղորդակցմանը, 5) անձնական հատկանիշները օգտագործում է գործնական հաղորդակցության մեջ: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Կիրառել ուղղակի հաղորդակցման ձևերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում ուղղակի հաղորդակցման ձևերը,2) բանավոր հաղորդակցման ժամանակ վարում է զրույց, արձագանքում է հարցադրումներին,3) հանդես է գալիս հաղորդումներով և զեկույցներով՝ ներկայացնում է հստակ և նպատակային խոսք, 4) ուղղակի հաղորդակցման ընթացքում հայտնում է տեսակետ, դրսևորում է հետաքրքրություններ, հաճոյախոսում է,5) մասնակցում է դեբատների և բանավեճերի, պահպանում է համագործակցության շարունակականությունը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կիրառել անուղղակի հաղորդակցման ձևերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում անուղղակի հաղորդակցման ձևերը,2) կազմում և ձևակերպում է գրավոր խոսք՝ պահպանելով նպատակայնությունն ու էթիկան, 3) օգտագործում է տեղեկատվական տեխնոլոգիաները և այլ տեխնիկական միջոցները՝ նպատակային տեղեկատվությունը փոխանցելու համար, 4) կազմում է գրություններ՝ ըստ հասցեատիրոջ և նպատակի, 5) վարում է տեղեկատվության հավաքագրման և փոխանցման փաստաթղթեր, 6) բանավոր հաղորդակցման նյութը փոխարկում է գրավորի,7) գրավոր հաղորդակցման նյութը փոխարկում է բանավոր հակիրճ նյութի: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ձևավորել և զարգացնել միջանձնային հաղորդակցում  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նախաձեռնում է անձնական և աշխատանքային շփում՝ ըստ իրավիճակի և զրուցակցի կամ հասցեատիրոջ,2) ստանում, մշակում և դասակարգում է անհրաժեշտ (նպատակային) տեղեկատվությունը, 3) առկա տեղեկատվությունն օգտագործում է միջանձնային հաղորդակցում ձևավորելու համար, 4) օգտագործում է հաղորդակցման հնարքները և տեխնոլոգիաները՝ հետաքրքրություն առաջացնելու և շահադրդելու համար, 5) ներգրավվում է երկխոսություններում, քննարկումներում, հայտնում է կարծիք, հիմնավորում է տեսակետներ,6) պահպանում և եզրափակում է երկխոսությունը, 7) կարողանում է հաղորդակցվել՝ հաշվի առնելով իրավիճակը և ունկնդրի հետաքրքրությունները:  |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԱՋԻՆ ՕԳՆՈՒԹՅՈՒՆ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-ԱԱՕ-5-14-001 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է սովորողի մոտ ձևավորել աշխատանքային գործունեության ընթացքում և կենցաղում անվտանգության կանոնները պահպանելու, սանիտարահիգիենիկ պահանջներին համապատասխան կենցաղը և աշխատանքը կազմակերպելու, հավանական վտանգները և վթարները կանխարգելելու, արտադրական վթարների դեպքում՝ անվտանգության միջոցառումներ իրականացնելու և առաջին օգնություն ցուցաբերելու կարողություններ: |
|  |  | 36 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել աշխատանքային գործունեության ընթացքում և կենցաղում անվտանգության կանոնները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է բացատրում անվտանգության կանոնների սահմանման, իրավական կարգավորման և պահպանման անհրաժեշտությունը, 2) ըստ հիմնական բնագավառների ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների պահանջները,3) ճիշտ է ներկայացնում տեխնոլոգիական սարքավորումների շահագործման անվտանգության կանոնները,4) ճիշտ է ներկայացնում հրդեհային անվտանգության և հակահրդեհային պաշտպանության կանոնները,5) ճիշտ է ներկայացնում էլեկտրաանվտանգության կանոնները,6) ներկայացնում է անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները:  |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Կազմակերպել կենցաղը և աշխատանքը սանիտարահիգիենիկ պահանջներին համապատասխան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող գործոնները (սանիտարահիգիենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),2) ներկայացնում է աշխատավայրի սանիտարիայի և հիգիենայի ընդհանուր նորմերը (միկրոկլիման, ճառայգայթումը, լուսավորվածությունը, տատանումները և այլն),3) ներկայացնում է աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը, 4) ներկայացնում է սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները:  |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կանխել հավանական վտանգները և վթարները, իրականացնել անվտանգության միջոցառումներ  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կենցաղային և արտադրական վթարների առաջացման պատճառները և հետևանքները,2) ներկայացնում է արտադրական վթարների կանխման աշխատանքները, 3) ներկայացնում է առանձին խմբերի (հաշմանդամություն ունեցող անձինք, հղիներ, անչափահասներ և այլն) աշխատանքային առանձնահատուկ պայմանները և վտանգների կանխման սահմանված միջոցառումները,4) ներկայացնում է կենցաղային և արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումների կարգը:  |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ցուցաբերել առաջին օգնություն  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) տիրապետում է տարբեր իրավիճակներում առաջին օգնության հիմնական կանոններին, 2) առաջին օգնության գործողությունների քայլերը ճիշտ է ներկայացնում, 3) կատարում է արհեստական շնչառության և սրտի աշխատանքի վերականգնման գործողություն,4) կատարում է արյան հոսքի դադարեցման և բաց վնասվածքների վիրակապման գործողություն,5) կատարում է այրվածքների նախնական մշակման և էլեկտրահարվածին առաջին օգնություն ցուցաբերելու գործողություններ, 6) կատարում է վիրակապման և անշարժացման գործողություն՝ տարբեր կոտրվածքների դեպքում,7) ներկա յացնում է տարբեր թունավորման դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները:  |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլը նպատակաուղղված է աշխատանքային հիմնական իրավահարաբերությունների մասին իրազեկվածության բարձրացմանը, աշխատանք փնտրելու և գտնելու կարողությունների զարգացմանը, աշխատանքային գործունեության ընդհանուր կարողությունների և հմտությունների ձևավորմանը, ընթացիկ հաջողության հասնելու նախապայմանների ստեղծմանը, ինչպես նաև ցանկացած բնագավառում անհրաժեշտ աշխատանքային կուլտուրա և էթիկա դրսևորելու, ղեկավարի և գործընկերների հետ արդյունավետ հարաբերվելու կարողությնների, առաջացած աշխատանքային խնդիրներն ընկալելու և համապատասխան լուծումներ տալու կարողությունների ձևավորմանը։ |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 54 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Փնտրել և գտնել աշխատանք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է աշխատանքային իրավահարաբերությունների ձևավորման նախապայմանները, 2) կարողանում է փնտրել առկա աշխատատեղերի բազան, ուսումնասիրել և ընտրել հավանական աշխատատեղը(երը)՝ օգտագործելով աշխատանքի որոնման ժամանակակից միջոցները և տեխնոլոգիաները, 3) ճիշտ է կազմում գրավոր ինքնակենսագրություն (CV) ,4) ներկայացնում է իր մասնագիտական ուժեղ կողմերը և հիմնավորում իր համապատասխանությունը, 5) ներկայացնում է աշխատանքի ընդունվելու, աշխատանքի փոփոխության և աշխատանքից ազատվելու հիմնական ընթացակարգերը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Հարմարվել աշխատանքային միջավայրին, ապահովել աշխատանքային դրական մթնոլորտ  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է մասնագիտական գործունեության ոլորտում արտադրական միջավայրին ներկայացվող հիմնական պահանջները,2) հիմնավորում է տվյալ աշխատանքով զբաղվելու իր պատրաստակամությունը և տրամադրվածությունը,3) ներկայացնում է գործընկերների նկատմամբ հարգալից վերաբերմունքի և արդյունավետ հաղորդակցվելու օրինակներ, 4) առաջադրված իրավիճակում ցուցաբերում է պատրաստակամություն և պատասխանատվության դրսևորումներ,5) ցուցաբերում է գործընկերոջը և ղեկավարին ուշադիր լսելու և հասկանալու կարողություններ։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3.** | Արդյունավետ աշխատել թիմում՝ պահպանելով էթիկայի նորմերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը,2) ներկայացնում է թիմային աշխատանքի հիմնական սկզբունքները և խնդիրների լուծման մեթոդները,3) դրսևորում է հարգալից և պատշաճ վերաբերմունք գործընկերների նկատմամբ՝ ըստ նրանց վարքագծի դրսևորման, 4) առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,5) կարողանում է առանձին իրավիճակներում գերադասել թիմային շահը անձնական շահից։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4.** | Ներկայացնել աշխատանքում հաջողության հասնելու նախապայմանները  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) բացատրում է աշխատանքային կարգապահության և պատասխանատվության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում,2) բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում,3) բացատրում է նախաձեռնողականության և նպատակասլացության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում,4) ներկայացնում է աշխատանքային գործունեության ընթացքում ստորադասության և վերադասության հարաբերությունների պատշաճության կարևորությունը: |

Աղյուսակ 2

Միջին մասնագիտական կրթության 8-55.10.01 «Սպասարկման կազմակերպում» մասնագիտության հիմնական կրթական ծրագրի ընդհանուր մասնագիտական և հատուկ մասնագիտական կարողությունների մոդուլներ

|  |
| --- |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՄԱԿԱՐԳՉԱՅԻՆ ՕՊԵՐԱՏՈՐՈՒԹՅԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-14-001 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է զարգացնել ուսանողի համակարգչային տեխնիկայից օգտվելու և դրա ծրագրային հնարավորությունները կիրառելու առաջնային կարողությունները, աշխատանքային գործունեության ընթացքում և անձնական կարիքների շրջանակներում կիրառել համակարգչային օպերացիոն համակարգերի, գրասենյակային փաթեթների (Microsoft Office) ծրագրերը, կատարելագործել համացանցից օգտվելու կարողությունները և տեղեկատվական բազաների հետ նպատակային աշխատելու հմտությունները |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1**  | Համակարգչային տեխնիկայի տիրապետում և օպերացիոն համակարգի կիրառում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. տիրապետում է համակարգչի հիմնական և լրացուցիչ բաղադրիչներին,
2. տիրապետում է միացնելու, օգտագործելու և անջատելու տեխնիկական պայմաններին,
3. տիրապետում է համակարգչային օժանդակ տեխնիկական սարքերին (printer, scaner, projector, fax, պատճենման սարք և այլն),
4. ներկայացնում է օպերացիոն համակարգի պատուհանային կառուցվածքը,
5. ներկայացնում է կիրառվող հիմնական ծրագրերը (microsoft office),
6. կարողանում է բացել առաջադրված թղթապանակը և ֆայլը,
7. օգտվում է պատուհանային մենյուի հիմնական հրամաններից,
8. ստեղծում է նոր թղթապանակ ու ֆայլ, պահպանում, բացում, փակում և տեղադրում է առաջադրված վայրում
9. կատարում է առաջադրված փաստաթղթի տպագրում (Print)
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Տեքստերի խմբագրում և ֆորմատավորում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կարողանում է ծրագրերը պատրաստել հայերեն և օտար լեզվով տեքստ մուտքագրելու համար,
2. մուտքագրում է տեքստ, մեծատառ նշաններ, սիմվոլներ, թվանշաններ,
3. կարողանում է տեղաշարժել տեքստային ցուցիչը տեքստի մեջ կատարելով ուղղումներ, ջնջումներ, լրացումներ,
4. կատարում է մուտքագրված տեքստի պարզագույն ֆորմատավորում՝ փոխելով տողերի դասավորությունը, միջտողային տարածությունները, տեքստի գունային ֆոնը, պարբերության խորությունները լուսանցքներից,
5. կարողանում է տեքստին կից ներմուծել նկարներ, գրաֆիկներ, աղյուսակներ, անիմացիաներ և այլն:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Աղյուսակների պատրաստում և խմբագրում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է աղյուսակներ կազմելու համապատասխան ծրագրերը և նախապատրաստում դրանք,
2. կազմում է աղյուսակ առաջադրված չափերով և մուտքագրում տվյալներ,
3. կատարում է ուղղումներ ու լրացումներ աղյուսակում (տվյալներ, տողեր, սյուներ և այլն),
4. փնտրում և գտնում է տվյալներ աղյուսակում,
5. ստեղծում է պարզ ֆունկցիոնալ կախվածություն տվյալների մեջ:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4**  | Գրաֆիկական խմբագրում և նկարազարդում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. գծագրում է գրաֆիկական օբյեկտներ,
2. գծագրում է գրաֆիկական օբյեկտներ` օգտագործելով Autoshapes պատուհանի պատրաստի ձևերը,
3. գծագրում է կանոնավոր պատկերներ,
4. ֆորմատավորում է գրաֆիկական օբյեկտները` տեղափոխելով, պատճենելով, պտտելով և չափերը փոխելով,
5. խմբավորում է գրաֆիկական օբյեկտները,
6. գծագրում է տեքստային բլոկներ,
7. կատարում է գրաֆիկական օբյեկտների գունաերանգավորում:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5**  | Ցուցադրության կազմակերպում համակարգչային ծրագրերով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է ցուցադրական ծրագրերը և դրանց պատուհանի կառուցվածքը,
2. մուտքագրում է տեքստ, թվային արժեքներ և կատարում պարզ գործողություններ,
3. ներբեռնում է նկարներ, տեսանյութեր, անիմացիաներ, տվյալներ՝ աղյուսակի, գրաֆիկի տեսքով,
4. կարողանում է առաջադրված թեմայով պատրաստել ավարտուն փաստաթուղթ ցուցադրության համար,
5. ցուցադրում է պատրաստված տեղեկատվական նյութը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Աշխատել համացանցում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է «համացանց» հասկացությունը,
2. օգտագործում է ինտերնետային հիմնական ծրագրերը,
3. ներկայացնում է History, Favorites, Stop, Refresh հրամաների, Back և Forward կոճակների նշանակությունը,
4. փնտրում է առաջադրված տվյալները համացանցի տեղեկատվական բազաներում (որոնողական և բաց ցանցերից),
5. կարողանում է համացանցից ներբեռնել, պահպանել և օգտագործել տեղեկությունները,
6. գրանցվում է էլեկտրոնային փոստում, ինտերնետային ծրագրերում և այլ կայքերում,
7. օգտագործում է էլեկտրոնային փոստի հնարավորությունները, ուղարկում և ստանում ինֆորմացի (հաղորդագրություն, նամակ և կցորդ):
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 7** | Ստեղծել տվյալների բազաների ղեկավարման համակարգեր |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում տվյալների բազա հասկացությունը և բազայի ստեղծման փուլերը,

ստեղծում է բազա, ընտրում դաշտերի տվյալի տիպերը և հատկանիշները,1. կապակցում է դաշտերը՝ ինֆորմացիայի մուտքագրման համար,
2. ներկայացնում է հաշվետվությունների՝ բազաների տեղեկությունների միջոցով։
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 8** | Կիրառել և օգտվել մասնագիտացված բազաներից և ծրագրերից |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է զբոսաշրջային ծառայությունների ոլորտում կիրառվող մասնագիտացված ծրագրերը,
2. տիրապետում է փոխադրումների կազմակերպման ոլորտում կիրառվող ամրագրման և գրանցման ծրագրերին
3. կատարում է փոխադրումների կազմակերպման ամրագրում և գրանցում համապատասխան առկա բազաներում,
4. տիրապետում է կեցության (հյուրանոցների) ծառայությունների կազմակերպման ոլորտում կիրառվող ամրագրման և գրանցման ծրագրերին
5. կատարում է հյուրանոցային ամրագրում և վճարում համապատասխան առկա բազաներում,
6. տիրապետում է զբոսաշրջային ծառայությունների պատվիրման այլ ծրագրերի,

կատարում է զբոսաշրջային ծառայությունների պատվիրակում և վճարում։ |
| ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿԻՐԱՌԱԿԱՆ ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ» |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ-5-14-002 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել տնտեսագիտական մտածողություն, զարգացնել գործարար ունակությունները, բարձրացնել շուկայական հարաբերություններին մասնակցության կարողությունները և մասնագիտական գործունեության ընթացքում դրսևորել արդյունավետ լուծումներ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել տնտեսագիտության հիմնական հասկացությունները  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է տնտեսագիտության էությունն ու սկզբունքները,
2. ներկայացնում է տնտեսական հիմնահարցերը և դրանց սահմանման հիմքերը,
3. ներկայացնում է ռեսուրսներն ու արտադրության գործոնները,
4. ներկայացնում է մարդկանց մոտ տնտեսական հարաբերությունների առաջացման մղումներն ու հիմքերը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Տիրապետել ապրանքափողային հարաբերությունների սկզբունքներին և դրանց տնտեսական մեկնաբանությանը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է ապրանքային արտադրության ձևավորման հիմքերը,
2. ներկայացնում է ապրանքի և դրա հատկությունների բնութագրիչները,
3. մեկնաբանում է ապրանքի հատկությունները մասնագիտական ոլորտի ապրանքի համատեքստում,
4. ներկայացնում է փողի առաջացման անհրաժեշտությունը և դրա ազդեցությունը ապրանքային հարաբերությունների կազմակերպման գործում,
5. ներկայացնում է փողի գործառույթները և դրանց ազդեցությունը տնտեսական հարաբերությունների զարգացման գործում:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Տիրապետել շուկայական համակարգի բաղադրիչներին և դրանց կիրառման հմտություններին  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է շուկայական համակարգի կառուցվածքը և բաղադրիչները,
2. ներկայացնում է պահանջարկի առաջացման ընթացքը և հատկությունները,
3. ներկայացնում է առաջարկի հատկությունները, ձևավորման ու ներկայացման ընթացակարգերը,
4. կատարում է պահանջարկի ու առաջարկի հավասարակշռում և դրա ապահովման գործողություններ,
5. ներկայացնում է գնի և գնագոյացման մեխանիզմները,
6. կատարում է գնագոյացման գործողություն,
7. ներկայացնում է մրցակցության էությունն ու մրցունակության բաղադրիչները,
8. կատարում է մրցակցային առավելությունների բացահայտում, նախաձեռնում գործողություններ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Տիրապետել ձեռնարկատիրական գործունեության հմտություններին և ներկայացնել տնտեսական սուբյեկների կազմակերպա-իրավական տեսակների առանձնահատկությունները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է տարբերում ձեռնարկությունների կազմակերպա-իրավական ձևերը,
2. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպությունների գործունեության առանձնահատկությունները՝ ըստ նպատակադրման և ոլորտի,
3. ճիշտ է ներկայացնում ձեռնարկատիրական գործունեության պլանավորման գործողությունները,
4. ճիշտ է կազմում բիզնես պլան և հիմնավորում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5**  | Տիրապետում է սպասարկման ծառայությունների կազմակերպան հիմնական սկզբունքներին, մատակարարման, սպառման և առաքման առանձնահատկություններին, հիմնական և շրջանառու միջոցների շարժին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման էությունը, հիմնական սկզբունքները,
2. ճիշտ է նկարագրում մատակարարման և առաքման (սպառման) առանձնահատկությունները,
3. ճիշտ է նկարագրում հիմնական և շրջանառու միջոցների տարբերությունը, շարժի հաշվարկը,
4. ճիշտ է տարբերակում նյութական և ֆինանասական միջոցների առանձնահատկությունները, հաշվառելու կարգը, տեղաբաշխման առաջնայնությունները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Տիրապետում է ֆինանսահաշվային համակարգին և հարաբերություններին մասնակցության հմտություններին  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում ֆինանսատնտեսական համակարգի բաղադրիչները և դրանց փոխգործակցությունը,
2. ճիշտ է ներկայացնում պետական բյուջեի ձևավորման հիմքերը, կառուցվածքը և ուղղությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում բանկային համակարգը, տեսակները և ծառայությունները,
4. ճիշտ է ներկայացնում վարկավորման գործողություններ՝ մեկնաբանելով սկզբունքները,
5. ճիշտ է ներկայացնում հարկային համակարգը՝ ըստ տեսակների և դրանց կիրառման դեպքերի,
6. ճիշտ է ներկայացնում հարկային գանձումների մեխանիզմները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 7** | Ներկայացնել հաճախորդներից գանձվող դրամական միջոցների շարժը ծառայությունների կազմակերպման ընթացքում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում վճարումների բոլոր եղանակները (բանկային փոխանցում, կանխիկ եւ քարտային վճարումներ),
2. ճիշտ է ներկայացնում վճարամիջոցների առանձնահատկությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում դրամական միջոցների հոսքը կազմակերպության ստորաբաժանումների միջև:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԱՐՔԵԹԻՆԳԱՅԻՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-003 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ զարգացնել մարքեթինգային հետազոտությունների անցկացման ունակությունները, տվյալների վերլուծության և արձագանքման կարողությունները, բարձրացնել հաճախորդի պահանջմունքների ընկալման և արձագանքման ունակությունները, մասնագիտական գործունեության ընթացքում գործել մարքեթինգի կանոններով  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 54 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլը |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Տիրապետել մարքեթինգի էության, նպատակների և մարքեթինգային պլանավորման մեթոդների մասին գիտելիքներին  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգի հիմնական հասկացությունները, նպատակները և հիմնահարցերը,
2. ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգային պլանավորման սկզբունքները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգային ուսումնասիրությունները և դրանց ուղղությունները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Անցկացնել մարքեթինգային հետազոտություններ և տեղեկատվության վերլուծություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում տեղեկությունների հավաքագրման, վերլուծության և դասակարգման մեթոդները(ընթացակարգերը),
2. մշակում է վերլուծության արդյունքների ամփոփ տեղակատվություն,
3. կատարում է շուկայի հատվածավորում,
4. կազմում է գործողությունների պլան՝ վերլուծության արդյունքներին համապատասխան և առաջարկում:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Անցկացնել արտաքին և ներքին միջավայրերի վերլուծություն (SWOT) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում արտաքին միջավայրի վերլուծության բաղադրիչները,
2. կատարում է արտաքին հնարավորությունների և խոչընդոտների վերլուծություն,
3. ճիշտ է ներկայացնում ներքին միջավայրի վերլուծության բաղադրիչները,
4. կատարում է ներքին միջավայրի ուժեղ և թույլ կողմերի վերլուծություն:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Կիրառում է մարքեթինգային հիմնարար բաղադրիչները (4P-երը) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգային հիմնարար բաղադրիչները((4P-երը) և դրանց ազդեցությունը մարքեթինգային նպատակի վրա (հաճախորդի),
2. ճիշտ է ընտրում իր հաճախորդներին և մշակում համապատասխան ապրանքները,
3. ընտրում է ապրանքը և սահմանում գինը,
4. ճիշտ է մշակում վաճառքի արդյունավետ սխեման, առաջարկում վաճառքի ձևը և վայրը,
5. ճիշտ է ներկայացնում խթանման միջոցառումների մեթոդիկան և գործիքները,
6. մշակում է խթանման արդյունավետ միջոցառում՝ ըստ առաջադրված ապրանքի վաճառքի:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կազմակերպում է ծառայությունների մատուցման շահավետ տարբերակներ  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում ծառայությունների կազմակերպման, սպասարկման արդյունավետ տարբերակներ,
2. ճիշտ է որոշում մատուցվող ծառայությունների տեսականին և ծավալները,
3. ճիշտ է ներկայացնում հաճախորդի կարիքներին և խնդիրներին արձագանքելու տարբերակները,
4. կատարում է հրահանգավորում՝ վերլուծելով հաճախորդների կարծիքները, տպավորությունները, բողոքները,
5. վերահսկում է հրահանգների կատարումը,
6. վերլուծում է արդյունքները և մշակում առաջարկություններ,
7. ապահովում է հետադարձ կապի միջոցառումներ:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ (ՄԵՆԵՋՄԵՆԹԻ) ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԿԱՐՈՂՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-004 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ կառավարման էության, սկզբունքների և մակարդակների վերաբերյալ, ձևավորել կառավարման հիմնական կարողությունները, ինքնակառավարման հմտությունները, զարգացնել կառավարման գործընթացների կազմակերպման, դրանց փուլերի դիտարկման, վերլուծության և համաչափ արձագանքման, կառավարչական որոշումների կայացման ունակությունները՝ իր լիազորությունների շրջանակում  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 68 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել կառավարման էությունը, սկզբունքները և մակարդակները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման էությունն ու նշանակությունը կազմակերպության նպատակների և խնդիրների լուծման գործում,
2. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման հիմնական սկզբունքները, դրանց հիմնավորումները և ազդեցությունը արդյունավետության վրա,
3. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման մակարդակները և դրանց ձևավորման եղանակները,
4. սահմանում է կազմակերպության նպատակը և կիրառում որոշակի սկզբունքներ:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Տիրապետել կառավարման համակարգի տարրերին և կառավարման ենթակա բաղադրիչներին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման համակարգի տարրերը,
2. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման ենթակա բաղադրիչները (արտադրության, անձնակազմի, ֆինանսների, շուկային, ստորաբաժանումների, ոլորտների, նորամուծությունների, կոնֆլիկտների և այլն),
3. ճիշտ է ներկայացնում կառավարման ենթակա հիմնական բաղադրիչների առանձնահատկությունները,
4. ճիշտ է կատարում հիմնական բաղադրիչների ընտրություն և հիմնավորում դրանք՝ ըստ կազմակերպության առաջադրված նպատակի:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կատարել կառավարման հիմնական գործընթացները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում արտադրության (կազմակերպության) կառավարման հիմնական գործընթացները,
2. ճիշտ է ներկայացնում «պլանավորում» գործընթացի փուլերը՝ ըստ գործողությունների,
3. սահմանում է նպատակ և պլանավորում դրա կատարման գործողությունները,
4. ճիշտ է ներկայացնում «կազմակերպում» գործընթացի փուլերը՝ ըստ գործողությունների,
5. ճիշտ է ներկայացնում անձնակազմի շահադրդման (մոտիվացման) ձևերը,
6. ճիշտ է կազմակերպում պլանավորված գործողությունների կատարումը,
7. ճիշտ է ներկայացնում «վերահսկողություն» գործընթացի փուլերը՝ ըստ գործողությունների,
8. իրականացնում է հանձնարարականի կամ որոշման վերահսկողություն՝ բոլոր բաղադրիչներում և փուլերում:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Կազմակերպել ստորաբաժանումների միջև (միջկառույցային) հաղորդակցում(комуникациа)՝ ըստ պլանավորված նպատակի |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում միջկառույցային (ստորաբաժանումների միջև) հաղորդակցման էությունը և բաղադրիչները,
2. ճիշտ է կազմակերպում տեղեկատվության փոխանակումը և հանձնառությունների բաշխումը՝ ըստ ստորաբաժանումների,
3. ապահովում է հանձնառության հասանելիությունն ու մատչելիությունը «թիմային ստորաբաժանումների» միջև,
4. կատարում է ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկությունների հավաքագրում, վերլուծություն:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կիրառել ինքնակառավարման հմտությունները գործնականում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է պատկերացնում «ինքնակառավարում» հասկացությունը, ինքնակառավարման համակարգի ուղղությունները,
2. ճիշտ է օգտագործում իր ժամանակային ռեսուրսները նպատակներին հասնելու համար,
3. ճիշտ է կիրառում անձնական աշխատանքի տեխնիկայի հմտությունները,
4. ճիշտ է կիրառում ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
5. ճիշտ է պլանավորում ժամանակային ռեսուրսների օգտագործման վերահսկողությունը,
6. վերլուծում է իր աշխատանքային ժամերի ծախսերը կրճատելով ժամանակի կորուստները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6**  | Կառավարչական որոշումներ ընդունելու հիմնական փուլերը  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կարողանում է ընդունել կառավարչական որոշումներ՝ օգտագործելով կառավարման հաղորդակցման արդյունքները,
2. մշտադիտարկում է ընդունված որոշումների կատարումը,
3. ապահովում է ընդունված որոշումների կատարումը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՇԽԱՏԱԿԱԶՄԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-005 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել աշխատատեղերի սահմանման և համլրման գործընթացների վերաբերյալ պատկերացումները, հմտացնել աշխատանքային պլանավորման և աշխատակազմի աշխատանքների, խմբային աշխատանքների կազմակերպման և համակարգման ունակությունները, բարձրացնել աշխատակազմի աշխատանքների վերահսկողության, գնահատման և մասնագիտական կարողությունների կատարելագործել գործնական կարողությունները  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 68 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-004 «Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ» մոդուլը |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Տիրապետում է աշխատատեղերի պլանավորման, սահմանման և համալրման մեխանիզմներին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում աշխատատեղերի պլանավորման սկզբունքները՝ հիմք ընդունելով կազմակերպության նպատակները,
2. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության կառուցվածքը և ենթահամակարգերում հաստիքների սահմանման հիմնական սկզբունքները,
3. կազմում է համապատասխան աշխատատեղերի պաշտոնի նկարագիրը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Կատարել կադրերի ընտրություն, համալրում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում աշխատատեղի թեկնածուի(ների) որոնման տարբերակները,
2. անցկացնում է հարցազրույց՝ ապահովելով հստակ և նպատակային հարցադրումներ,
3. հիմնավորում է թեկնածուի (ների) ընտրության իր տարբերակը՝ ըստ գիտելիքների և կարողության (պոտենցիալի),
4. կազմակերպում է նորանշանակ կադրի ընդունելությունը, ուղղորդումը և փորձաշրջանը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Մշակել աշխատանքային պլան և կատարել ֆունկցիոնալ բաշխում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում ստորաբաժանման աշխատանքային պլանի նպատակները, կառուցվածքը և դա կազմելու մոտեցումները
2. կազմում է առաջադրված աշխատանքային պլան՝ համաձայն ընդունված չափանիշների,
3. կատարում է աշխատանքի բաժանում՝ հաշվի առնելով աշխատակցի լիազորություններն ու ունակությունները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Իրականացնել ստորաբաժանման աշխատակազմի աշխատանքների համակարգում և վերահսկողություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հրահանգավորման հիմքերը և մեխանիզմները,
2. կատարում է նպատակային հանձնարարում և նախնական վերահսկողություն,
3. կատարում է ընթացիկ և ամփոփիչ վերահսկողություն,
4. ամփոփիչ վերահսկողության արդյունքների վերլուծության հիման վրա գնահատում է աշխատանքի կատարողականը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կազմակերպել խմբային աշխատանքներ  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է առանձնացնում խմբերի տեսակները՝ առաջադրված չափանիշով,
2. կարողանում է ապահովել խմբային նպատակների համապատասխանությունը կազմակերպության գործունեության նպատակներին,
3. իրականացնում է աշխատանքների բաշխումը,
4. նկարագրում է հիմնական գործոնները, որոնք պայմանավորում են խմբի էֆեկտիվ աշխատանքը,
5. առանձնացնում է անհրաժեշտ ռեսուրսները և բաշխում ըստ հանձնառությունների,
6. կարողանում է վերլուծել կոնկրետ խնդիր կատարելուց ստացված արդյունքները,
7. կարողանում է գնահատել ստացված արդյունքները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6**  | Կատարել կադրերի կատարելագործման և նորամուծությունների ներդրման միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կադրերի կատարելագործման անհրաժեշտությունը և ազդեցությունը կազմակերպության առաջմղման վրա,
2. ճիշտ է ներկայացնում կադրերի կատարելագործման եղանակները, խնդիրները,
3. մշակում է վերապատրաստման ծրագիր՝ առաջադրված խնդրի հաղթահարման նպատակով,
4. մշակում է աշխատակազմի արդյունավետ աշխատանքի նորարարական առաջարկ:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՂԵԿԱՎԱՐՄԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆ, ՀՈԳԵԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԷԹԻԿԵՏ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-006 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել գիտելիքներ ղեկավարման տեսակների, ոճերի, առաջնորդելու հիմունքների և իշխանության ձևերի, սպասարկման ծառայություններ կազմակերպող աշխատողների վարվեցողության կանոնների, աշխատանքի կուլտուրայի, հյուրընկալության մթնոլորտի, էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքների վերաբերյալ, զարգացնել որակյալ սպասարկում կազմակերպելու ունակություններ, ինչպես նաև աշխատողին ներկայացվող պահանջների (այդ թվում՝ արտաքին տեսքի) պահպանությունը վերահսկելու կարողություններ  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 64 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-005 «Աշխատակազմի կառավարում» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել ղեկավարման տեսակները և ոճերը, առաջնորդելու հիմունքները և իշխանության ձևերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կարողանում է գործնականում ներկայացնել ղեկավարման տեսակները և ոճերը,
2. ճիշտ է նկարագրում իշխանության ձևերը,
3. բացատրում է ղեկավարման իր քայլերը՝ աշխատակազմի հետ աշխատանքները պլանավորելու և առաջնորդումը զարգացնելու գործում:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Կիրառել ղեկավարման էթիկայի և գործարար հարաբերությունների վարվելակերպի կանոնները  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է ծառայությունների ղեկավարման էթիկայի սկզբունքները,
2. ներկայացնում է ծառայությունների սպասարկող աշխատակիցների վարվեցողության կանոնները,
3. ճիշտ է ներկայացնում ծառայություններ սպասարկող աշխատողների աշխատանքային կուլտուրային հետևելու ձևը,
4. կարողանում է բարեկիրթ ոճով վարել զրույց՝ դրսևորելով խոսքի կուլտուրա, գրագիտություն, ճիշտ տոն:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Ներկայացնել մասնագիտական էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքներն ու սկզբունքները  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կարողանում է նկարագրել հաճախորդի հոգեբանական հիմնական տեսակները և շփման հոգեբանական հիմունքներն ու սկզբունքները,
2. կարողանում է որոշել հաճախորդի հոգեբանական տեսակը,
3. ճիշտ է ներկայացնում մասնագիտական էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքներն ու սկզբունքները,
4. ճիշտ է բացատրում սպասարկման կուլտուրան` որպես ծառայությունների սպասարկման անբաժան մաս:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Կառավարել էթիկական կոնֆլիկտների և տարբեր հոգեվիճակների ու զգացմունքների դրսևորումները  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման գործունեության հոգեբանական առանձնահատկությունները,
2. ճիշտ է ներկայացնում խմբի ղեկավարի և լիդերի տարբերությունները, հեղինակության միջոցով էթիկական կոնֆլիկտները լուծելու մեխանիզմները,
3. ցուցադրում է անձնական օրինակով ներգործելու օրինակներ,
4. ցուցադրում է հոգատար վերաբերմունքով և ուշադրություն դարձնելու եղանակով աշխատողի մոտ այլ հոգեբանական իրավիճակներ ձևավորելու օրինակներ։
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-007 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել գործարար հաղորդակցություն կազմակերպելու և դրանց մասնակցելու ունակություններ, զարգացնել աշխատանքային հանդիպումներ, քննարկումներ և բանակցություններ անցկացնելու, ինչպես նաև բանակցություններ, դեբատներ և գործարքներ կնքելու կարողությունները։  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 48 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-004 «Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ», ՍՊԿՄ -5-13-006«Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնում է գործարար հաղորդակցության տարատեսակները և դրանց ազդեցությունը  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում գործարար հաղորդակցության տարատեսակները, բաղադրիչները,
2. ճիշտ է նկարագրում գործարար հաղորդակցության էությունն ու ազդեցությունը կազմակերպության հաջողության գործում,
3. ճիշտ է ներկայացնում գործարար հաղորդակցման տարատեսակների կիրառման նպատակահարմարությունը՝ ըստ առաջադրված խնդրի կարգավորման:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Փնտրել և ընտրել գործընկեր  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կարողանում է ներկայացնել պատվիրատու, սպասարկող և մատակարարող կազմակերպությունների որոնման եղանակները,
2. կայացնում է ճիշտ որոշում առավել նախընտրելի կազմակերպության ընտրության վերաբերյալ,
3. վերլուծում և գնահատում է ընտրված կազմակերպության առավելությունները մյուսների համեմատ (այլընտրանքի գինը):
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Անցկացնել հանդիպումներ և քննարկումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքային հանդիպումներ և քննարկումներ անցկացնելու փուլերը,
2. կազմակերպում և անցկացնում է աշխատանքային հանդիպում,
3. ներկայացնում է շահառուների հետ գործնական հանդիպումներ և քննարկումներ անցկացնելու փուլերը,
4. կազմակերպում և անցկացնում է գործնական հանդիպումներ,
5. ներկայացնում է աշխատակիցների և շահառու կողմերի հետ հանդիպումներ և քննարկումներ անցկացնելու տարբերություններն ու ընդհանրությունները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Վերլուծել ժեստերը գործարար հաղորդակցության ժամանակ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հնարավոր ժեստերը գործարար հանդիպումների ժամանակ,
2. ճիշտ է ներկայացնում դրական և բացասական տպավորություն արտահայտող ժեստերը,
3. ճիշտ է վերլուծում զրուցակցի վերաբերմունքն ըստ գործածվող ժեստերի:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ, ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՍԹՐԵՍՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-008 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել գիտելիքներ կոնֆլիկտների, փոփոխությունների ու սթրեսների հիմնական ձևերի և զարգացման փուլերի վերաբերյալ, զարգացնել ծագած կոնֆլիկտները, սթրեսները և փոփոխությունները կառավարելու և հաղթահարելու կարողությունները |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 36 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-004 «Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ», ՍՊԿՄ -5-14-005 «Աշխատակազմի կառավարում», ՍՊԿՄ -5-14-006 «Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ», ՍՊԿՄ-5-14-007 «Գործարար հաղորդակցման հմտություններ» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել կոնֆլիկտների էությունը և պատճառները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է նկարագրում կոնֆլիկտի էությունն ու դրա ազդեցությունը կազմակերպության աշխատանքների խոչնդոտման գործում,
2. ճիշտ է ներկայացնում կոնֆլիկտների ծագման պատճառները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել կոնֆլիկտների հիմնական ձևերը և զարգացման փուլերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտի դասակարգման ներանձնային ձևը,
2. ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտների դասակարգման միջանձնային ձևը,
3. ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտները անձի և խմբի միջև,
4. ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտների դասակարգման միջխմբային ձևը,
5. ճիշտ է ներկայացնում կոնֆլիկտների զարգացման փուլերը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Նկարագրել միջանձնային կոնֆլիկտների կառավարման ոճերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը՝ վերջինից խուսափելու միջոցով,
2. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը համագործակցելով,
3. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը համահարթեցմամբ,
4. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը կամային ուժի կամ հարկադրանքի միջոցով,
5. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը փոխզիջման միջոցով,
6. ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը բուն խնդրի լուծման միջոցով:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Կառավարել դիմադրության հաղթահարումը՝ փոփոխությունների ներդրման ժամանակ  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` ապահովելով ճշգրիտ տեղեկատվություն,
2. ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները բանակցությունների միջով,
3. ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` ապահովելով աշխատակիցների մասնակցությունը,
4. ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` խրախուսելով աշխատակիցներին,
5. ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` կիրառելով հարկադրանք:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կառավարել սթրեսը  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է կառավարում սթրեսը` իմանալով դրա ծագման պատճառը,
2. ճիշտ է կառավարում սթրեսը` վերջինիս տեսակները ճանաչելով,
3. ճիշտ է կառավարում սթրեսը` սթրեսածին գործոնները ճանաչելով,
4. ճիշտ է կառավարում սթրեսը` աշխատակիցների մասնակցությամբ լիցքաթափման որոշակի միջոցառումներ ձեռնարկելով:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՕՏԱՐ ԼԵԶՎՈՎ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-009 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել բանավոր խոսքի հմտություններ, գրավոր խոսքին և լեզվի ուղղագրական, քերականական հիմնական կանոններին տիրապետելու կարողություններ, կատարելագործել ընդարձակ տեքստեր պատմելու և գրելու հմտությունները, զարգացնել մասնագիտական ոլորտի բառապաշարի իմացությունը, մասնագիտական բառապաշարով ոլորտը ներկայացնելը, մասնագիտական գործունեության շրջանակներում օտար լեզվով հաղորդակցվելու ունակություն:  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 108 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չեն։ |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տիրապետել մոդուլի շրջանակներում սահմանված բառապաշարին և մանրամասն նկարագրել իրեն հետաքրքրող ընդարձակ թեմաներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | կարողանում է մանրամասն նկարագրել առաջադրված թեման,1. կարողանում է բանավիճել տվյալ թեմայի շուրջ,
2. կարողանում է սահուն և կապակցված ներկայացնել կարդացած նյութը՝ օգտագործելով յուրացրած բառապաշարը,
3. կարողանում է պատասխանել նյութի բովանդակությանն ուղղված հարցերին:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Բառարանի օգնությամբ թարգմանել մասնագիտական տեքստը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է թարգմանում մասնագիտական տերմինները,
2. ճիշտ է սղագրում առանց խաթարելու տեքստի բովանդակությունը և պարբերությունները,
3. ճիշտ է խմբագրում աշխատանքը և ներկայացնում է ավարտուն տեսքով:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Տիրապետել մասնագիտական ոլորտի բառապաշարը և մանրամասն նկարագրել ոլորտի վերաբերյալ թեմաներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | ճիշտ է ներկայացնում մասնագիտական հիմնական տերմինները,1. ճիշտ է նկարագրում մասնագիտական ոլորտը,
2. ճիշտ է նկարագրում մասնագիտական ոլորտի վերաբերյալ առաջադրված իրավիճակը:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Տալ մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձության կամ գործողության նկարագրություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | ճիշտ է նկարագրում մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձություն,1. կարողանում է պատմել մասնագիտական ոլորտում աշխատանքների կատարման և առօրյա գործունեության մասին:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Տրամադրել մասնագիտական ոլորտի տեղեկատվություն  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | կարողանում է ներկայացնել կազմակերպությունը,1. կարողանում է տալ տեղեկատվություն կազմակերպության ծառայությունների վերաբերյալ,
2. կարողանում է տալ տեղեկատվություն այլ կազմակերպությունների ծառայությունների վերաբերյալ,
3. կարողանում է վարել երկխոսություն:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6**  | Գրել տարբեր բնույթի հաղորդագրություններ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | կարողանում է գրել առաջադրված թեմայով հաղորդագրություն,1. կարողանում է առաջադրված նյութը ներկայացնել հաղորդագրության տեսքով:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ՀԻՄՔԵՐԸ ԵՎ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄԸ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-14-010 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին ծանոթացնել սպասարկման ծառայությունների զարգացման պատմական նախադրյալներին, դրանց ազդեցությանը ժամանակակից ծառայությունների վրա, ձևավորել գիտելիքներ սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման իրավական հիմքերի, ծառայությունների ոլորտի և ցանկացած տիպի կազմակերպությունում իրականացվող ծառայությունների վերաբերյալ, զարգացնել դրանց մասնագիտական կիրառության կարողությունները |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 68 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1**  | Տիրապետել սպասարկման ծառայությունների զարգացման պատմությանը և արդյունքներին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. տիրապետում է սպասարկման ծառայությունների զարգացման փուլերի մասին գիտելիքներին,
2. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման ընդհանրությունները և տարբերությունները՝ ըստ ժամանակագրության,
3. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունները, որպես արդյունավետ տնտեսվարման ինքնուրույն համակարգ,
4. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունները, որպես արդյունավետությանն օժանդակող համակարգը:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունների կազմակերպա-իրավական ձևերի առանձնահատկությունները |
|  | **Կատարման չափանիշները** | 1. ճիշտ է նկարագրում սեփականության տարբեր ձևերը,
2. ճիշտ է նկարագրում կազմակերպությունների ստեղծման կազմակերպա-իրավական ձևերը,
3. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունների առկայությունը առևտրային և ոչ առևտրային կազմակերպություններում, դրանց անհրաժեշտությունը,
4. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունների առանձնահատությունները՝ ըստ կազմակերպության ձևի և նպատակների,
5. կազմում է սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Տիրապետել քաղաքացիա-իրավական հարաբերություների կազմակերպման և ձևակերպման հիմքերին (պայմանագիր, համաձայնագիր, տեխնիկական առաջադրանք, տեխնիկական քարտ, ակտ, պահանջագիր և այլն) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքային և մասնագիտական գործունեության համար կիրառվող ՀՀ Քաղաքացիական օրենսգրքի նորմերը,
2. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքային իրավահարաբերությունների կարգավորման հիմնական նորմերը՝ ըստ ՀՀ աշխատանքային օրենսգրքի,
3. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքային իրավահարաբերություններում սահմանված արտոնությունների և սոցիալական երաշխավորությունների դեպքերը,
4. ճիշտ է ներկայացում աշխատանքային իրավահարաբերությունների ընթացքում առաջացած քաղաքացիական և վարչական պատասխանատվության դեպքերը:
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Տիրապետել սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման իրավական և փաստաթղթային հիմքերին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծայայությունները կարգավորող իրավական ակտերը և դրանց հիմնական պահանջները,
2. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման ֆինանսատնտեսական հիմքերը,
3. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ նորմերի պահանջները՝ սպասարկման բոլոր ծառայությունների իրականացման դեպքում,
4. ճիշտ է ներկայացնում պարտադիր պահպանության ենթակա փաստաթղթերի, նյութերի և այլ հիմքերի անվանացանկը,
5. ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ծառայություններ իրականացնող սուբյեկտներին (անձակազմին) ներկայացվող պահանջները (կրթական, մասնագիտական, աշխատանքային, առողջապահական, արտաքին տեսքի, վարվելակերպի և այլն):
 |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Ներկայացնել սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման համար անհրաժեշտ փաստաթղթային ձևակերպումները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է նկարագրում կազմակերպության փաստաթղթաշրջանառությանը ներկայացվող` օրենսդրությամբ սահմանված հիմնական պահանջները.
2. կազմում է սպասարկման ծառայությունները համակարգող և ուղղորդող հրահանգչական փաստաթղթերի փաթեթ.
3. ճիշտ է լրացնում ներքին ու արտաքին փաստաթղթաշրջանառության (գործավարության) մեջ կիրառվող տիպային փաստաթղթերը՝ պլաններ, պայմանագրեր, կարգագրեր, հաշվետվություններ, ապրանքագրեր և այլն,
4. ճիշտ է նկարագրում տարբեր փաստաթղթերի պահանջների կատարման հնարավոր ձևերն ու մեթոդները,
5. ճիշտ է լրացնում որոշակի կազմակերպություններում գործող տիպային փաստաթղթերը, և աշխատում դրանց հետ,
6. ճիշտ է ներկայացնում տեղեկատվության մշակման, փաստաթղթավորման, պահպանման օրինակներ՝ օգտվելով տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հնարավորությունից
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՆՁՆԱԿԱՆ ԽՆԱՄՔԻ, ՀԻԳԻԵՆԱՅԻ ԵՎ ԲՈՒԺԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»**  |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-011 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել կարողություններ համապատասխան ծառայությունների շահառուների հետ աշխատելու համար (հաճախորդների և անձնակազմի հետ), զարգացնել տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու, սպառողներին ուղղված ծառայությունների շարժը կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման ընթացքը դիտարկելու, իրավիճակին համաչափ արձագանքելու, ընթացիկ տեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողությունները՝ ըստ նպատակադրման և ղեկավարման էթիկետի նորմերի։  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ -5-14-003 «Մարքեթինգային հմտություններ», ՍՊԿՄ-5-13-004 «Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ» և ՍՊԿՄ -5-14-005 «Աշխատակազմի կառավարում», ՍՊԿՄ -5-14-006 «Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ», ՍՊԿՄ -5-14-007 «Գործարար հաղորդակցման հմտություններ», ՍՊԿՄ -5-14-008 «Կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարումը սպասարկման ծառայություններում», ՍՊԿՄ -5-14-010 «Ծառայությունների կազմակերպման հիմքերը և իրավական կարգավորումը» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տարբերակի անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական և գույքային պահանջների, |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայություններ իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները (ՓՄՁ և ԱՁ, ԲԸ, ՍՊԸ և այլն),
2. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և (կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների տեսակները (վարսահարդարում և խնամք, դիմահարդարում և մաշկի խնամք, մատնահարդարում և խնամք, մերսում և այլն),
3. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության խնամքի և հիգիենայի սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
4. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության բուժական սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական գույքային և նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
5. ճիշտ է նկարագրում սպասարկման ծառայությունների տեղաբաշխումը և տարածքի կահավորումը՝ հաշվի առնելով օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փախգործակցության շղթան (հաղորդակցում և կառավարման դասակարգումները)  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումներ,
2. կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, նկարագրերը,
3. նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից,
4. կազմում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա, դասակարգում դրանք:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքները՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական կազմակերպության ռազմավարական նպատակաները և խնդիրները,
2. ճիշտ է կազմում համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և գործընթացների ապահովման մոդելը,
3. ճիշտ է կիրառում ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
4. ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
5. կատարում է հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
6. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
7. կատարում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
8. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ վերադաս ղեկավարությանը,
9. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարի աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայություն մատուցող մասնագետների և օժանդակող անձնակազմի միջև
2. ճիշտ է նկարագրում հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
3. ճիշտ է ներկայացնում հաճախորդների արդյունավետ սպասարկումը գնահատող չափանիշները (սպասարկման կուլտուրա, ժամանակին սպասարկում, հաճախորդի գոհունակություն, շարունական վաճառք և այլն),
4. ճիշտ է նկարագրում որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները և հիմնավորում,
5. ճիշտ է վերլուծում պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը և գնահատում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է նկարագրում հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ճիշտ է ներկայացնում հաճախորդների ընդունելության և պատվերի ամրագրման գործընթացը,
3. կատարում է հաճախորդների հետ աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ,
4. ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. ցուցադրում է «դժվար հաճախորդի» հետ շփման, բանակցություններ վարելու կարողություններ,
6. կատարում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ,
7. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները,
8. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների վաճառքի եղանակները,
2. կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,
3. մշակում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,
4. կատարում է հաճախորդների հետաքրքրությունը ծառայությունների վրա կենտրոնացնելու և ներգրավելու աշխատանքներ,
5. ներկայացնում է հաճախորդների պահանջմունքների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,
6. ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,
7. կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,
8. ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ։
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և անձնակազմի անձնային շփումների նշանակությունը,
2. կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ բնակչության և պատվիրատուների տպավորությունների, կարծիքների, բողոքների վերլուծության արդյունքների,
3. ներկայացնում է «մասնագետ– հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,
4. առաջադրված իրավիճակում ճիշտ է ցուցադրում պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունության օրինակներ (պատվիրատուներին չկորցնելու նպատակով),
5. առաջադրված իրավիճակում գտնում է սպասարկման ռեժիմը բնակչության ազատ ժամանակի (զբաղվածության) հետ համաձայնեցնելու տարբերակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացքիկ տեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող գործոնները (սանիտարահիգենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),
4. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը,
5. կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումներ,
6. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
7. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
8. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՆԳՍՏԻ ԵՎ ԺԱՄԱՆՑԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-012 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել կարողություններ համապատասխան ծառայությունների շահառուների հետ աշխատելու համար (հաճախորդների և անձնակազմի հետ), զարգացնել տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու, սպառողներին ուղղված ծառայությունների շարժը կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցմանը ընթացքը դիտարկելու, իրավիճակին համաչափ արձագանքելու, ընթացիկ տեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ՝ ըստ նպատակադրման և ղեկավարման էթիկետի նորմերի։ |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տարբերակել հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական և գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայություններ իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները (ՓՄՁ և ԱՁ, ԲԸ, ՍՊԸ և այլն),
2. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների տեսակները,
3. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության հանգստի սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
4. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ժամանցի սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական գույքային և նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
5. ճիշտ է նկարագրում սպասարկման ծառայությունների տեղաբաշխումը և տարածքի կահավորումը՝ հաշվի առնելով օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** |  Ներկայացնել հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փախգործակցության շղթա (հաղորդակցում և կառավարման դասակարգումները) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները,
2. կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, նկարագրերը,
3. նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից,
4. կազմում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա, դասակարգում դրանք:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքներ՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի կազմակերպության ռազմավարական նպատակաները և խնդիրները,
2. կազմում է համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և

 գործընթացների ապահովման մոդելը,1. կիրառում է ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
2. ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքները՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
3. կատարում է հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
4. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
5. իրականացնում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
6. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ վերադաս ղեկավարությանը,
7. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ներկայացնում է հաճախորդների ընդունելության և պատվերի ամրագրման գործընթացը,
3. իրականացնում է հաճախորդների հետ աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ,
4. ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. ցուցադրում է «դժվար հաճախորդի» հետ շփման, բանակցություններ վարելու կարողություններ,
6. ներկայացնում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ,
7. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները,
8. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում,
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Կատարել հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների վաճառքի եղանակները,
2. կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,
3. մշակում է ժամանցի և անձնական խնամքի սպասարկման ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,
4. կատարում է հաճախորդների հետաքրքրությունը ծառայությունների վրա կենտրոնացնելու և ներգրավելու աշխատանքներ,
5. ներկայացնում է հաճախորդների պահանջմունքների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,
6. ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,
7. կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,
8. ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ։
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և անձնակազմի անձնային շփումների նշանակությունը,
2. կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ բնակչության և պատվիրատուների տպավորությունների, կարծիքների, բողոքների վերլուծության արդյունքների,
3. ճիշտ է ներկայացնում «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,
4. առաջադրված իրավիճակում ճիշտ է ցուցադրում պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունության օրինակներ (պատվիրատուներին չկորցնելու նպատակով),
5. առաջադրված իրավիճակում գտնում է սպասարկման ռեժիմը բնակչության ազատ ժամանակի (զբաղվածության) հետ համաձայնեցնելու տարբերակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարողանալ կարգավորել ընթացքիկ տեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող գործոնները (սանիտարահիգենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),
4. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը,
5. կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումները,
6. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
7. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
8. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՍՊՈՐՏԻ ԵՎ ՄԱՐԶԱԿԱՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-013 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել կարողություններ համապատասխան ծառայությունների շահառուների հետ աշխատելու համար (հաճախորդների և անձնակազմի հետ), զարգացնել տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու, սպառողներին ուղղված ծառայությունների շարժը կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման ընթացքը դիտարկելու, իրավիճակին համաչափ արձագանքելու, ընթացիկ տեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ՝ ըստ նպատակադրման և ղեկավարման էթիկետի նորմերի։  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տարբերակել սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական և գույքային պահանջների, |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայություններ իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները (ՓՄՁ և ԱՁ, ԲԸ, ՍՊԸ և այլն),
2. ճիշտ է ներկայացնում սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների տեսակները,
3. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության սպորտային սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
4. ներկայացնում է կազմակերպության մարզական սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական գույքային և նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
5. նկարագրում է սպասարկման ծառայությունների տեղաբաշխումը և տարածքի կահավորումը՝ հաշվի առնելով օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փախգործակցության շղթա (հաղորդակցում և կառավարման դասակարգումները)  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները,
2. կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, նկարագրերը
3. նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից
4. կազմում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա, դասակարգում դրանք
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքներ՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սպորտի և մարզական կազմակերպության ռազմավարական նպատակները և խնդիրները,
2. կազմում է համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և

գործընթացների ապահովման մոդելը,1. կիրառում է ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
2. կազմակերպում է կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
3. կատարում է հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
4. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
5. կատարում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
6. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ վերադաս ղեկավարությանը,
7. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայություն մատուցող մասնագետների և օժանդակող անձնակազմի միջև,
2. նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
3. ներկայացնում է հաճախորդների արդյունավետ սպասարկումը գնահատող չափանիշներ (սպասարկման կուլտուրա, ժամանակին սպասարկում, հաճախորդի գոհունակություն, շարունական վաճառք և այլն),
4. նկարագրում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները և հիմնավորում,
5. վերլուծում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը և գնահատում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ներկայացնում է հաճախորդների ընդունելության և պատվերի ամրագրման գործընթացը,
3. կատարում է հաճախորդների հետ աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ,
4. ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. ցուցադրում է «դժվար հաճախորդի» հետ շփման, բանակցություններ վարելու կարողություններ,
6. կատարում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ,
7. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները,
8. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սպորտի և սպասարկման ծառայությունների վաճառքի եղանակները,
2. կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,
3. մշակում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,
4. կատարում է հաճախորդների հետաքրքրությունը ծառայությունների վրա կենտրոնացնելու և ներգրավելու աշխատանքներ,
5. ներկայացնում է հաճախորդների պահանջմունքների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,
6. ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,
7. կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,
8. ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ։
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և անձնակազմի անձնային շփումների նշանակությունը,
2. կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ բնակչության և պատվիրատուների տպավորությունների, կարծիքների, բողոքների վերլուծության արդյունքների,
3. ներկայացնում է «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,
4. առաջադրված իրավիճակում ճիշտ է ցուցադրում պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունության օրինակներ (պատվիրատուներին չկորցնելու նպատակով),
5. առաջադրված իրավիճակում գտնում է սպասարկման ռեժիմը բնակչության ազատ ժամանակի (զբաղվածության) հետ համաձայնեցնելու տարբերակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացքիկ տեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող, գործոնները (սանիտարահիգիենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),
4. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը,
5. կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումներ,
6. ներկայացնում է սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
7. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
8. ներկայացնում է կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՍՈՑԻԱԼ-ԿԵՆՑԱՂԱՅԻՆ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-014 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ սոցիալ –կենցաղային սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել կարողություններ համապատասխան ծառայությունների շահառուների հետ աշխատելու համար (հաճախորդների և անձնակազմի հետ), զարգացնել տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու, սպառողներին ուղղված ծառայությունների շարժը կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման ընթացքը դիտարկելու, իրավիճակին համաչափ արձագանքելու, ընթացիկ տեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողությունները՝ ըստ նպատակադրման և ղեկավարման էթիկետի նորմերի։  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տարբերակել սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական և գույքային պահանջների, |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ –կենցաղային սպասարկման ծառայություններ իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները (ԲԸ, ՍՊԸ, պետական, համայնքային և այլն),
2. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների տեսակները,
3. ներկայացնում է կազմակերպության սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
4. նկարագրում է սպասարկման ծառայությունների տեղաբաշխումը և տարածքի կահավորումը՝ հաշվի առնելով օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փախգործակցության շղթա (հաղորդակցում և կառավարման դասակարգումները)  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումներ,
2. կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, նկարագրերը,
3. նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից,
4. կազմում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա, դասակարգում դրանք:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքներ՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման կազմակերպության ռազմավարական նպատակաները և խնդիրները,
2. կազմում է համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և

գործընթացների ապահովման մոդելը,1. կիրառում է ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
2. կազմակերպում է կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
3. կատարում է հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
4. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
5. կատարում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
6. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ վերադաս ղեկավարությանը,
7. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայություն մատուցող մասնագետների և օժանդակող անձնակազմի միջև,
2. նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
3. ներկայացնում է հաճախորդների արդյունավետ սպասարկումը գնահատող չափանիշներ (սպասարկման կուլտուրա, ժամանակին սպասարկում, հաճախորդի գոհունակություն, շարունական վաճառք և այլն),
4. նկարագրում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները և հիմնավորում,
5. վերլուծում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը և գնահատում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ներկայացնում է հաճախորդների ընդունելության և սպասարկման գործընթացը
3. կատարում է հաճախորդների հետ աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ
4. կատարում է խորհրդատվություն կամ համապատասխան ուղղորդում՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. ցուցադրում է «դժվար հաճախորդի» հետ շփման, բանակցություններ վարելու կարողություններ,
6. կատարում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ
7. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները
8. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում,
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների վաճառքի եղանակները,
2. կիրառում է ծառայությունների վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,
3. մշակում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,
4. ներկայացնում է հաճախորդների պահանջմունքների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,
5. ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,
6. կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,
7. ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ։
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և անձնակազմի անձնային շփումների նշանակությունը,
2. կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ բնակչության և պատվիրատուների տպավորությունների, կարծիքների, բողոքների վերլուծության արդյունքների,
3. ներկայացնում է «մասնագետ– հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,
4. առաջադրված իրավիճակում ճիշտ է ցուցադրում սպասարկման կամ պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունության օրինակներ (պատվիրատուներին չկորցնելու նպատակով):
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացքիկ տեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ներկայացնում է անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումներ,
4. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների ընթացքում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
5. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
6. ներկայացնում է կազմակերպության նպատակների իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՐԴՅՈՒՆԱԲԵՐԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-015 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել արտադրական կազմակերպություններում աշխատանքների բնականոն ընթացքն ապահովելու, տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, արտադրական ենթակառուցվածքների մատակարարումն ու նյութատեխնիկական ապահովումը կազմակերպելու կարողություններ։ Արտադրական կազմակերպություններում աշխատանքների բնականոն իրականացման անհրաժեշտ պայմանների ապահովում` հումքի, նյութերի մատակարարման, ապրանքների պահեստավորման հետ կապված ծառայությունների կազմակերպում ու վերահսկում, արտադրամասերում նյութական պահանջների մշտական հետևում, պատվերների ժամանակին ձևակերպում և փոխանցում համապատասխան ստորաբաժանումներին: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  |  Ներկայացնել արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունները՝ ըստ արտադրական կազմակերպուևթյունների ծառայությունների տեսակի, մասնագիտական, տեխնիկական և գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունները՝ ըստ կազմակերպության նպատակների և տեսակի, 2) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների տեսակները, 3) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր, 4) նկարագրում է սպասարկման ծառայությունների տեղաբաշխումը և տարածքի կահավորումը՝ հաշվի առնելով օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:  |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները կամ ենթակայությունները,
2. կազմում է արդյունաբերական կազմակերպության սպասարկման ծառայությունների հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, նկարագրերը,
3. ճիշտ է նկարագրում համապատասխան ստորաբաժանման ծառայության մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից,
4. կազմում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա, դասակարգում դրանք:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** |  Կազմակերպել արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքները՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայության ազդեցությունը՝ տվյալ կազմակերպության ռազմավարական նպատակների և խնդիրների արդյունավետ իրագործման վրա,
2. կազմում է համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և

գործընթացների ապահովման մոդելը,1. ճիշտ է կիրառում ղեկավարի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
2. կազմակերպում է կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքները՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
3. կատարում է հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
4. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
5. կատարում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
6. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ վերադաս ղեկավարությանը,
7. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայություն մատուցող մասնագետների և օժանդակող անձնակազմի միջև
2. նկարագրում է արտադրական ստորաբաժանումների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
3. ներկայացնում է արդյունավետ սպասարկումը գնահատող չափանիշներ (ժամանակին սպասարկում, աշխատակցի գոհունակություն, արտադրության ծավալների աճ և այլն),
4. նկարագրում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները և հիմնավորում
5. վերլուծում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը և գնահատում
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է ծառայությունների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ներկայացնում է արտադրական ծառայությունների պատվերի ամրագրման գործընթացը,
3. կատարում է աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ,
4. ներկայացնում է այլընտրանքներ՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. կատարում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ,
6. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները,
7. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Կարգավորել ընթացքիկ տեխնիական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում արտադրական համակարգի սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող գործոնները (սանիտարահիգենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),
4. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը,
5. կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումներ,
6. ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
7. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
8. ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԻՋՈՑԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** |
|  | **Մոդուլի դասիչը**  | ՍՊԿՄ -5-14-016 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել ընդհանուր գիտելիքներ միջոցառումների սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ձևավորել կարողություններ համապատասխան ծառայությունների շահառուների հետ աշխատելու համար (հաճախորդների և անձնակազմի հետ), զարգացնել տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու, սպառողներին ուղղված ծառայությունների շարժը կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման ընթացքը դիտարկելու, իրավիճակին համաչափ արձագանքելու, ընթացիկ տեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողությունները՝ ըստ նպատակադրման և ղեկավարման էթիկետի նորմերի։  |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 68 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ԱՀ-Հ-5-14-001 «Հաղորդակցություն», ԱՀ-ԱԳՀ-5-14-001 «Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ» և ՍՊԿՄ-5-14-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլները: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1**  | Տարբերակել մասնագիտական սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական և գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման ծառայություններ իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները,
2. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների տեսակները,
3. ներկայացնում է կազմակերպության միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան, կազմում պահանջագիր,
4. նկարագրում է միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների որոշակի տեսակների տեղաբաշխում և տարածքի կահավորում՝ հաշվի առնելով էսթետիկական կողմը, պատվերը, օպտիմալությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փախգործակցության շղթան  |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով անհրաժեշտ բաղադրիչները,
2. կազմում է միջոցառումներին կազմակերպման համար անհրաժեշտ կազմակերպությունների և մասնագետների կազմը, նկարագրերը,
3. նկարագրում է համապատասխան ծառայության մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները, որոնք սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ պատվիրատուի կողմից,
4. կազմում է ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կազմակերպել անձնական խնամքի, հիգիենայի և (կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքները՝ պատվիրատուի և իրագործող կազմակերպության գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառման նպատակաները և խնդիրները,
2. կազմում է համապատասխան սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման գործողությունների պլանը և

գործընթացների ապահովման մոդելը,1. ճիշտ է կիրառում կազմակերպչի աշխատանքի նորմավորման մեթոդները,
2. ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների (առաջադրված պատվերի) տեղայնացման աշխատանքները՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների կամ ծառայությունների,
3. ճիշտ է կատարում հրահանգավորում և ճշգրտում դրանց հասանելիությունը, հնարավոր խնդիրները,
4. դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում խնդիրները,
5. կատարում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրների հավաքագրում,
6. ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ հարցեր՝ շահառուներին,
7. ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակներ:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ միջոցառումների սպասարկման ծառայություն մատուցող մասնագետների և օժանդակող անձնակազմի միջև,
2. ճիշտ է նկարագրում միջոցառման սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
3. ներկայացնում է պատվերի արդյունավետ սպասարկումը գնահատող չափանիշներ (սպասարկման կուլտուրա, ժամանակին սպասարկում, հաճախորդի գոհունակություն, շարունական գործընկերությունև այլն),
4. նկարագրում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները և հիմնավորում,
5. վերլուծում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը և գնահատում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել պատվերի արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. նկարագրում է միջոցառման պատվերի սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,
2. ներկայացնում է պատվիրատուի հետ հանդիպման և պատվերի ամրագրման գործընթացը,
3. կատարում է գործընկերների հետ աշխատանքի նորմավորման աշխատանքներ,
4. ներկայացնում է այլընտրանքներ՝ պատվերի կատարման անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,
5. ցուցադրում է «դժվար հաճախորդի» հետ շփման, բանակցություններ վարելու կարողություններ,
6. կատարում է ժամանակային ռեսուրսների արդյունավետ օգտագործման առաջարկներ,
7. ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները,
8. բացատրում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը աշխատանքային հաջողությունների հասնելու գործում:
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել միջոցառման սպասարկման ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների վաճառքի եղանակները,
2. կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,
3. մշակում է միջոցառման սպասարկման ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,
4. կատարում է հաճախորդների հետաքրքրությունը ծառայությունների վրա կենտրոնացնելու և ներգրավելու աշխատանքներ,
5. ճիշտ է ներկայացնում պատվիրատուի պահանջմունքների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,
6. ճիշտ է ներկայացնում գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,
7. ճիշտ է կազմակերպում ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,
8. ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ։
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Կատարել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում պատվիրատուի և ծառայություն մատուցող մասնագետների անձնային շփումների նշանակությունը,
2. կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ պատվիրատուների տպավորությունների, կարծիքների, բողոքների վերլուծության արդյունքների,
3. ճիշտ է ներկայացնում «մասնագետ–պատվիրատու» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,
4. առաջադրված իրավիճակում ճիշտ է ցուցադրում պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունության օրինակներ (պատվիրատուներին չկորցնելու նպատակով):
 |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացքիկ տեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,
2. ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,
3. ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և աշխատանքի ընթացքում աշխատունակության վրա ազդող գործոնները (սանիտարահիգիենիկ, հոգեբանաֆիզիոլոգիական, էսթետիկական, սոցիալական-հոգեբանական),
4. ճիշտ է ներկայացնում աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը և դրանց անվնաս օգտագործումը,
5. ճիշտ է կատարում արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների փաստաթղթային ձևակերպումները,
6. ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման ընթացքում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,
7. առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,
8. ճիշտ է ներկայացնում թիմային աշխատանքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը:
 |

Աղյուսակ 3

Միջին մասնագիտական կրթության 8-55.10.01 «Սպասարկման կազմակերպում» մասնագիտության հիմնական կրթական ծրագրի օրինակելի ուսումնական պլան

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Առարկայախմբեր, առարկաներ և մոդուլներ | Շաբաթների թիվը |  Ուսանողի առավելագույնբեռնվածությունը, ժամ |  Պարտադիր լսարանային պարապմունքներ, ժամ | ՈՒսուց-ման երաշխա-վորվող տարին |
|  | **ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՀՈՒՄԱՆԻՏԱՐ, ՍՈՑԻԱԼ - ՏՆՏԵՍԱԳԻՏԱԿԱՆ ԵՎ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆԱԳԻՏԱԿԱՆ** |  |  |  |  |
|  | Հայոց լեզվի և խոսքի մշակույթի հիմունքներ |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Քաղաքագիտության և սոցիոլոգիայի հիմունքներ |  | 81 | 54 | 1 |
|  | Իրավունքի հիմունքներ |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Պատմություն |  | 81 | 54 | 1 |
|  | Ռուսաց լեզու |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Օտար լեզու |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Ֆիզիկական կուլտուրա |  | 162 | 108 | 1,2 |
|  | Լանդշաֆտագիտության և էկոլոգիայի հիմունքներ |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Քաղաքացիական պաշտպանության և արտակարգ իրավիճակների հիմնահարցեր |  | 27 | 18 | 2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **783** | **522** |  |
|  | **ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ** |  |  |  |  |
|  | Հաղորդակցություն |  | 81 | 54 | 1 |
|  | Անվտանգություն և առաջին օգնություն  |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ |  | 81 | 54 | 1 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **216** | **144** |  |
|  | **ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ** |  |  |  |  |
|  | Համակարգչային օպերատորության հմտություններ |  | 108 | 72 | **1** |
|  | Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Մարքեթինգային հմտություններ |  | 102 | 54 | 1 |
|  | Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ |  | 102 | 68 | 1 |
|  | Աշխատակազմի կառավարում |  | 102 | 68 | 1,2 |
|  | Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ |  | 96 | 64 | 1,2 |
|  | Գործարար հաղորդակցման հմտություններ |  | 81 | 48 | 1,2 |
|  | Կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարումը սպասարկման ծառայություններում |  | 81 | 36 | 1,2 |
|  | Մասնագիտական հաղորդակցում օտար լեզվով  |  | 108 | 108 | 1,2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **888** | **590** |  |
|  | **ՀԱՏՈՒԿ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ** |  |  |  |  |
|  | Ծառայությունների կազմակերպման հիմքերը և իրավական կարգավորումը |  | 102 | 68 | 2 |
| 1. 1.
 | Անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 135 | 90 | 2 |
| 1. 2.
 | Հանգստի և ժամանցի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 135 | 90 | 2 |
| 1. 3.
 | Սպորտի և մարզական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
| 1. 4.
 | Սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
| 1. 5.
 | Արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
| 1. .
 | Միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների կազմակերպում |  | 102 | 68 | 2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **798** | **532** |  |
|  | **ԸՆՏՐՈՎԻ** |  | **165** | **110** |  |
|  | **ՊԱՀՈՒՍՏԱՅԻՆ ԺԱՄԵՐ** |  | **69** | **46** |  |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** | **54** | **2919** | **1944** |  |
|  | **ԽՈՐՀՐԴԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ** |  | **200** |  |  |
|  | **ՊՐԱԿՏԻԿԱ** | **20** |  |  |  |
|  | **ՄԻՋԱՆԿՅԱԼ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՈՒՄ** | **4** |  |  |  |
|  | **ՊԵՏԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԻՉ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՈՒՄ** | **4** |  |  |  |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** | **82** |  |  |  |