Հավելված

ՀՀ կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի

նախարարի «11» հունվարի 2021 թ.

N 10-Ն հրամանի

**ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆՊԵՏԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ՉԱՓՈՐՈՇԻՉ**

# ԳԼՈՒԽ 1.

# ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն չափորոշիչը սահմանում է միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպումմասնագիտության` ՀՀ կառավարության 2011 թվականի մարտի 31-ի թիվ 332-Ն որոշմամբ հաստատված Հայաստանի Հանրապետության կրթության որակավորումների ազգային շրջանակի 5-րդ մակարդակի 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորմանը (հետևյալ որակավորումներին) ներկայացվող պահանջները, հիմնական կրթական ծրագրի բովանդակության պարտադիր նվազագույնը, ուսանողների ուսումնական բեռնվածության նվազագույն և առավելագույն ծավալները:
2. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիրը կարող է իրականացվել ուսուցման հետևյալ ձևերով`

1) առկա,

2) հեռակա,

3) հեռավար (դիստանցիոն),

4) դրսեկության (էքստեռնատ)

## Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի իրականացման համար սահմանվում են ուսումնառության հետևյալ նորմատիվային ժամկետները.

1. կրթության առկա ձևով.

ա. միջնակարգ կրթության հիմքով՝ 2 տարի,

բ. հիմնական կրթության հիմքով՝ 3 տարի,

1. կրթության հեռակա ձևով.

ա. միջնակարգ կրթության հիմքով՝ 3 տարի,

1. դրսեկության (էքստեռնատ) և հեռավար (դիստանցիոն) ձևերով կրթության հիմքը և ուսուցման տևողությունը որոշում է ուսումնական հաստատությունը` համաձայն Հայաստանի Հանրապետության կառավարության 2007թ. սեպտեմբերի 6-ի N 1028-Ն որոշման։
2. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիրը միջնակարգ կրթության հիմքով յուրացնող ուսանողի ուսումնական բեռնվածության նվազագույն ծավալը 2736 ժամ է, առավելագույն ծավալը` 4428 ժամ։ Հիմնական կրթության հիմքով հիմնական կրթական ծրագրի յուրացման դեպքում ուսումնառության տևողությունն ավելանում է 52 շաբաթով։

## ԳԼՈՒԽ 2.

## ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ ՄԱՍՆԱԳԵՏԻ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

## Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման մասնագետի մասնագիտական գործունեության բնութագիրը տրվում է ըստ զբաղմունքների տեսակների և մասնագիտական պարտականությունների:

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտությամբ 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորմամբ մասնագետն իրականացնում է հետևյալ զբաղմունքը(ները)՝
2. մենեջեր` սպորտային և մարզական ծառայություններ մատուցող մասնագիտացված կազմակերպությունների կամ դրանց ստորաբաժանումների,
3. մենեջեր՝ անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայություններ մատուցող մասնագիտացված կազմակերպությունների կամ դրանց ստորաբաժանումների,
4. մենեջեր` հանգստի և ժամանցի ծառայություններ մատուցող մասնագիտացված կազմակերպությունների կամ դրանց ստորաբաժանումների,
5. մենեջեր` բնակչության սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ոլորտի կազմակերպությունների և դրանց մասնագիտացված ստորաբաժանումների,
6. մենեջեր՝ արտադրական ձեռնարկություններում կամ դրանց ստորաբաժանումներում արտադրական գործընթացի,
7. մենեջեր` միջոցառման ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների կամ դրանց ստորաբաժանումների:
8. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտությամբ 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորմամբ մասնագետի մասնագիտական պարտականություններն են.
9. մասնակցել կազմակերպության նպատակների ձևավորմանը և ռազմավարական խնդիրների

լուծմանը,

2) մասնակցել կազմակերպության կառուցվածքային ստորաբաժանումների կառավարմանը,

3) օժանդակել կադրերի համալրման և զարգացման աշխատանքներին,

4) ապահովել անձնակազմի ձևավորումը և արդյունավետ աշխատանքը,

5) մշակել սպասարկման մեթոդների և ձևերի կատարելագործմանն ուղղված ռազմավարություն,

6) մասնակցել կազմակերպության սպասարկման գործունեության կառավարմանը,

7) մշակել ֆինանսական, գնային, ներդրումային և հարկային քաղաքականություն, իրականացնել

հարկերի օպտիմալացում,

8) ստեղծել հաճախորդների տվյալների բազա, պահպանել և ընդլայնել այն,

9) վերահսկել աշխատավայրի և աշխատատեղերի սանիտարահիգիենիկ և անվտանգության

կանոնների պահպանումը,

10) կապեր հաստատել համապատասխան ծառայություններ մատուցող, մատակարարող, սպասարկող և պատվիրատու կազմակերպությունների հետ, վարել բանակցություններ,

11) կազմել բյուջե, վերահսկել բյուջեի և վճարումների արձանագրությունները, հաստատել ֆինանսական գործիքները իրավասությունների սահմանում,

12) կազմել պահանջագրեր և հաշվետվություններ անհրաժեշտ, ընդունված, օգտագործված, մնացորդ և վնասված ռեսուրսների վերաբերյալ:

**ԳԼՈՒԽ 3.**

**ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆՀԻՄՆԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ԾՐԱԳՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ**

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի նկատմամբ ընդհանուր պահանջները սահմանվում են շրջանավարտին ներկայացվող ընդհանուր պահանջների համաձայն:
2. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրով շրջանավարտը պետք է`
3. ունենա մասնագիտական գործունեության տվյալ բնագավառում իր մասնագիտական դերին անհրաժեշտ կարողությունները ձևավորելու համար պահանջվող տեսական ու գործնական գիտելիքներ,
4. դրսևորի աշխատանքային և մասնագիտական պարտականությունները կատարելու ընթացքում գործընկերների և ղեկավարների հետ հաղորդակցվելու, մասնագիտական և ընդհանուր բնույթի հարցեր ներկայացնելու, դրանք պարզաբանելու կարողություն,
5. ունենա որոշակի փոփոխվող իրավիճակներում առաջացած խնդիրներին մասնագիտական տիպային և այլընտրանքային լուծումներ առաջարկելու կարողություն,
6. դրսևորի մասնագիտական խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ փաստերը և տեղեկատվությունը համադրելու և ամբողջության մեջ դիտարկելու, ինչպես նաև քաղաքացիական գիտակցություն ցուցաբերելու կարողություն,
7. ունենա մասնագիտական գործունեության գործառույթները ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված նորմերին համապատասխան իրականացնելու հմտություններ,
8. ցուցաբերի իր և աշխատակիցների (առկայության դեպքում) մասնագիտական կարիքները գնահատելու և դրանց կարգավորման վերաբերյալ առաջարկություններ ներկայացնելու կարողություն,
9. ունենա մասնագիտական կարողությունների պարբերաբար կատարելագործման ձգտում և ինքնուսուցման կարողություն,
10. ցուցաբերի մասնագիտական և ընդհանուր բնույթի անհրաժեշտ տեղեկատվություն փնտրելու, դրանցից օգտվելու և դրանք նպատակային օգտագործելու կամ փոխանցելու կարողություն,
11. ունենա աշխատակիցների (առկայության դեպքում) աշխատանքները կազմակերպելու կամ գործընկերային հարաբերությունները (լիազորության դեպքում) ըստ կարողությունների և մասնագիտացման համակարգելու հմտություններ,
12. ընթացիկ մասնագիտական խնդիրների լուծման ժամանակ ցուցաբերի ռազմավարական մոտեցումների տարրեր կիրառելու կարողություն։

# ԳԼՈՒԽ 4.

# 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆՀԻՄՆԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ԾՐԱԳՐԻ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅԱՆ ՊԱՐՏԱԴԻՐ ՆՎԱԶԱԳՈՒՅՆԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի բովանդակության պարտադիր նվազագույնի նկատմամբ պահանջները սահմանվում են ընդհանուր հումանիտար, սոցիալ-տնտեսագիտական և ընդհանուր բնագիտական գիտելիքների, առանցքային հմտությունների, ընդհանուր և հատուկ մասնագիտական կարողությունների բնագավառում շրջանավարտին ներկայացվող պահանջների համաձայն:
2. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրով շրջանավարտը ընդհանուր հումանիտար, սոցիալ-տնտեսագիտական և ընդհանուր բնագիտական գիտելիքների բնագավառում պետք է`
3. իմանա ՀՀ Սահմանադրության, զբաղվածության տվյալ բնագավառը կարգավորող հիմնական նորմատիվ ակտերի, մարդու և հասարակության, քաղաքացիների միջև հարաբերությունները կարգավորող օրենքների և նորմատիվ փաստաթղթերի հիմնական դրույթները,
4. տիրապետի հայոց լեզվին,
5. հաղորդակցվի առնվազն երկու օտար լեզուներով,
6. տիրապետի առողջ կենսակերպ վարելու, հիգիենայի և ֆիզիկական կուլտուրայի կանոններին,
7. գիտելիքներ ունենա ազգային և համաշխարհային պատմության և մշակույթի վերաբերյալ,
8. ունենա անձի և հասարակության զարգացման օրինաչափությունների, հասարակության սոցիալական կառուցվածքի, շարժումների, քաղաքականության սուբյեկտների, քաղաքական հարաբերությունների և գործընթացների վերաբերյալ ընդհանուր տեղեկություններ,
9. ցուցաբերի կիրառական տնտեսագիտության հիմնադրույթների, մասնագիտական գործունեության բնագավառի տնտեսական երևույթների և հարաբերությունների առանձնահատկությունների, մակրոտնտեսության և միկրոտնտես­ության օրենքների, անցումային շրջանի տնտեսության առանձնահատկությունների իմացություն։
10. իմանա էկոլոգիական հիմնական հասկացությունների բովանդակությունը, բնապահպանական գլոբալ և տարածաշրջանային հիմնախնդիրների դրույթները,
11. պատկերացում ունենա արտակարգ իրավիճակների մասին, տիրապետի արտակարգ իրավիճակներում գործելու հիմնական սկզբունքներին և մոտեցումներին, տեղյակ լինի փրկարարական աշխատանքների կազմակերպման կառուցվածքին և ձևերին, օգտագործի անհատական պաշտպանության միջոցներ։
12. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրով շրջանավարտը պետք է տիրապետի հավելված 1-ի աղյուսակ 1-ում բերված մոդուլներով սահմանված առանցքային հմտություններին։
13. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրով շրջանավարտը պետք է տիրապետի հավելված 1-ի աղյուսակ 2-ում բերված մոդուլներով ըստ մասնագիտացումների սահմանված ընդհանուր մասնագիտական և հատուկ մասնագիտական կարողություններին:

# ԳԼՈՒԽ 5.

# ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆՀԻՄՆԱԿԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ ԾՐԱԳՐԻ ԻՐԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐ

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիր իրականացնող հաստատության կադրային ապահովության և կադրային համապատասխանության նկատմամբ սահմանվում են հետևյալ պահանջները.
2. ուսումնական պարապմունքներ վարող դասախոսը պետք է ունենա դասընթացի բնույթին համապատասխանող միջին կամ բարձրագույն մասնագիտական կրթության որակավորում, կամ տվյալ մասնագիտական զբաղվածության բնագավառում աշխատանքային գործունեության փորձ, եթե տվյալ դասընթացի ուղղությամբ միջին կամ բարձրագույն կրթություն Հայաստանի Հանրապետությունում չի իրականացվում։ Հատուկ մասնագիտական դասընթացները վարող դասախոսների համար մասնագիտական աշխատանքի փորձի առկայությունը ցանկալի է,
3. ուսումնական պրակտիկան վարող արտադրական ուսուցման վարպետը պետք է ունենա տվյալ մասնագիտությամբ մասնագիտական աշխատանքի փորձ և մասնագիտական կրթություն։
4. արտադրական և նախաավարտական պրակտիկաները վարում է մասնագիտական դասընթացի դասախոսը։
5. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիր իրականացնող հաստատության ուսումնամեթոդական ապահովության նկատմամբ սահմանվում են հետևյալ պահանջները.
6. հաստատությունը պետք է ունենա մասնագիտության ուսումնական պլանով նախատեսված առարկաների և մոդուլների ծրագրային բովանդակությանը համապատասխանող ուսումնական, մեթոդական և տեղեկատվական նյութեր (գրադարանային ֆոնդ, տվյալների համակարգչային բազա և այլն), գնահատման և ատեստավորման նպատակով օգտագործվող նյութեր, ուսումնական գործընթացի արդյունավետ իրականացմանը նպաստող այլ նյութեր, ուղեցույցներ:
7. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիր իրականացնող հաստատության նյութատեխնիկական ապահովության նկատմամբ պահանջները սահմանվում են ըստ ուսումնական կաբինետների, լաբորատորիաների, արհեստանոցների, սպորտային համալիրի: Դրանց հագեցվածությունը որոշվում է ուսումնական ծրագրերի պահանջներին համապատասխան:
8. ՈՒսումնական կաբինետների երաշխավորվող ցանկը՝

ա. չափագիտության, ստանդարտացման և սերտիֆիկացիայի,

բ. մենեջմենթի և մարքեթինգի,

գ. վիճակագրության,

դ, հաշվապահական հաշվառման,

ե. աշխատանքի պաշտպանության և էկոլոգիայի,

զ. մեթոդական աշխատանքների.

### է. ընդհանուր հումանիտար և սոցիալ-տնտեսագիտական, մաթեմատիկական և ընդհանուր բնագիտական առարկաների:

1. ՈՒսումնական լաբորատորիաների երաշխավորվող ցանկը՝

ա.կահավորված սրահ` սպասարկման ծառայությունների մատուցման, կամ պայմանագիր համապատասխան կազմակերպության հետ:

բ.համակարգչային լսարան

1. Սպորտային համալիր՝

ա. մարզադահլիճ,

բ. մարզահրապարակ,

Կրթական ծրագիր իրականացնող հաստատությունը, ելնելով ան­հրա­­ժեշ­տու­թյունից, կարող է ձևավորել լրացուցիչ կաբինետներ, լաբորա­տո­րի­աներ, արհեստանոցներ։

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրով ուսումնական գործընթացի կազմակերպման նկատմամբ սահմանվում են հետևյալ պահանջները.
2. առկա ուսուցման ձևի համար ուսումնական տարվա սկիզբը սեպտեմբերի 1-ն է, իսկ հեռակա, դրսեկության (էքստեռնատ) և հեռավար (դիստանցիոն) ձևերի համար սահմանվում է ուսումնական պլաններով,
3. ուսումնական յուրաքանչյուր տարվա տևողությունը սահմանվում է ուսումնական պլանով,
4. ուսանողի շաբաթական ուսումնական բեռնվածության առավելագույն ծավալը չպետք է գերանզանցի 54 ժամը` ներառյալ լսարանային և արտալսա­րա­նա­յին ուսումնական աշխատանքի բոլոր տեսակները,
5. ուսանողի ուսումնական բեռնվածության նվազագույն և պար­տա­­դիր պարապմունքների շաբաթական ծավալը չպետք է գերազանցի 36 ժամը՝ առանց նախասիրական առարկաների, խորհրդատվությունների և լրացուցիչ արտալսա­րա­­նային պա­­րապմունքների բեռնվածության,
6. հեռակա ուսուցման ձևի դեպքում ուսանողների հետ պարտադիր պարապմունքների տարեկան ծավալը առնվազն 160 ժամ է,
7. ուսումնական խմբի համար խորհրդատվության տարեկան ծավալը կազմում է մինչև 100 ժամը,
8. նախասիրական առարկաների ցանկը, դրանց ծավալը (առանձին դասացու­ցա­­կով) և ուսուց­ման ժամ­­կետները յուրաքանչյուր ուսումնական տարում որոշվում է հաշվի առնելով ուսանողների ընտրությունը։
9. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի պրակտիկաների կազմակերպման նկատմամբ սահմանվում են հետևյալ պահանջները.
10. մասնագիտության հիմնական կրթական ծրագիրը ներառում է ուսումնական (տեսական ուսուցմամբ և/կամ առանց տեսական ուսուցման), արտադրական և նախաավարտական պրակտիկաներ,
11. պրակտիկայի յուրաքանչյուր տեսակի տևողությունը սույն չափորոշչով սահմանված պրակտիկայի ընդհանուր տևողությանը համապատասխան սահմանվում է մասնագիտության ուսումնական պլանով,
12. պրակտիկաների ուսումնական ծրագրերը կազմում և հաստատում է ուսումնական հաստատությունը.
13. ուսումնական պրակտիկաներն անցկացվում են պրակտիկայի ծրագրի կատարումն ապահովելու համար բավարար կահավորում և տեխնիկական հագեցում ունեցող ուսումնական արհեստանոցներում, ուսումնափորձնական տեղամասերում, ուսումնական հաստատության այլ ուսումնաօժանդակ օբյեկտներում, ինչպես նաև կազմակերպություններում, հաստատություններում,
14. արտադրական և նախաավարտական պրակտիկաները, որպես կանոն, անց են կացվում պրակտիկաների ուսումնական ծրագրերի բովանդակությանը համապատասխան պայմաններ ունեցող կազմակերպություններում։
15. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման ուսանողների ատեստավորումների նկատմամբ սահմանվում են հետևյալ պահանջները.
16. ուսումնառության ընթացքում բոլոր ուսանողները պարբերաբար ատեստավորվում են, որի նպատակը ըստ սույն չափորոշչով սահմանված կարողությունների տարրերի նրանց ձեռքբերումները հավաստող վկայություններ ստանալն է,
17. ուսումնական կիսամյակի սկզբում ուսանողը տեղեկացվում է կիսամյակի ընթացքում միջանկյալ ատեստավորման բնույթի, ժամկետների, անցկացման ձևի և ներառվող նյութի ծավալի մասին,
18. պետական ամփոփիչ ատեստավորումը երաշխավորվում է անց կացնել առանձին առարկաներից կամ մոդուլներից քննության, համալիր (միջառարկայական կամ միջմոդուլային) քննության կամ ավարտական (դիպլոմային) աշխատանք կատարելու և պաշտպանելու ձևով,
19. պետական ամփոփիչ ատեստավորման ընտրված ձևը և ներառվող նյութի ծավալը պետք է հնարավորություն տա ստուգել շրջանավարտի մասնագիտական կարողությունների և հմտությունների համապատասխանությունը սույն չափորոշչով 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման մասնագետի համար սահմանված պահանջներին։

# ԳԼՈՒԽ 6.

# ՄԻՋԻՆ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ 0413.02.5 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ 0413.02.01.5 ՄԵՆԵՋԵՐ՝ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆՄՈԴՈՒԼԱՅԻՆ ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ԾՐԱԳՐԵՐԸ, ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ՊԼԱՆԸ ԵՎ ԴՐԱ ՊԱՐԶԱԲԱՆՈՒՄՆԵՐԸ

1. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիրն իրականացնելու համար հաստատությունը կազմում և հաստատում է առանցքային հմտությունների, ընդհանուր և հատուկ մասնագիտական մոդուլների, ընտրովի դասընթացի ուսումնական ծրագրերը, կրթության կառավարման պետական լիազորված մարմնի երաշխավորած ձևին համապատասխան ուսումնական պլանը` հաշվի առնելով հավելված 1-ի 3-րդ աղյուսակում բերված օրինակելի ուսումնական պլանը:
2. Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագիրն իրականացնող հաստատությունը սույն չափորոշչի հիման վրա մոդուլային ուսումնական ծրագրերը և ուսումնական պլանը կազմելու ժամանակ`
3. կարող է փոփոխել դասընթացների և մոդուլների ժամաքանակը՝ պահպանելով մասնագետի (շրջանավարտի) կարողություններին և հմտություններին ներկայացվող պահանջները,
4. պետք է մոդուլների արդյունքներին և դրանց կատարման չափանիշներին համապատասխան ուսումնական ծրագրերը մշակելիս հաշվի առնի գործատուների, գործադիր իշ­խա­­­­նու­թյուն­ների, մասնագիտական ոլոր­տը կա­­ռավարող պե­տա­կան լիա­զորված մարմինների, այլ շահագր­գիռ սուբյեկտների (սոցիա­լական գործ­ընկերների) առաջարկությունները,
5. պետք է առարկայի և /կամ/ մոդուլի ընդհանուր ժամաքանակի սահմաններում որոշի տեսական, գործնական և լաբորատոր պարապմունքների ժամաքանակները,
6. պետք է միջանկյալ ատեստավորման ընդհանուր շաբաթների սահմաններում որոշի ըստ կիսամյակների այս ատեստավորմանը հատկացվող ժամանակը,
7. պետք է մասնագիտության նկարագրին համապատասխան տվյալ որակավորման ամբողջացման անհրաժեշտությունը և առանձնահատկությունը հաշվի առնելով` կազմի և հաստատի ընտրովի դասընթացների ուսումնական ծրագրերը,
8. օգտվելով երաշխավորված ձևում տրված պարզաբանումներից` պետք է կազմի ուսումնական պլանի կիրառման պարզաբանումները,
9. պետք է պրակտիկայի համար նախատեսված շաբաթների սահմաններում որոշի ուսումնական և արտադրական պրակտիկաների տևողությունները, անցկացման ժամկետները, նախաավարտական պրակտիկայի տևողությունը,
10. պետք է սույն չափորոշչով երաշխավորված ամփո­փիչ ատեստավորման ձևերին համապատասխան ընտրի ամփոփիչ ատեստավորման ձևը։

Հավելված 1

Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման պետական կրթական չափորոշչի

Աղյուսակ 1

**Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի առանցքային հմտությունների մոդուլներ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ»** | | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-Հ-5-20-001 | |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է զարգացնել ուսանողի անձնական շփման ունակությունները, ակտիվացնել միջանձնային հաղորդակցության հնարավորությունները, ձևավորել աշխատանքային և մասնագիտական գործունեության ընթացքում նպատակային հաղորդակցման, գործնական կապերի ու հարաբերությունների ստեղծման կարողությունը: | |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 36 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: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Խթանել համագործակցության ձևավորումը, ստեղծել նախապայմաններ շարունակական գործընկերության համար | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է համագործակցությանը խթանող միջոցառումները (գովազդ, հայտարարություններ, ցուցահանդեսներ և այլն), 2. հավանական գործընկերոջ վերաբերյալ հավաքագրում է անհրաժեշտ տեղեկատվությունը, 3. հավաքագրված տեղեկատվությունն օգտագործում է գործարար հաղորդակցում ձևավորելու համար, 4. օգտագործում է հաղորդակցման հնարքները և տեխնոլոգիաները՝ հետաքրքրություն առաջացնելու և շահադրդելու համար, 5. հաղորդակցման ընթացքում ձեռք է բերում վստահություն, 6. ապահովում է հետադարձ կապի միջոցառումներ: | |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԱՋԻՆ ՕԳՆՈՒԹՅՈՒՆ»** | | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-ԱԱՕ-5-20-001 | |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի 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: | |
|  | **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** | 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 (սանիտարահիգենիկ, 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,  ներկայացնում է տարբեր թունավորման դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները: | |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** | | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-ԱԳՀ-5-20-001 | |
|  | **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, առաջացած աշխատանքային խնդիրներն ընկալելու և համապատասխան լուծումներ տալու կարողությունների ձևավորմանը։ | |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 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** | 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 սկզնունքները 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: | |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՁԵՌՆԵՐԵՑՈՒԹՅՈՒՆ»** | | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ԱՀ-Ձ-5-20-001 | |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել բիզնես գործունեություն իրականացնելու համար անհրաժեշտ գործնական հմտություններ: Դրանք ներառում են ինքնուրույն բիզնես կազմակերպելու և վարելու համար անհրաժեշտ գործողությունների իրականացման հմտություններ, որոնցում հաշվի է առնված ինչպես գործարար ոլորտին հատուկ սկզբունքները, այնպես էլ բիզնես գործունեությունը կարգավորող իրավական դաշտի առանձնահատկությունները: | |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ | |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլի 1 և 2 ուսումնառության արդյունքներն ուսումնասիրելու համար սկզբնական մասնագիտական գիտելիքներ պետք չէ: Մյուս ուսումնառության արդյունքների ուսումնասիրությունը նպատակահարմար է իրականացնել որոշակի մասնագիտական մոդուլներ յուրացնելուց հետո, որպեսզի դրանց գործնական ձեռքբերումները օգտագործվեն համապատասխան ծրագրեր մշակելու համար: | |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահմանված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել հիմնավորված բիզնես-գաղափարի ձևավորման գործընթացը | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. բիզնես-գործունեության էությունը ճիշտ է մեկնաբանում, 2. բիզնես-գործունեության տեսլականը, նպատակը և ռազմավարությունը ճիշտ է սահմանում, 3. բիզնես-գործունեության համար նախընտրելի անձնային հատկանիշների կարևորությունը հիմնավորում է, 4. բիզնես-գործունեության համար սեփական հնարավորությունների գնահատումը ճիշտ է, 5. բիզնես-գաղափարի էությունը ճիշտ է մեկնաբանում, 6. բիզնես-գաղափարի ձևավորման գործընթացի բաղադրիչների իմաստը ճիշտ է մեկնաբանում, 7. ըստ իրավիճակների հիմնավորում է ձևավորված բիզնես-գաղափարները, 8. բիզնես-գաղափարի տարբերակի գնահատումը ճիշտ է: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել կազմակերպության ստեղծման և գրանցման կարգը, կառավարման գործընթացը | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կազմակերպության կազմակերպական-իրավական ձևերի բնութագիրը ճիշտ է, 2. կազմակերպության աշխատանքը կարգավորող իրավական ակտերի պահանջների ընկալումը ճիշտ է, 3. կազմակերպության ստեղծման քայլերի հաջորդականությունը ճիշտ է մեկնաբանում, 4. կազմակերպության ստեղծման համար պահանջվող փաստաթղթերի ձևավորումը ճիշտ է, 5. կազմակերպության կառավարման անհրաժեշտությունը և խնդիրները ճիշտ է մեկնաբանում, 6. կառավարման ֆունկցիաների բնութագրերը ճիշտ է, 7. կառավարման ոճերի բնութագրերը ճիշտ է, 8. կառավարման ֆունկցիոնալ բաժինների ձևավորման մոտեցումները ճիշտ է, 9. աշխատատեղերի ձևավորման և պարտականությունների բաշխման մոտեցումները հիմնավոր է, 10. աշխատողների ընտրության կարգը հիմնավոր է, 11. կազմակերպության կառավարմանն առընչվող փաստաթղթերի ձևավորումը ամբողջական և հիմնավոր է, 12. կնքվելիք պայմանագրերի կազմը և բովանդակությունը իրավաբանորեն ճիշտ է, 13. կառավարման արդյունավետության գնահատման մոտեցումները հիմնավոր է: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կատարել շուկայի հետազոտման և գնահատման գործողություններ | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ճիշտ է մեկնաբանում «շուկա» հասկացությունը, 2. շուկայի հետազոտման անհրաժեշտությունը հիմնավորում է, 3. շուկայի հետազոտման հիմնական ուղղությունները բացահայտում է, 4. շուկայի հետազոտման գործընթացի փուլերը ճիշտ է բնութագրում, 5. ըստ փուլերի շուկայի հետազոտման մեթոդների ընտրությունը հիմնավոր է, 6. շուկայական պահանջարկի ծավալի բացահայտման մոտեցումները ճիշտ է, 7. շուկայի վրա ազդող գործոնների և գնորդի վարքագծի գնահատումը ճիշտ է, 8. շուկայական մրցակցության գնահատումը հիմնավոր է, 9. շուկայի հատվածավորումը իրատեսական է, 10. մարքեթինգի գաղափարների /4P և 7P/ նշանակությունը ճիշտ է բացահայտում, 11. մարքեթինգային ռազմավարության մշակման մոտեցումները հիմնավորված է: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Բնութագրել կազմակերպության ռեսուրսները և գնահատել օգտագործման արդյունավետությունը | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. կազմակերպության ռեսուրսների կազմը և կառուցվածքը ճիշտ է բացահայտում, 2. կազմակերպության ռեսուրսների խմբերի միջև օպտիմալ հարաբերակցության ապահովման անհրաժեշտությունը հիմնավորում է, 3. նյութական ռեսուրսների խմբերի տնտեսագիտական բնութագրերը ճիշտ է, 4. աշխատանքային ռեսուրսների բնութագիրը և դրանց առընչվող ցուցանիշների մեկնաբանությունը ճիշտ է, 5. աշխատանքի տեխնիկական նորմավորման էությունը ճիշտ է բացատրում, նորմաների մեծության ձևավորման մեխանիզմը ճիշտ է ներկայացնում, 6. ֆինանսական ռեսուրսների հետ կապված հասկացությունների բացատրությունը ճիշտ է, 7. ֆինանսական ռեսուրսների համալրման աղբյուրների առանձնահատկությունները ճիշտ է մեկնաբանում, 8. ռեսուրսների պահանջվելիք մեծության հաշվարկման մոտեցումները հիմնավոր է, 9. հիմնական կապիտալի առանձին խմբերի օգտագործման արդյունավետության ցուցանիշների հաշվարկը և արդյունքների գնահատումը ճիշտ է, 10. շրջանառու կապիտալի օգտագործման արդյունավետության ցուցանիշների հաշվարկը և արդյունքների գնահատումը ճիշտ է, 11. աշխատանքային ռեսուրսների օգտագործման արդյունավետության ցուցանիշների հաշվարկը և արդյունքների գնահատումը ճիշտ, 12. ռեսուրսների օգտագործման վերաբերյալ պարզ վերլուծական գործողությունները և ըստ արդյունքների եզրահանգումները հիմնավոր է: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կատարել ծախսերի հաշվարկ, ձևավորել ապրանքի /ծառայության/ գինը | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. «ծախս» հասկացության բովանդակությունը ճիշտ է մեկնաբանում, 2. տարբերակում է ծախսերի խմբերը, 3. ծախսերը հիմնավորող փաստաթղթերի տեսակները և վավերապայմանները ճիշտ է ներկայացնում, 4. ծախսերի տարբեր խմբերի հաշվապահական ձևակերպումները ճիշտ է, 5. ապրանքների տարբեր տեսակների և ծառայությունների տարբեր խմբերի համար պահանջվող ծախսերի կազմը հիմնավոր է ներկայացնում, 6. ապրանքի կամ ծառայության ինքնարժեքի մեջ ներառվող ծախսերի հոդվածները ճիշտ է ներկայացնում, 7. ինքնարժեքի տարբեր հոդվածների մեծության հաշվարկման մեթոդաբանությունը ճիշտ է կիրառում, 8. հաշվում է ապրանքի կամ ծառայության միավորի ինքնարժեքը, 9. ինքնարժեքի իջեցման հնարավորությունները ճիշտ է գնահատում, 10. ինքնարժեք-շուկայական գին մարժայի տարբերության հիմնավորումը ճիշտ է, 11. անհատական գնից շուկայական գնի անցման տրամաբանությունը բացատրում է: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Մշակել բիզնես պլան և գործողությունների ծրագիր | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. բիզնես գործունեության համար բիզնես պլանի անհրաժեշտությունը հիմնավորում է, 2. բիզնես պլանի բաժինների բովանդակության մեկնաբանությունները ճիշտ է, 3. բիզնես պլանի մշակման համար անհրաժեշտ ելակետային տվյալների կազմը և ձեռք բերման աղբյուրները ճիշտ է ներկայացնում, 4. ճիշտ է կատարում SWOT վերլուծություն, 5. SWOT վերլուծության արդյունքները կիրառում է բիզնես պլանը մշակելու գործընթացում, 6. բիզնես պլանով նախատեսվող միջոցառումները հիմնավորված է, 7. բիզնես պլանի կատարումն ապահովող գործողությունների ծրագիրը, ժամանակացույցը հիմնավոր է, 8. բիզնես պլանի կատարումն ապահովող ռեսուրսների մեծությունները ճիշտ է սահմանվել, 9. բիզնես պլանով նախատեսված միջոցառումների իրականացման ռիսկերը և դրանց հաղթահարման քայլերը հիմնավոր են: | |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 7** | Հաշվել հարկեր, տուրքեր, կազմել ֆինանսական հաշվետվություններ | |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. հարկային օրենսդրության հիմնական դրույթները ճիշտ է մեկնաբանում, 2. հարկային օրենսդրության հիմնական հասկացությունները ճիշտ է բացատրում, 3. հարկերի և տուրքերի մեծությունը հաշվելու համար կիրառվող ելակետային ցուցանիշների հաշվարկը ճիշտ է կատարում, 4. հարկերի և տուրքերի մեծությունը ճիշտ է հաշվարկում, 5. հարկերի վճարման ժամկետների գնահատումը համապատասխանում է օրենսդրության պահանջներին, 6. ֆինանսական հաշվետվությունների կազմը ճիշտ է ներկայացնում, 7. անհրաժեշտ ֆինանսական հաշվետվությունները ճիշտ է լրացնում, 8. ստուգումների իրականացման իրավական ակտերի պահանջները ճիշտ է բացատրում, 9. ստուգումների հետ կապված տնտեսվարողի իրավունքներն ու պարտականությունները ճիշտ է ներկայացնում: | |

Աղյուսակ 2

**Միջին մասնագիտական կրթության** **0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում** **որակավորման հիմնական կրթական ծրագրի ընդհանուր մասնագիտական և հատուկ մասնագիտական կարողությունների մոդուլներ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՄԱԿԱՐԳՉԱՅԻՆ ՕՊԵՐԱՏՈՐՈՒԹՅԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-001 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Այս մոդուլի նպատակն է ուսանողի մոտ ձևավորել համակարգչային տեխնիկայից և համացանցից օգտվելու և դրա ծրագրային հնարավորությունները կիրառելու, աշխատանքային գործունեության ընթացքում և անձնական կարիքների շրջանակներում համակարգչային օպերացիոն համակարգերի, գրասենյակային փաթեթների (Microsoft Office) ծրագրերի և տեղեկատվական բազաների հետ նպատակային աշխատելու կարողությունները (MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, Zoom, Google Meet և այլն): |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 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** | Տիրապետել համակարգչին, օժանդակ սարքերին և օպերացիոն համակարգերին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. տիրապետում է համակարգչի հիմնական և լրացուցիչ բաղադրիչներին, 2. տիրապետում է համակարգչի և այլ օժանդակ տեխնիկական սարքերի տեխնիկական պայմաններին (printer, scaner, projector, fax, պատճենման սարք և այլն), 3. ճիշտ է կիրառում հիմնական ծրագրերը (microsoft office) և օպերացիոն համակարգի պատուհանային կառուցվածքը, 4. ստեղծում և ձևավորում է առաջադրված թղթապանակը և ֆայլը, ստեղծում է նոր թղթապանակ ու ֆայլ, պահպանում, բացում, փակում և տեղադրում է այլ թղթապանակում, 5. օգտվում է պատուհանային մենյուի հիմնական հրամաններից, 6. տպում է փաստաթղթ (scan, fax, պատճեն և այլն): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Մուտքագրել տեքստը, խմբագրել և ֆորմատավորել նյութը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. պատրաստում է ծրագրերը հայերեն և օտար լեզվով՝ նյութը անսխալ մուտքագրելու համար, 2. մուտքագրում է տեքստը, մեծատառ նշաններ, սիմվոլներ, թվանշաններ, 3. ճիշտ է տեղաշարժում 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) ճիշտ է ձևավորում նյութը, տեքստին կից ներմուծում նկարներ, գրաֆիկներ, աղյուսակներ, անիմացիաներ, հղումներ, հիպերհղումներ և այլն,  6) ստեղծում և խմբագրում է աղյուսակներ: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Պատրաստել և խմբագրել աղյուսակները MS Excel-ում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. 1) ճիշտ է կազմում աղյուսակների համապատասխան ֆունկցիաները,   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** | Կատարել գրաֆիկական խմբագրում և ֆորմատավորում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) գծագրում է գրաֆիկական օբյեկտներ` օգտագործելով Autoshapes պատուհանի պատրաստի ձևերը,  2) գծագրում է կանոնավոր պատկերներ և տեքստային բլոկներ,  3) ֆորմատավորում և խմբավորում է գրաֆիկական օբյեկտները` տեղափոխելով, պատճենելով, պտտելով և չափերը փոխելով,  4) գունաերանգավորում է գրաֆիկական օբյեկտներ: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կատարել շնորհանդեսի մշակում և ցուցադրություն (MS PowerPoint) |
|  | **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) ճիշտ է պատրաստում և ցուցադրում առաջադրված թեմայով ավարտուն շնորհանդես (սլայդ): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել բազմաբնույթ աշխատանք համացանցում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է «համացանց» հասկացությունը,  2) օգտագործում է համացանցային հիմնական ծրագրերը (Google Chrome, Yandex, Mozila Firefox, Opera և այլն),  3) ներկայացնում է History, Favorites, Stop, Refresh հրամաների, Back և Forward կոճակների նշանակությունը,  4) փնտրում է առաջադրված տվյալները համացանցի տեղեկատվական բազաներում (որոնողական և բաց ցանցեր SEO)),  5) ներբեռնում, պահպանում և օգտագործում է տեղեկությունները համացանցից,  6) գրանցվում է էլեկտրոնային փոստում, ինտերնետային ծրագրերում և այլ կայքերում,  7) օգտագործում է էլեկտրոնային փոստի հնարավորությունները (նամակ, ամպային տիրույթ, օրացույց, google meet, կցորդ և այլն), ուղարկում և ստանում է տեղեկություն,  8) օգտագործում է հեռավար հաղորդակցման հարթակները (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams և այլն): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 7** | Ստեղծել տվյալների բազաների ղեկավարման համակարգեր (MS Access) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է տվյալների բազա հասկացությունը և բազայի ստեղծման փուլերը, 2) ստեղծում է բազա, ընտրում դաշտերի տվյալի տիպերը և հատկանիշները, 3) կապակցում է դաշտերը՝ տեղեկությունների մուտքագրման համար,  4) ներկայացնում է հաշվետվություններ՝ բազաների տվյալների միջոցով։ |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿԻՐԱՌԱԿԱՆ ՏՆՏԵՍԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-002 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ տնտեսագիտության հիմնական հասկացությունների ապրանքափողային հարաբերությունների սկզբունքների և դրանց տնտեսական մեկնաբանության վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ ձևավորել տնտեսագիտական մտածողության, գործարար ունակությունների, շուկայական հարաբերություններին մասնակցության, մասնագիտական գործունեության ընթացքում արդյունավետ լուծումներ գտնելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 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 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: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել ապրանքափողային հարաբերությունների սկզբունքները և դրանց տնտեսական մեկնաբանությունը: |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է ապրանքի (ծառայության) արտադրության ձևավորման հիմքերը,  2) ներկայացնում է ապրանքի (ծառայության) և դրա հատկությունների բնութագրիչները,  3) մեկնաբանում է ապրանքի (ծառայության) հատկությունները մասնագիտական ոլորտի համատեքստում,  4) ներկայացնում է փողի անհրաժեշտությունը և դրա ազդեցությունը ապրանքային հարաբերությունների կազմակերպման գործում,  5) ներկայացնում է փողի գործառույթները և դրանց ազդեցությունը տնտեսական հարաբերությունների զարգացման գործում: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Ներկայացնել շուկայական համակարգի բաղադրիչները, կատարել համապատասխան գործողություններ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է շուկայական համակարգի կառուցվածքը և բաղադրիչները,  2) ներկայացնում է պահանջարկի ձևավորումը և դրա վրա ազդող գործոնները,  3) ներկայացնում է առաջարկի ձևավորումը և դրա վրա ազդող գործոնները,  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) բացահայտում է մրցակցային առավելությունները և թերությունները, նախաձեռնում գործողություններ: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ներկայացնել տնտեսական սուբյեկտների ձեռնարկատիրական գործունեության առանձնահատկությունները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպությունների գործունեության առանձնահատկությունները՝ ըստ նպատակադրման և ոլորտի,  2) ճիշտ է ներկայացնում ձեռնարկատիրական գործունեության պլանավորման գործողությունները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Ներկայացնել սպասարկման կազմակերպման հիմնական սկզբունքները, մատակարարման, սպառման և առաքման առանձնահատկությունները, հիմնական և շրջանառու միջոցների շարժը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման կազմակերպման էությունը, հիմնական սկզբունքները,  2) ճիշտ է նկարագրում մատակարարման, առաքման և սպառման առանձնահատկությունները,  3) ճիշտ է նկարագրում հիմնական և շրջանառու միջոցների տարբերությունը, շարժի հաշվարկը,  4) ճիշտ է տարբերակում նյութական և ֆինանսական միջոցների առանձնահատկությունները, հաշվառելու կարգը, տեղաբաշխման առաջնայնությունները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Ներկայացնել ֆինանսահաշվային համակարգը և հարաբերությունները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում ֆինասնատնտեսական 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 գործողությունները՝ մեկնաբանելով սկզբունքները,  5) ճիշտ է ներկայացնում հարկային համակարգը՝ ըստ տեսակների և կիրառման,  6) ճիշտ է ներկայացնում հարկային գանձումների մեխանիզմները,  7) ճիշտ է ներկայացնում «1 C» hաշվապահական ծրագրի հիմնական մոդուլները: |
|  | **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 ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-003 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ մարքեթինգի էության, նպատակների և մարքեթինգային գործունեության պլանավորման վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ ձևավորել սերվիսային ձեռնարկության մարքեթինգային հետազոտությունների, տվյալների վերլուծության և արձագանքման կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 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 սահմանված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել մարքեթինգի էությունը, նպատակները և մարքեթինգային գործունեության պլանավորումը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգի հիմնական հասկացությունները, սերվիսի մարքեթինգի առանձնահատկությունները՝ նպատակները և հիմնահարցերը,  2) ճիշտ է ներկայացնում սերվիսային ձեռնարկության մարքեթինգային ռազմավարությունը, տեսակները (մասսայական, դիֆերենցված, նպատակային մարքեթինգ),  3) ներկայացնում է սերվիսային ձեռնարկության մարքեթինգային պլանավորման սկզբունքները,  4) ճիշտ է ներկայացնում սերվիսի մարքեթինգային ուսումնասիրությունները և դրանց ուղղությունները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Կատարել սպասարկման ոլորտի 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 ուսումնասիրություն և հատվածավորում,  4) կազմում է գործողությունների պլան՝ վերլուծության արդյունքներին համապատասխան և ներկայացնում առաջարկ: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կատարել սերվիսային ձեռնարկության արտաքին և ներքին միջավայրերի վերլուծություն (SWOT) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում սերվիսային ձեռնարկության արտաքին միջավայրի գործոնները,  2) վերլուծում է արտաքին միջավայրի գործոնների հնարավորությունները և խոչընդոտները վերլուծություն,  3) ճիշտ է ներկայացնում սերվիսային ձեռնարկության ներքին միջավայրի գործոնները,  4) վերլուծում է ներքին միջավայրի ուժեղ և թույլ կողմերը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ներկայացնել մարքեթինգային հիմնարար բաղադրիչները (7P-երը) |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում մարքեթինգային հիմնարար բաղադրիչները (7P-երը) և դրանց ազդեցությունը մարքեթինգային նպատակի վրա (հաճախորդի),  2) ճիշտ է ընտրում նպատակային շուկան և մշակում համապատասխան ծառայությունների համալիր,  3) ճիշտ է սահմանում ծառայությանը համապատասխան գին,  4) ներկայացնում է նպատակային հաճախորդների շրջանում ծառայությունների համալիրի տարածման մեթոդները,  5) իրականացնում է կոմունիկացիոն քաղաքականություն՝ թիրախային հաճախորդների շրջանում ծառայությունների առավելությունների ներկայացում և վաճառքի խթանում (գովազդ, PR և այլն),  6) Իրականացնում է ծառայության վաճառքի խթանում և առաջխաղացում՝ կիրառելով DMS, SMM և այլ մարքեթինգային գործիքներ,  7) ներկայացնում է հաճախորդի պահանջների բավարարման գործընթացը՝ կախված անձնակազմի որակավորումից և հատկանիշներից (արտաքին տեսք, սպասարկման որակ, հոգեբանության իմացություն, գործելաոճ և այլն),  8) ներկայացնում է գնման գործընթացը,  9) ներկայացնում է նյութական և ֆիզիկական հատկությունները՝ որպես ծառայություն գնելու գործընթացի պայմաններ (ինտերիեր, գտնվելու վայր, մթնոլորտ): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կազմակերպել ծառայությունների մատուցման շահավետ տարբերակներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում ծառայությունների կազմակերպման, սպասարկման արդյունավետ տարբերակները,  2) ճիշտ է որոշում մատուցվող ծառայությունների տեսականին և ծավալները,  3) ներկայացնում հաճախորդի կարիքներին, խնդիրներին և հակասություններին արձագանքելու տարբերակները,  4) հրահանգավորում է վերլուծելով հաճախորդների կարծիքները, տպավորությունները, բողոքները (CRM),  5) ապահովում է հաճախորդների հետ հետադարձ կապի միջոցառումներ (CRM),  6) վերլուծում է արդյունքները և մշակում առաջարկություններ` սերվիսային ձեռնարկության արդյունավետության բարձրացման համար: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ (ՄԵՆԵՋՄԵՆԹԻ) ՀԻՄՈՒՆՔՆԵՐ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-004 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ կառավարման էության, սկզբունքների և մակարդակների մենեջերի իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ ձևավորել կառավարման, ինքնակառավարման, կառավարման գործընթացների կազմակերպման, դրանց փուլերի դիտարկման, վերլուծության և համահունչ արձագանքման, իր լիազորությունների շրջանակում կառավարչական որոշումների կայացման կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-002 «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահմանված 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,  2)ճիշտ է ներկայացնում կառավարման հիմնական սկզբունքները, դրանց ընտրության հիմնավորումները և ազդեցությունը կազմակերպության արդյունավետության վրա,  3) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության կառավարման մակարդակները և դրանց ձևավորման եղանակները,  4) սահմանում է կազմակերպության նպատակը՝ սկզբունքների և որոշակի վերլուծությունների հիման վրա: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել կառավարման համակարգի տարրերը և կառավարման ենթակա բաղադրիչները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կառավարման համակարգի տարրերը,  2) ներկայացնում է կառավարման ենթակա բաղադրիչները (արտադրության/սպասարկման, անձնակազմ, ֆինանսներ, ռիսկեր, որակ, նախագծեր, տեղեկատվության, էկոլոգիայի, ներդրումներ, նորամուծություններ և այլն),  3) ընտրում է հիմնական բաղադրիչները և հիմնավորում՝ ըստ կազմակերպության առաջադրված նպատակի: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Ներկայացնել կառավարման հիմնական գործընթացները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության կառավարման հիմնական գործընթացները,  2) ճիշտ է սահմանում նպատակը և պլանավորում գործընթացը՝ ըստ փուլերի և գործողությունների,  3) ճիշտ է կատարում պլանավորված գործողությունները,  4) ճիշտ է մեկնաբանում և իրականացնում կազմակերպման գործընթացը՝ ըստ փուլերի և գործողությունների,  5) ճիշտ է ներկայացնում անձնակազմի շահադրդման (մոտիվացման) ձևերը և իրականացումը,  6) ճիշտ է մեկնաբանում և իրականացնում վերահսկողության գործընթացը՝ ըստ փուլերի և գործողությունների,  7) վերահսկում է հանձնարարականը կամ ընդունված որոշումը՝ կառավարման բոլոր գործընթացներում: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Համակարգել ստորաբաժանումների միջև հաղորդակցումը՝ ըստ նպատակի |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է մեկնաբանում ստորաբաժանումների միջև հաղորդակցման էությունը և բաղադրիչները,  2) ճիշտ է կազմակերպում տեղեկատվության փոխանակումը և հանձնառությունների բաշխումը՝ ըստ ստորաբաժանումների («թիմային ստորաբաժանումներ»),  3) ապահովում է հանձնառության հասանելիությունն ու մատչելիությունը «թիմային ստորաբաժանումների» միջև,  4) հավաքագրում, վերլուծում և մշտադիտարկում է ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկությունները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Տիրապետել ինքնակառավարման սկզբունքներին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է մեկնաբանում «ինքնակառավարում» հասկացությունը և ուղղությունները,  2) ճիշտ է պլանավորում և օգտագործում իր ժամանակային ռեսուրսները,  3) մշակում է աշխատանքային մեթոդներ և տեխնիկա,  4) վերլուծում է իր աշխատանքային ժամերի ծախսերը՝ կրճատելով ժամանակի կորուստները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Ընդունել ռացիոնալ կառավարչական որոշումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ընդունում է ռացիոնալ որոշումներ՝ օգտագործելով կառավարման գործընթացների արդյունքները,մ  2) ապահովում է ընդունված որոշումների կատարումը,  3) մշտադիտարկում է ընդունված որոշումները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Ներկայացնել մենեջերի իրավունքներն ու պարտականությունները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 2) ծանոթանում է իր աշխատանքային պարտականությունների և իրավունքների փաստաթղթերին, այդ թվում գաղտնի (կոնֆիդենցիալ),  3) հավաքագրում է ստորաբաժանումներից և աշխատակիցներից անհրաժեշտ տեղեկատվություն և փաստաթղթեր,  4) ներկայացնում է աշխատանքային պայմանագրի և պաշտոնի նկարագրի շրջանակներում իր լիազորությունների ընդլայնման առաջարկությունները,  5) ճիշտ է որոշում հաճախորդների հետ աշխատելու ձևերը և գործնական կապերի հաստատման միջոցները,  6) ճիշտ է բաշխում իրեն վստահված ֆինանսական միջոցները,  7) ճիշտ է ներկայացնում իր իրավունքները,  8) ներկայացնում է պահանջ ղեկավարությանը՝ կազմակերպատեխնիկական պայմանների ապահովման և անհրաժեշտ փաստաղթերի ձևակերպման համար,  9) ներկայացնում է ղեկավարությանը ընկերության գործունեության բարելավման առաջարկություններ,  10) տիրապետում է իր աշխատանքային պարտականությունների չկատարման, թերի կատարման կամ նյութական վնաս պատճառելու դեպքում պատասխանատվության մեխանիզներին: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՆՁՆԱԿԱԶՄԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-00**5** |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ անձնակազմի կառավարման ոլորտների և գործունեության, աշխատատեղերի պլանավորման սկզբունքների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել կադրերի ընտրության, համալրման, ստորաբաժանման անձնակազմի աշխատանքների համակարգման և վերահսկողության գործնական կարողություններ, ինչպես նաև կատարել կադրերի կատարելագործման և նորարարությունների ներդման միջոցառումներ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-004 «Կառավարման (Մենեջմենթի) հիմունքներ» մոդուլը |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահմանված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Տիրապետել անձնակազմի կառավարման ոլորտներին և գործունեությանը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում անձնակազմի որոնումը և հարմալվելը (ադապտացիան),  2) տիրապետում է անձնակազմի գործառնական աշխատանքի հիմնական դրույթներին (վերապատրաստում, զարգացում, գործառնական գնահատում, շարժառիթ և այլն): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել աշխատատեղերի պլանավորման սկզբունքները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության կառուցվածքը և ստորաբաժանումներում հաստիքների սահմանման հիմնական սկզբունքները,  2)ճիշտ է ներկայացնում կադրային պլանավորման սկզբունքները՝ հիմք ընդունելով կազմակերպության նպատակները,  3) կազմում է համապատասխան աշխատատեղերի պաշտոնի նկարագիրը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կատարել կադրերի ընտրություն, համալրում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում աշխատատեղի թեկնածուի(ների) որոնման տարբերակները (կադրերի բանկ, մասնագիտացված սոցցանցեր, աշխատանքի տեղավորման գործակալություն և այլն),  2) անցկացնում է հարցազրույց՝ կիրառելով ժամանակակից մեթոդները (մասնագիտական, իրավիճակային, սթրեսային, հոգեբանական և այլն),  3) հիմնավորում է թեկնածուի (ների) ընտրության իր տարբերակը՝ ըստ մասնագիտական և անձնական որակների,  4) կազմակերպում է նորանշանակ կադրի ընդունելությունը, ուղղորդումը և փորձաշրջանը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Պլանավորել աշխատանքըները և ապահովել կազմակերպումը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է մշակում և ներկայացնում աշխատատեղերի քանակը, աշխատանքային գործառույթները և պայմանները,  2) ճիշտ է սահմանում կատարվող աշխատանքի բովանդակությունը և հերթականությունը,  3) կատարում է աշխատանքի բաժանում,  4) ճիշտ է կիրառում անձնակազմին մոտիվացնող միջոցները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Համակարգել և վերահսկել ստորաբաժանման անձնակազմի աշխատանքները |
|  | **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) գնահատում է աշխատանքի կատարողականը՝ ամփոփիչ վերահսկողության արդյունքների վերլուծության հիման վրա: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 6** | Ձևավորել խմբեր և կազմակերպել խմբային աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ձևավորում խմբերի տեսակները՝ ըստ առաջադրված չափանիշի,  2) ապահովում է խմբային նպատակների համապատասխանությունը կազմակերպության գործունեության և ընթացիկ նպատակներին,  3) առանձնացնում է անհրաժեշտ ռեսուրսները և բաշխում ըստ հանձնառությունների,  4) նկարագրում է խմբի հիմնական գործողությունները, աշխատանքների բաշխումը,  5) վերլուծում և գնահատում է աշխատանքից ստացված արդյունքները: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 7** | Կատարել կադրերի կատարելագործում նորարարությունների ներդրում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կադրերի կատարելագործման և նորարարությունների ներդրման միջոցառումները,  2) ներկայացնում է կադրերի կատարելագործման եղանակները, խնդիրները,  3) մշակում է վերապատրաստման ծրագիր,  4) մշակում է անձնակազմի արդյունավետ աշխատանքի նորարարական առաջարկ: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՂԵԿԱՎԱՐՄԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆ, ՀՈԳԵԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԷԹԻԿԵՏ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-006 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ ղեկավարման տեսակների, ոճերի, առաջնորդելու և իշխանության ձևերի վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել ծառայություններ կազմակերպող աշխատողների վարվեցողության կանոնների, աշխատանքի կուլտուրայի, հյուրընկալության մթնոլորտի, էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքների, որակյալ սպասարկում կազմակերպելու, ինչպես նաև աշխատողին ներկայացվող պահանջների (այդ թվում՝ արտաքին տեսքի) պահպանությունը վերահսկելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 48 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-005 «Անձնակազմի կառավարում» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահմանված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել ղեկավարման տեսակները և ոճերը, առաջնորդելու հիմունքները և իշխանության ձևերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է ղեկավարման տեսակները և ոճերը,  2) ճիշտ է նկարագրում իշխանության ձևերը,  3) բացատրում է ղեկավարման իր քայլերը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել ղեկավարման էթիկայի և գործարար հարաբերությունների վարվելակերպի կանոնները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է ծառայությունների ղեկավարման էթիկայի սկզբունքները,  2) ներկայացնում է ծառայություններ սպասարկող աշխատակիցների վարվեցողության կանոնները,  3) ճիշտ է ներկայացնում ծառայություններ սպասարկող աշխատողների աշխատանքային կուլտուրային հետևելու ձևը (արտաքին տեսքին ներկայացվող պահանջներ),  4) վարում է զրույց՝ բարեկիրթ ոճով (խոսքի կուլտուրա, գրագիտություն, ճիշտ տոն): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Ներկայացնել մասնագիտական էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքներն ու սկզբունքները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է հաճախորդի հոգեբանական հիմնական տեսակները և շփման հոգեբանական հիմունքներն ու սկզբունքները,  2) որոշում է հաճախորդի հոգեբանական տեսակը,  3) ճիշտ է բացատրում սերվիսի էությունը, բովանդակությունը, առանձնահատկությունները,  4) ճիշտ է ներկայացնում սպասարկման ձևերը,  5) ճիշտ է ներկայացնում սպառողների հետ փոխհարաբերությունների կազմակերպման տեխնոլոգիան,  6) ճիշտ է ներկայացնում մասնագիտական էթիկայի և սպասարկման հոգեբանության հիմունքներն ու սկզբունքները,  7) ճիշտ է բացատրում սպասարկման կուլտուրան` որպես ծառայությունների սպասարկման անբաժան մաս: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ներկայացնել սպասարկման գործընթացում 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 առաջնորդի (լիդերի) տարբերությունները, հեղինակության միջոցով էթիկական կոնֆլիկտները լուծելու մեխանիզմները,  3) ներկայացնում է անձնական օրինակով ներգործելու օրինակներ,  4) ներկայացնում է հոգատար վերաբերմունքով և ուշադրություն դարձնելու եղանակով աշխատողի մոտ այլ հոգեբանական իրավիճակներ ձևավորելու օրինակներ։ |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՄԱՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-007 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Այս մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ գործարար հաղորդակցության տարատեսակների վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ ձևավորել գործարար հաղորդակցություն կազմակերպելու և դրանց մասնակցելու, աշխատանքային հանդիպումներ, քննարկումներ անցկացնելու, ինչպես նաև բանակցություններ, բանավեճեր (դեբատներ) վարելու և գործարքներ կնքելու կարողություններ։ |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 48 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-13-006«Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար սահմանված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել գործարար հաղորդակցության տեսակները և կիրառման նպատակահարմարությունը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է նկարագրում գործարար հաղորդակցության էությունն ու ազդեցությունը կազմակերպության հաջողության գործում,  2) ճիշտ է ներկայացնում գործարար հաղորդակցության տեսակները,  3) ճիշտ է ներկայացնում գործարար հաղորդակցության փուլերը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել գործընկերների ընտրությունը՝ ըստ կազմակերպության պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է պատվիրատու, սպասարկող և մատակարարող կազմակերպությունները և դրանց որոնման եղանակները (տեղեկատվական բաց հարթակներ, անձնական կապեր, մասնագիտացված հարթակներ),  2) վերլուծում և գնահատում է ընտրված կազմակերպության առավելությունները,  3) կատարում է նպատակահարմար ընտրություն՝ ելնելով կազմակերպության պահաջներից և կարիքներից: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել աշխատանքային հանդիպումներ աշխատակիցների և շահառուների հետ |
|  | **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** | Ներկայացնել ժեստերի լեզուն հաղորդակցության ժամանակ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում և մեկնաբանում է ժեստերը, այդ թվում գործարար հաղորդակցության ժամանակ,  2) ճիշտ է ներկայացնում դրական և բացասական տպավորություն արտահայտող ժեստերը,  3) ճիշտ է վերլուծում զրուցակցի վերաբերմունքն` ըստ ժեստերի և կատարում համապատասխան գործողություններ նպատակին հասնելու համար: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Վարել գործարար բանակցություններ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է գործարար բանակցությունների նախապատրաստման գործընթացը՝ հանդիպման վայրի և ժամանակի ճշգրտմամբ,  2) ներկայացնում է գործարար բանակցությունների վարման մեթոդաբանությունը,  3) ներկայացնում է զրուցակցի հնարավոր դիրքորոշումները` վերևից, ներքևից, հավասարը հավասարի,  վարում է գործարար բանակցություններ,  4) կիրառում է բանավեճի (դեբատի) տեխնոլոգիան՝ գործարար բանակցությունների ընթացքում: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Համագործակցել և կնքել գործարքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կազմակերպությունների հետ համագործակցության իրականացման ընթացքը,  2) ներկայացնում է գործարքների կնքման (պայմանագրերի) կարգը,  3) սահմանում է գործարքների (կնքվող պայմանագրի) կատարման ժամկետը,  4) որոշարկում է առաջադրված իրավիճակում համագործակցող կազմակերպությունների պարտավորություններն ու իրավունքները,  5) սահմանում է պայմանագրի առաջադրված կետերի խախտման դեպքում կողմերի պատավորությունները հաշվի առնելով գործող օրենսգիրքը: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ, ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԵՎ ՍԹՐԵՍՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄԸ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ**  **ՈԼՈՐՏՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-008 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ կոնֆլիկտների, փոփոխությունների ու սթրեսների հիմնական ձևերի և զարգացման փուլերի վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ զարգացնել սպասարկման ոլորտում ծագած կոնֆլիկտները, սթրեսները և փոփոխությունները կառավարելու և հաղթահարելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 48 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-007 «Գործարար հաղորդակցման հմտություններ» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել կոնֆլիկտների էությունը, պատճառները, զարգացման փուլերը և ռազմավարությունը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է նկարագրում կոնֆլիկտի էությունն ու ծագման պատճառները սպասարկման ոլորտում,  2) ճիշտ է ներկայացնում կոնֆլիկտների դրական և բացասական ազդեցությունը սերվիսային ձեռնարկության համար,  3) ճիշտ է ներկայացնում կոնֆլիկտների զարգացման փուլերը,  4) ճիշտ է վերլուծում սպասարկման ոլորտում կոնֆլիկտային իրավիճակները և որոշում դրանց լուծման գրագետ ռազմավարությունը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել կոնֆլիկտների հիմնական ձևերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտի ներանձնային և միջանձնային ձևերը,  2) ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտները անձի և խմբի միջև,  3) ճիշտ է տարբերակում կոնֆլիկտների միջխմբային ձևը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Նկարագրել կոնֆլիկտների կառավարման եղանակները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը՝ վերջինից խուսափելու միջոցով,  2) ճիշտ է կառավարում կոնֆլիկտը՝ փոխգործակացությամբ,  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 միջցոցով,  3) ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` ապահովելով աշխատակիցների մասնակցությունը,  4) ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` խրախուսելով աշխատակիցներին,  5) ճիշտ է կառավարում փոփոխությունները` հարկադրանքի միջոցով: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 5** | Կառավարել սթրեսը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է կառավարում սթրեսը` իմանալով դրա ծագման պատճառը,  2) ճիշտ է կառավարում սթրեսը` ըստ տեսակների,  3) ճիշտ է կառավարում սթրեսը` ըստ սթրեսածին գործոնների,  4) ճիշտ է կառավարում սթրեսը` աշխատակիցների ներգրավմամբ որոշակի միջոցառումներ ձեռնարկելով: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՕՏԱՐ ԼԵԶՎՈՎ -1»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-009 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ գրավոր խոսքի և լեզվի ուղղագրական, քերականական հիմնական կանոնների վերաբերյալ, ինչպես նաև ուսանողի մոտ ձևավորել բանավոր խոսքի, տեքստեր պատմելու և գրելու, սպասարկման ոլորտի մասնագիտական բառապաշարը և մասնագիտական գործունեության շրջանակներում օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 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 սպասարկման ոլորտի մասնագիտական բառապաշարին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է առաջադրված թեման, 2) բանավիճում է տվյալ թեմայի շուրջ,  3) ներկայացնում է սահուն և կապակցված կարդացած նյութը՝ օգտագործելով յուրացրած բառապաշարը,  4) պատասխանում է նյութի բովանդակությանն ուղղված հարցերին:  5) ներկայացնում է մասնագիտական նոր բառապաշարը՝ առանց ուղղագրական և քերականական սխալների: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Թարգմանել մասնագիտական տեքստը՝ բառարանի և համացանցային ծրագրային հարթակների օգնությամբ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է թարգմանում մասնագիտական տերմինները,  2) ճիշտ է սղագրում՝ առանց խախտելու տեքստի բովանդակությունը,  3) ճիշտ է խմբագրում առաջադրանքը և ներկայացնում ավարտուն տեսքով: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Տիրապետել մասնագիտական ոլորտի բառապաշարին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում մասնագիտական տերմինները, 2) ճիշտ է պատմում մասնագիտական ոլորտին առնչվող թեմաները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Նկարագրել մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձություն կամ գործողություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է նկարագրում մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձություն, 2) պատմում և նկարագրում է մասնագիտական ոլորտի աշխատանքների ընթացքի մասին: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Տրամադրել մասնագիտական ոլորտի տեղեկատվություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կազմակերպությունը, 2) ներկայացնում է տեղեկատվություն կազմակերպությունների ծառայությունների վերաբերյալ,  3) ճիշտ է վարում երկխոսություն: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Գրել տարբեր բնույթի հաղորդագրություններ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է գրում առաջադրված թեմայով հաղորդագրություն, 2) ճիշտ է ներկայացնում առաջադրված նյութը հաղորդագրության տեսքով,  3) ճիշտ է գրում հաղորդագրություն՝ լեզվի ուղղագրական և քերականական կանոնները պահելով: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒՄ ՕՏԱՐ ԼԵԶՎՈՎ -**2**»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-010 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ գրավոր խոսքի և լեզվի ուղղագրական, քերականական հիմնական կանոնների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել բանավոր խոսքի, տեքստեր պատմելու և գրելու, սպասարկման ոլորտի մասնագիտական բառապաշարը և մասնագիտական գործունեության շրջանակներում օտար լեզվով հաղորդակցվելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 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 սպասարկման ոլորտի մասնագիտական բառապաշարին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է առաջադրված թեման, 2) բանավիճում է տվյալ թեմայի շուրջ,  3) ներկայացնում է սահուն և կապակցված կարդացած նյութը՝ օգտագործելով յուրացրած բառապաշարը,  4) պատասխանում է նյութի բովանդակությանն ուղղված հարցերին:  5) ներկայացնում է մասնագիտական նոր բառապաշարը` առանց ուղղագրական և քերականական սխալների: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Թարգմանել մասնագիտական տեքստը՝ բառարանի և համացանցային ծրագրային հարթակների օգնությամբ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է թարգմանում մասնագիտական տերմինները,  2) ճիշտ է սղագրում՝ առանց խախտելու տեքստի բովանդակությունը,  3) ճիշտ է խմբագրում առաջադրանքը և ներկայացնում ավարտուն տեսքով: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Տիրապետել մասնագիտական ոլորտի բառապաշարին |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում մասնագիտական տերմինները, 2) ճիշտ է պատմում մասնագիտական ոլորտին առնչվող թեմաները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Նկարագրել մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձություն կամ գործողություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է նկարագրում մասնագիտական ոլորտում տեղի ունեցող որևէ իրադարձություն, 2) պատմում և նկարագրում է մասնագիտական ոլորտի աշխատանքների ընթացքի մասին: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Տրամադրել մասնագիտական ոլորտի տեղեկատվություն |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է կազմակերպությունը, 2) ներկայացնում է տեղեկատվություն կազմակերպությունների ծառայությունների վերաբերյալ,  3) ճիշտ է վարում է երկխոսություն: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Գրել տարբեր բնույթի հաղորդագրություններ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է գրում առաջադրված թեմայով հաղորդագրություն, 2) ճիշտ է ներկայացնում առաջադրված նյութը հաղորդագրության տեսքով,  3) ճիշտ է գրում հաղորդագրություն՝ լեզվի ուղղագրական և քերականական կանոնները պահելով: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԻՐԱՎԱԿԱՆ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՒՄԸ ԵՎ**  **ՓԱՍՏԱԹՂԹԱՇՐՋԱՆԱՌՈՒԹՅՈՒՆԸ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-011 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների կազմակերպաիրավական ձևերի և առանձնահատկությունների քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների կազմակերպման հիմքերի վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ծառայությունների ոլորտի իրավական ակտերին և անհրաժեշտ փաստաթղթային ձևակերպումներին տիրապետելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 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** | Ներկայացնել ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունների կազմակերպաիրավական ձևերի առանձնահատկությունները |
|  | **Կատարման չափանիշները** | 1)տիրապետում է ծառայությունների ոլորտի զարգացման պատմությանը և առանձնահատկություններին՝ ըստ ոլորտների,  2) ճիշտ է նկարագրում կազմակերպությունների ստեղծման գործընթացը՝ ըստ ոլորտների և կազմակերպաիրավական ձևերի: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների կազմակերպման և ձևակերպման հիմքերը (կանոնադրություն, պայմանագիր, համաձայնագիր, տեխնիկական առաջադրանք, ակտ, պահանջագիր և այլն) |
|  | **Կատարման չափանիշները** | 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 ներկայացնում աշխատանքային իրավահարաբերությունների ընթացքում առաջացած քաղաքացիական և վարչական պատասխանատվության դեպքերը: |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 3** | Ներկայացնել ծառայությունների ոլորտի իրավական ակտերը |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում ծառայությունները կարգավորող իրավական ակտերը և դրանց հիմնական պահանջները,  2) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպչական փաստաթղթերը՝ հայեցակարգը և բնութագրական առանձնահատկությունները,  3) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ նորմերի պահանջները,  4) ճիշտ է ներկայացնում պարտադիր պահպանության ենթակա փաստաթղթերի, նյութերի և այլ հիմքերի անվանացանկը,  5) ճիշտ է ներկայացնում ծառայություններ իրականացնող սուբյեկտներին (անձակազմին) ներկայացվող պահանջները (կրթական, մասնագիտական, աշխատանքային, առողջապահական, արտաքին տեսքի, վարվելակերպի և այլն): |
|  | **ՈՒսումնառության արդյունք 4** | Ներկայացնել ծառայությունների կազմակերպման համար անհրաժեշտ փաստաթղթային ձևակերպումները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է նկարագրում կազմակերպության փաստաթղթաշրջանառությանը ներկայացվող` օրենսդրությամբ սահմանված հիմնական պահանջները,  2) կազմում է ծառայությունները համակարգող և ուղղորդող փաստաթղթերի փաթեթ,  3) ճիշտ է լրացնում ներքին ու արտաքին փաստաթղթաշրջանառության (գործավարության) մեջ կիրառվող տիպային փաստաթղթերը՝ բլանկներ, պլաններ, պայմանագրեր, կարգագրեր, հաշվետվություններ, ապրանքագրեր և այլն,  4) ճիշտ է նկարագրում տարբեր փաստաթղթերի պահանջների կատարման հնարավոր ձևերն ու մեթոդները,  5) ճիշտ է լրացնում 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 ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ**  **ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-012 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման ծառայությունների կազմակերպման վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել համապատասխան ծառայությունների շահառուների (հաճախորդների և անձնակազմի) հետ աշխատելու, տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-011 «Ծառայությունների կազմակերպման իրավական կարգավորումը և փաստաթղթաշրջանառությունը» մոդուլը: |
|  | **Մոդուլի գնահատման կարգը** | Մոդուլի ընդունելի կատարողականը յուրաքանչյուր արդյունքի համար նախատես­ված կատարման չափանիշների բավարար մակարդակի ապահովումն է։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 1** | Ներկայացնել անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկում իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական ու գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկում իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները՝ ըստ ուղղվածության (գեղեցկության, մերսման սրահներ և այլն),  2) ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական սպասարկման տեսակները (վարսահարդարում և խնամք, դիմահարդարում և մաշկի խնամք, մատնահարդարում և խնամք, մերսում և այլն),  3) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության անձնական խնամքի և հիգիենայի ծառայությունների սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան և ապահովում դրանց մատակարարումը,  4) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության բուժական ծառայությունների սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմնական գույքային և նյութատեխնիկական բազան և ապահովում դրանց մատակարարումը,  5) ճիշտ է նկարագրում ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական սպասարկման ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները,  2) կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների անհրաժեշտ կազմը, մասնագետի նկարագիրը,  3) նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետին ներկայացվող որակական նվազագույն պահանջները,՝  4) ապահովում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթան: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) բուժական ծառայությունների աշխատանքները՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայությունների ձեռնարկությունների ռազմավարական նպատակները և խնդիրները,  2) ճիշտ է կազմում համապատասխան ծառայությունների գործունեության պլանը և անհրաժեշտ գործընթացները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ համապատասխան ստորաբաժանումների, ծառայությունների և աշխատակցի,  4) կատարում է հրահանգավորում, դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5) բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում է համապատասխան առաջարկություններ վերադասին,  6) ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին,՝  7) ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական 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, շարունակական վաճառք և այլն),  4) հիմնավորում է սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները,  5) ճիշտ է վերլուծում և գնահատում պայմանական դեպքերը մշտադիտարկման արդյունքում: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ընդունելության և ամրագրման գործընթացը, գործառույթները,  2) ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ գործող ամրագրումների անհնարինության կամ պատվերի կատարման դժվարության դեպքում,  3) տիրապետում է շփման և բանակցություններ վարելու կարողություններին հատուկ խմբի հաճախորդների («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն) հետ,  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5)հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայությունների վաճառքի եղանակները,  2) կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,  3) մշակում է անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,  4) մշակում է ծառայությունների առաջխաղացում և հաճախորդներին ներգրավելու աշխատանքներ,  5) մշակում է գնորդների պահանջմունքներին և առաջարկներին համապատասխան հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,  6) ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,  7) կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում ծառայություն մատուցող մասնագետների և հաճախորդների անձնային շփումների հոգեբանաէթիկական տարրերը և կարևորությունը,  2) մշակում է առաջարկություններ «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ,  3) ցուցաբերում է ճկունություն առաջադրված իրավիճակում հաճախորդներին չկորցնելու համար,  4) մշակում է հաճախորդի հետ համաձայնեցրած սպասարկման ռեժիմ,  5) կատարում է եզրահանգումներ՝ ըստ բնակչության և գնորդների տպավորությունների, կարծիքների, և բողոքների վերլուծության արդյունքների: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական և միջանձնային խնդիրները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում անձնական խնամքի, հիգիենայի և(կամ) և բուժական ծառայությունների սպասարկման անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման կանոնները,  2) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունը,  3) ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և 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 դեպքում առաջին օգնության գործողություններ և փաստաթղթային ձևակերպումներ,  7) առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,  8) ճիշտ է ներկայացնում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՀԱՆԳՍՏԻ ԵՎ ԺԱՄԱՆՑԻ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-013 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ հանգստի և ժամանցի ծառայությունների տեսակների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել համապատասխան ծառայությունների շահառուների (հաճախորդներ և անձնակազմ) հետ աշխատելու, ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-002 «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 հանգստի և ժամանցի ծառայությունները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի ծառայությունների տեսակները,  2) ճիշտ է ներկայացնում հանգստի ծառայություն մատուցող կազմակերպության նյութատեխնիկական բազան, ապահովում դրանց մատակարարումը և անխափան աշխատանքը,  3) ճիշտ է ներկայացնում ժամանցի ծառայություն մատուցող կազմակերպության նյութատեխնիկական բազան, ապահովում դրանց մատակարարումը և անխափան աշխատանքը,  4) ճիշտ է նկարագրում ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել հանգստի և ժամանցի ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները,  2) կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների անհրաժեշտ կազմը, մասնագետի նկարագիրը,  3) նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետին ներկայացվող որակական նվազագույն պահանջները,  4) ապահովում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել հանգստի և ժամանցի ծառայությունների սպասարկման աշխատանքները՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի ծառայությունների կազմակերպությունների ռազմավարական նպատակները և խնդիրները,  2) ճիշտ է կազմում համապատասխան ծառայությունների գործունեության պլանը և անհրաժեշտ գործընթացները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ պատասխանատու ստորաբաժանումների, ծառայությունների և աշխատակցի,  4) հրահանգավորում և դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5) բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում է համապատասխան առաջարկություններ վերադասին,  6) ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին,  7) ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ հանգստի և ժամանցի ծառայություններ 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) հիմնավորում է սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները,  5) վերլուծում և գնահատում է մշտադիտարկման արդյունքում պայմանական դեպքերը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ընդունելության և ամրագրման գործընթացը, գործառույթները,  2) ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ գործող ամրագրումների անհնարինության կամ պատվերի կատարման դժվարության դեպքում,  3) ճիշտ է վարում բանակցություններ՝ հատուկ խմբի հաճախորդների («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն) հետ,  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5) հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Կատարել հանգստի և ժամանցի ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է հանգստի և ժամանցի ծառայությունների վաճառքի եղանակները,  2) կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,  3) մշակում է հանգստի և ժամանցի ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,  4) մշակում է ծառայությունների առաջխաղացում և հաճախորդներին ներգրավելու աշխատանքներ,  5) մշակում է գնորդների պահանջմունքներին և առաջարկներին համապատասխան հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,  6) ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,  7) կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և հաճախորդների անձնային շփումների հոգեբանաէթիկական տարրերը և կարևորությունը,  2) մշակում է առաջարկություններ «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ հնարավոր առաջարկությունները,  3) առաջադրված իրավիճակում ցուցաբերում է ճկունություն՝ հաճախորդներին չկորցնելու նպատակով,  առաջադրված իրավիճակում մշակում է հաճախորդի հետ համաձայնեցրած սպասարկման ռեժիմ,  4) կատարում է եզրահանգումներ և ծառայությունների կազմակերպման արդյունավետության բարձրացում՝ ըստ բնակչության և գնորդների տպավորությունների, կարծիքների և բողոքների վերլուծության արդյունքների: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական և միջանձնային խնդիրները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում հանգստի և ժամանցի ծառայությունների կազմակերպման անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,  2) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունը,  3) ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և 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 դեպքում առաջին օգնության գործողություններ և փաստաթղթային ձևակերպումներ,  6)առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում,  7)ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության նպատակների իրականացման գործում թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՍՊՈՐՏԻ ԵՎ ՄԱՐԶԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ**  **ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-014 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ սպորտի և մարզական ծառայությունների կառուցվածքի, անհրաժեշտ նյութատեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել համապատասխան ծառայությունների շահառուների (հաճախորդների և անձնակազմի) հետ աշխատելու, ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու գործնական կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 90 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ՍՊԿՄ-5-20-002 «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** | Ներկայացնել սպորտի և մարզական ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական ու գույքային պահանջների, |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում սպորտի և մարզական ծառայությունների անհրաժեշտությունը և կարևորությունը,  2) ճիշտ է ներկայացնում սպորտի և մարզական ծառայություններ մատուցող կազմակերպաիրավական տեսակները (պետական, մասնավոր, բարեգործական, պետական-մասնավոր),  3) ճիշտ է ներկայացնում սպորտի և մարզական ծառայությունները` ըստ տեսակների և գործառույթների.  4) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության գույքային և նյութատեխնիկական բազան ժամանակակից պահանջներին համապատասխան,  5) ներգրավում է սահմանափակ հնարավորություններով անձանց մարզասպորտային գործընթացներում,  6) նկարագրում է ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել սպորտի և մարզական ծառայությունների սպասարկման կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սպորտի և մարզական 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՝ սահմանված են նորմատիվ ակտերով կամ գործատուի կողմից,  4) ապահովում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթան: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել սպորտի և մարզական ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքներ՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սպորտի և մարզական կազմակերպության ռազմավարական նպատակները և խնդիրները,  2) ճիշտ է կազմում համապատասխան ծառայությունների գործունեության պլանը և անհրաժեշտ գործընթացները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ պատասխանատու ստորաբաժանումների, ծառայությունների և աշխատակցի,  4) հրահանգավորում և դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5) բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում վերադասին համապատասխան առաջարկություններ,  6) ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ,  7) ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ սպորտի և մարզական 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, շարունակական վաճառք և այլն),  4) հիմնավորում է սպասարկումը դիտարկելու նպատակով իր կատարած գործողությունները,  5) վերլուծում և գնահատում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ընդունելության և ամրագրման գործընթացը, գործառույթները, այդ թվում անհատական սպասարկման տարբերակը,  2) ներկայացնում է հաճախորդներին առաջարկվող այլընտրանքներ՝ գործող ամրագրումների անհնարինության կամ դժվարության դեպքում,  3) վարում է բանակցություններ հատուկ խմբի հաճախորդների հետ («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն),  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5) հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել սպորտի և մարզական ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սպորտի և մարզական ծառայությունների վաճառքի եղանակները,  2) կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային (կորպորատիվ) և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,  3) մշակում է սպորտի և մարզական ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,  4) մշակում է ծառայությունների առաջխաղացման և հաճախորդներին ներգրավելու աշխատանքներ,  5) մշակում է գնորդների պահանջմունքների և առաջարկների վերաբերյալ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,  6) ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,  7) կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և հաճախորդների անձնային շփումների հոգեբանաէթիկական տարրերը և կարևորությունը,  2) մշակում է առաջարկություններ՝ «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ,  3) ցուցաբերում է պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունություն՝ հաճախորդներին չկորցնելու նպատակով,  4) մշակում է բնակչության ազատ ժամանակի հետ համահունչ սպասարկման ռեժիմ,  5) իրականացնում է հետադարձ կապի միջոցառումներ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական և միջանձնային խնդիրները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սպորտի և մարզական ծառայությունների անվտանգության կանոնները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,  2) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,  3) ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և 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 ծառայությունների դեպքերում առաջին օգնության կազմակերպման գործողությունները,  7) առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակներում: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՍՈՑԻԱԼ-ԿԵՆՑԱՂԱՅԻՆ** **ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-015 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների կազմակերպման և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել համապատասխան ծառայությունների շահառուների (հաճախորդներ և անձնակազմ) հետ աշխատելու, տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել 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 սոցիալ-կենցաղային սպասարկման ծառայություններ իրականացնող կազմակերպությունները՝ ըստ ծառայությունների տեսակի և դրանց ներկայացվող տեխնիկական ու գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային սպասարկում իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները՝ ըստ ուղղվածության,  2) ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների տեսակները,  3) ներկայացնում է կազմակերպության սոցիալկենցաղային սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան և ապահովում դրանց մատակարարումը,  4) նկարագրում է ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումներ,  2) կազմում է կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների անհրաժեշտ կազմը, մասնագետի նկարագիրը,  3) նկարագրում է համապատասխան ստորաբաժանման մասնագետին ներկայացվող որակական նվազագույն պահանջները,  4) ապահովում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների կազմակերպման աշխատանքներ՝ վերևից ներքև և ներքևից վերև գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային ծառայություններ մատուցող կազմակերպության ռազմավարական նպատակները և խնդիրները,  2) կազմում է համապատասխան ծառայությունների գործունեության պլանը և անհրաժեշտ գործընթացները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքներ՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների, ծառայությունների և աշխատակցի,  4) հրահանգավորում և դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5) բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում համապատասխան առաջարկություններ վերադասին,  6) ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին՝ շահութաբեր ներդրումներ կատարելու ուղղությամբ,  7) ապահովում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ սոցիալկենցաղային 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, շարունակական վաճառք և այլն),  4) ներկայացնում և հիմնավորում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները,  5) վերլուծում և գնահատում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել հաճախորդների արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է հաճախորդների սպասարկման ընթացքը՝ ընդունելության և ամրագրման գործընթացը, գործառույթները, այդ թվում անհատական սպասարկման տարբերակը,  2) կատարում է խորհրդատվություն կամ համապատասխան ուղղորդում,  3) ճիշտ է վարում բանակցություններ հաճախորդների հետ («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն),  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5) հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1. ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների վաճառքի եղանակները,   2) կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային (կորպորատիվ) և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,  3) մշակում է սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումներ,  4) մշակում է ծառայությունների առաջխաղացման և հաճախորդներին ներգրավելու աշխատանքներ,  5) մշակում է գնորդների պահանջմունքների և առաջարկների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,  6) ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,  7) կազմակերպում է ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Իրականացնել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և հաճախորդների անձնային շփումների հոգեբանաէթիկական տարրերը և կարևորությունը,  2) մշակում է առաջարկություններ՝ «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ,  3) ցուցաբերում է պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունություն՝ հաճախորդներին չկորցնելու նպատակով,  4) մշակում է բնակչության ազատ ժամանակի հետ համահունչ սպասարկման ռեժիմ,  իրականացնում է հետադարձ կապի միջոցառումներ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական և միջանձնային խնդիրները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1)ներկայացնում է սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների անվտանգության կանոնները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,  2)ներկայացնում է անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունները,  3) կատարում է արտադրական վթարների ու դժբախտ պատահարների դեպքում առաջին օգնության գործողություններ և փաստաթղթային ձևակերպումներ,  4) առաջադրում է լուծումներ՝ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակների վերաբերյալ,  5) ներկայացնում է թիմային աշխատանիքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ԱՐԴՅՈՒՆԱԲԵՐԱԿԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԻ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ**  **ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ -5-20-016 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունները կազմակերպելու և անհրաժեշտ տեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ուսանողների մոտ ձևավորել արտադրական կազմակերպություններում աշխատանքների բնականոն ընթացքն ապահովելու, տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, արտադրական ենթակառուցվածքների մատակարարումն ու նյութատեխնիկական ապահովումը կազմակերպելու, արտադրական կազմակերպություններում աշխատանքների բնականոն իրականացման անհրաժեշտ պայմանների ապահովման` հումքի, նյութերի մատակարարման, ապրանքների պահեստավորման հետ կապված ծառայությունների կազմակերպման և վերահսկման կարողություններ, ինչպես նաև իրականացնում է 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 ՍՊԿՄ-5-20-002 «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** | Ներկայացնել արդյունաբերական համակարգի սպասարկման ծառայությունները՝ ըստ արտադրական կազմակերպությունների ծառայությունների տեսակի, մասնագիտական, տեխնիկական և գույքային պահանջների |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկումը՝ ըստ կազմակերպության նպատակների և տեսակի,  2) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների տեսակները,  3) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան,  4) ճիշտ է նկարագրում ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկման կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկման կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով ստորաբաժանումները կամ ենթակայությունները,  2) կազմում է արդյունաբերական կազմակերպության հաստիքային և պայմանագրային աշխատողների կազմը, մասնագետի նկարագիրը,  3) ճիշտ է նկարագրում համապատասխան ստորաբաժանման ծառայության մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները,  4) ապահովում է համապատասխան ստորաբաժանումների և ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթան: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկման 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 ծառայությունների գործունեության պլանը և անհրաժեշտ գործընթացները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների տեղայնացման աշխատանքները՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների, ծառայությունների և աշխատակցի,  4) հրահանգավորում և դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5)բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում է համապատասխան առաջարկություններ վերադասին,  6)ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին,  7)ապահովում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկողություն և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում 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) հիմնավորում է որակյալ սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները,  5) վերլուծում և գնահատում է պայմանական մշտադիտարկման դեպքերը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 5** | Կատարել արդյունավետ սպասարկման աշխատանքներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է ծառայությունների սպասարկման ընթացքը՝ ըստ բաշխված գործառույթների,  2) կատարում է խորհրդատվություն կամ համապատասխան ուղղորդում,  3) տիրապետում է շփման և բանակցություններ վարելու կարողություններին հատուկ խմբի հաճախորդների հետ («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն),  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5) հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում արտադրական համակարգի ծառայությունների սպասարկման անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,  2) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունը,  3) ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և 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 դեպքում առաջին օգնության գործողություններ և փաստաթղթային ձևակերպումներ,  6) առաջադրում է լուծումներ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակների վերաբերյալ,  7) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության նպատակները և դրա իրականացման գործում թիմային աշխատանքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը: |
| **ՄՈԴՈՒԼԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄԸ «ՄԻՋՈՑԱՌՈՒՄՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ»** | | |
|  | **Մոդուլի դասիչը** | ՍՊԿՄ-5-20-017 |
|  | **Մոդուլի նպատակը** | Մոդուլի նպատակն է ուսանողին տալ գիտելիքներ միջոցառումների կազմակերպման և անհրաժեշտ նյութատեխնիկական պայմանների վերաբերյալ, ուսանողի մոտ ձևավորել համապատասխան ծառայությունների շահառուների (հաճախորդներ և անձնակազմ) հետ աշխատելու, տվյալ ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու, ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու և արդյունավետությունը գնահատելու կարողություններ: |
|  | **Մոդուլի տևողությունը** | 72 ժամ |
|  | **Մուտքային պահանջները** | Այս մոդուլն ուսումնասիրելուց առաջ անհրաժեշտ է ուսումնասիրել և ՍՊԿՄ-5-20-002 «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** | Ներկայացնել միջոցառումների սպասարկման կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկում իրականացնող ֆիզիկական և իրավաբանական անձ հանդիսացող կազմակերպությունները,  2) ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների տեսակները,  3) ներկայացնում է միջոցառումների սպասարկման համար անհրաժեշտ հիմնական նյութատեխնիկական բազան,  4) ճիշտ է նկարագրում ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների տեղաբաշխումը՝ հաշվի առնելով տարածքի նպատակահարմարությունը, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ պայմանները: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 2** | Ներկայացնել միջոցառումների սպասարկման ծառայությունների կազմակերպական կառուցվածքը, մասնագիտական անձնակազմը և փոխգործակցության շղթան |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ներկայացնում է միջոցառումների կառավարման մակարդակները, կազմակերպական կառուցվածքը՝ նշելով անհրաժեշտ բաղադրիչները,  2) կազմում է միջոցառումների կազմակերպման համար անհրաժեշտ կազմակերպությունների և աշխատակիցների կազմը, պաշտոնի նկարագրերը,  3) նկարագրում է համապատասխան ծառայության մասնագետի կամ աշխատակցի նվազագույն պահանջները,  4) ապահովում է ծառայությունների միջև փոխգործակցության շղթա: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 3** | Կազմակերպել միջոցառումների սպասարկման աշխատանքները՝ պատվիրատուի և իրագործող կազմակերպության գործընթացային հարաբերություններով |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում միջոցառման նպատակները և խնդիրները,  2) նախապատրաստում և պլանավորում է միջոցառումների կազմակերպման գործողությունները,  3) ճիշտ է կազմակերպում կառավարչական որոշումների (առաջադրված պատվերի) տեղայնացման աշխատանքները՝ ըստ համապատասխան պատասխանատու ստորաբաժանումների, ծառայությունների, աշխատակիցների,  4) հրահանգավորում և դիտարկում է հրահանգների կատարման ընթացքը և կարգավորում հնարավոր խնդիրները,  5) բացահայտում է ծառայությունների մատուցման ընթացքում առաջացած տեխնիկական և աշխատանքային խնդիրները և ներկայացնում է համապատասխան առաջարկություններ վերադասին,  6) ներկայացնում է առաջարկություններ և կարգավորիչ լուծումներ վերադասին,  7) ներկայացնում է դրական աշխատանքային միջավայր և գործընկերային մթնոլորտ ապահովելու եղանակներ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 4** | Կատարել աշխատանքի բաժանում, վերահսկում և արդյունքի գնահատում |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) նկարագրում է աշխատանքի բաժանման տարբերակ՝ միջոցառումների 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, շարունակական գործընկերություն և այլն),  4) հիմնավորում է սպասարկումը դիտարկելու նպատակով կատարած իր գործողությունները,  5) վերլուծում և գնահատում 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) կատարում է խորհրդատվություն կամ համապատասխան ուղղորդում,  3) վարում է բանակցություններ հատուկ խմբի հաճախորդների հետ («բարդ հաճախորդներ», հղի կանայք, հաշմանդամություն ունեցողներ և այլն),  4) ներկայացնում է արդյունավետ թիմային աշխատանք կատարելու միջոցները և ժամանակացույցը,  5) հիմնավորում է մասնագիտական կարողությունների պարբերական կատարելագործման և նախաձեռնողականության կարևորությունը: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 6** | Իրականացնել միջոցառումների վաճառք |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների վաճառքի եղանակները,  2)կիրառում է ծառայությունների ուղղակի և անուղղակի, խմբային և անհատական վաճառքի կազմակերպման մոդելներ,  3) մշակում է միջոցառման վաճառքի խթանման միջոցառումներ,  4) մշակում է ծառայությունների առաջխաղացման և հաճախորդներին ներգրավելու աշխատանքներ,  5) մշակում է գնորդների պահանջմունքների և առաջարկների նկատմամբ հետևողական քայլեր կատարելու տարբերակներ,  6) ներկայացնում է գնորդների առանձին խմբերի խրախուսման տարբերակներ,  7) ճիշտ է կազմակերպում ծառայությունների վաճառքի (իրացման) փաստաղթաշրջանառությունը,  8) ներկայացնում է առաջարկություններ՝ շահութաբեր ներդրումների համար։ |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 7** | Կատարել հաճախորդների և մասնագետների միջև արդյունավետ կապի միջոցառումներ |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում կազմակերպության ծառայություն մատուցող մասնագետների և հաճախորդների անձնային շփումների հոգեբանաէթիկական տարրերը և կարևորությունը,  2) մշակում է առաջարկություններ՝ «մասնագետ–հաճախորդ» փոխհարաբերության արդյունքում ստացված ծառայությունների տեսակի, ծավալի և արժեքի վերաբերյալ,  3) ցուցաբերում է պայմանագրային հարաբերություններում հնարավոր ճկունություն՝ հաճախորդներին չկորցնելու նպատակով,  4) մշակում է բնակչության ազատ ժամանակի հետ համահունչ սպասարկման ռեժիմ,  5) իրականացնում է հետադարձ կապի միջոցառումներ: |
|  | **Ուսումնառության արդյունք 8** | Կարգավորել ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները և կոնֆլիկտները |
|  | **Կատարման չափանիշներ** | 1) ճիշտ է ներկայացնում միջոցառումների սպասարկման անվտանգության պայմանները, սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումները,  2) ճիշտ է ներկայացնում անվտանգության կանոնների խախտման հետևանքները, պատասխանատվությունը,  3) ճիշտ է ներկայացնում մարդու առողջության և 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 դեպքում առաջին օգնության գործողություններ և փաստաթղթային ձևակերպումներ,  6) առաջադրում է լուծումներ՝ գործընկերների շրջանում առաջացած խնդրահարույց իրավիճակների վերաբերյալ,  7) ճիշտ է ներկայացնում թիմային աշխատանքի և միջանձնային հարաբերությունների կարևորությունը: |

# Աղյուսակ 3

**Միջին մասնագիտական կրթության 0413.02.5 Սպասարկման կազմակերպում մասնագիտության 0413.02.01.5 Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի» որակավորման օրինակելի ուսումնական պլան**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Առարկայախմբեր, առարկաներ և մոդուլներ | Շաբաթների թիվը | Ուսանողի  առավելագույն  բեռնվածությունը,  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 |
|  | Տնտեսագիտության հիմունքներ |  | 72 | 48 | 1 |
|  | Քաղաքագիտության և սոցիոլոգիայի հիմունքներ |  | 72 | 48 | 1 |
|  | Իրավունքի հիմունքներ |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Պատմություն |  | 72 | 48 | 1 |
|  | Ռուսաց լեզու |  | 99 | 66 | 1 |
|  | Օտար լեզու |  | 99 | 66 | 1 |
|  | Ֆիզկուլտուրա |  | 180 | 120 | 1,2 |
|  | Լանդշաֆտագիտության և էկոլոգիայի հիմունքներ |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Քաղաքացիական պաշտպանության և արտակարգ իրավիճակների հիմնահարցեր |  | 42 | 28 | 1 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **852** | **568** |  |
|  | **ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ** |  |  |  |  |
|  | Հաղորդակցություն |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Անվտանգություն և առաջին օգնություն |  | 81 | 54 | 1 |
|  | Աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ |  | 54 | 36 | 1 |
|  | Ձեռներեցություն |  | 108 | 72 | 2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **297** | **198** |  |
|  | **ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ** |  |  |  |  |
|  | Համակարգչային օպերատորության հմտություններ |  | 108 | 72 | **1** |
|  | Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Մարքեթինգային հմտություններ սպասարկման ոլորտում |  | 108 | 72 | 1 |
|  | Կառավարման (մենեջմենթի) հիմունքներ |  | 135 | 90 | 1 |
|  | Անձնակազմի կառավարում |  | 108 | 72 | 1,2 |
|  | Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ |  | 72 | 48 | 1,2 |
|  | Գործարար հաղորդակցման հմտություններ |  | 72 | 48 | 1,2 |
|  | Կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարումը սպասարկման ոլորտում |  | 72 | 48 | 1,2 |
|  | Մասնագիտական հաղորդակցում օտար լեզվով 1 |  | 135 | 90 | 1,2 |
|  | Մասնագիտական հաղորդակցում օտար լեզվով 2 |  | 135 | 90 | 1,2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **1053** | **702** |  |
|  | **ՀԱՏՈՒԿ ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ** |  |  |  |  |
|  | Ծառայությունների կազմակերպման իրավական կարգավորումը և փաստաթղթաշրջանառությունը |  | 108 | 72 | 2 |
|  | Անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական ծառայությունների սպասարկման կազմակերպում |  | 135 | 90 | 2 |
|  | Հանգստի և ժամանցի ծառայությունների սպասարկման կազմակերպում |  | 135 | 90 | 2 |
|  | Սպորտի և մարզական ծառայությունների սպասարկման կազմակերպում |  | 135 | 90 | 2 |
|  | Սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների սպասարկման կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
|  | Արդյունաբերական համակարգի ծառայությունների սպասարկման կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
|  | Միջոցառումների սպասարկման կազմակերպում |  | 108 | 72 | 2 |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** |  | **837** | **558** |  |
|  | **ԸՆՏՐՈՎԻ** |  | **120** | **80** |  |
|  | **ՊԱՀՈՒՍՏԱՅԻՆ ԺԱՄԵՐ** |  | **81** | **54** |  |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** | **60** | **3240** | **2160** |  |
|  | **ԽՈՐՀՐԴԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ** |  |  | **200** |  |
|  | **ՊՐԱԿՏԻԿԱ** | **16** |  |  |  |
|  | **ՄԻՋԱՆԿՅԱԼ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՈՒՄ** | **4** |  |  |  |
|  | **ՊԵՏԱԿԱՆ ԱՄՓՈՓԻՉ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՈՒՄ** | **2** |  |  |  |
|  | **ԸՆԴԱՄԵՆԸ** | **82** |  |  |  |