

Մասնագիտության նկարագիրը

**Պաշտոնի /գբաղմունքի/
անվանումը**

Մենեջեր՝ սպասարկման ոլորտի

I. Դերը

Մենեջերը մասնակցում է կազմակերպության նպատակների ձևավորմանը և ռազմավարական խնդիրների լուծմանը, կազմակերպության կառուցվածքային ստորաբաժանումների կառավարմանը, օժանդակում է կադրերի համալրման և զարգացման աշխատանքներին, ապահովում է անձնակազմի ձևավորումը և արդյունավետ աշխատանքը, մշակում սպասարկման մեթոդների և ձևերի կատարելագործմանն ուղղված ռազմավարություն, մասնակցում է կազմակերպության սպասարկման գործունեության կառավարմանը, ֆինանսական, գնային, ներդրումային և հարկային քաղաքականության մշակմանը (հարկերի օպտիմալացում), ստեղծում հաճախորդների տվյալների բազա, պահպանում և ընդլայնում այն, վերահսկում աշխատավայրի և աշխատատեղերի սանիտարահիգիենիկ և անվտանգության կանոնների պահպանումը: Ինչպես նաև կապեր հաստատում համապատասխան ծառայություններ մատուցող, մատակարարող, սպասարկող և պատվիրատու կազմակերպությունների հետ, վարում բանակցություններ, կնքում գործարքներ, կազմում բյուջե և վերահսկում այն, հաստատում ֆինանսական գործարքները իրավասությունների սահմաններում, կազմում պահանջագրեր և հաշվետվություններ անհրաժեշտ, ընդունված, օգտագործված, մնացորդ և վնասված ռեսուրսների վերաբերյալ:

Մենեջերը կարող է աշխատել մարզական կամ սպորտային, անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական, միջոցառումների, արդյունաբերական համակարգի, հանգստի ու ժամանցի և սոցիալ-կենցաղային ծառայությունների սպասարկում իրականացնող կազմակերպություններում:

II. Խնդիրների բնագավառները

Խնդիրների բնագավառ 1. Կազմակերպության նպատակների ձևավորում, կառավարման հիմնական գործընթացների իրականացում և կառուցվածքային ստորաբաժանումների կառավարում

Աշխատանքային գործընթացը

- սահմանում է կազմակերպության նպատակը,
- իրականացնում է կազմակերպության կառավարման հիմնական գործընթացները,
- իրականացնում է պլանավորում,
- իրականացնում է կազմակերպում,
- իրականացնում է մոտիվացիոն գործողություններ,
- իրականացնում է վերահսկողություն,
- կազմակերպում է ստորաբաժանումների միջև հաղորդակցում,
- կազմակերպում է ստորաբաժանումների միջև գործառույթների բաշխում,
- կատարում է ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկությունների հավաքագրում և վերլուծում,
- կատարում է գործողությունների մշտադիտարկում:

Կատարման չափանիշներ

- սահմանված է կազմակերպության նպատակը,
- իրականացված են կազմակերպության կառավարման հիմնական գործընթացները,
- իրականացված է պլանավորում,
- իրականացված է կազմակերպում,
- իրականացված են մոտիվացիոն գործողություններ,
- իրականացված է վերահսկողություն,
- կազմակերպված է ստորաբաժանումների միջև հաղորդակցում,
- կազմակերպված է ստորաբաժանումների միջև գործառույթների բաշխում,
- կատարված է ստորաբաժանումներից ստացված տեղեկությունների հավաքագրում և վերլուծություն,
- կատարված է գործողությունների մշտադիտարկում:

Խնդիրների բնագավառ 2. Շուկայի ուսումնասիրություն, նպատակային շուկայի ընտրություն և վաճառքի խթանում	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> - ուսումնասիրում է շուկան, - կատարում է շուկայի հատվածավորում, - ընտրում է նպատակային շուկան, - մշակում է ծառայությունների առաջարկ, - իրականացնում է կոմունիկացիոն քաղաքականություն, - իրականացնում է ծառայության վաճառքի խթանում և առաջխաղացում, - կիրառում է մարքեթինգային և գովազդային գործիքներ:
Կատարման չափանիշներ	<ul style="list-style-type: none"> - ուսումնասիրված է շուկան - կատարված է շուկայի հատվածավորում, - ընտրված է նպատակային շուկան, - մշակված է ծառայությունների առաջարկ, - իրականացված է կոմունիկացիոն քաղաքականություն, - իրականացված է ծառայության վաճառքի խթանում և առաջխաղացում, - կիրառված են մարքեթինգային և գովազդային գործիքներ:
Խնդիրների բնագավառ 3. Կադրերի ընտրություն, համալրում, անձնակազմի ձևավորում, մոտիվացիա, վերապատրաստում և վերահսկողություն	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> - փնտրում է թափուր աշխատատեղի համար թեկնածուներ, անցկացնում է հարցազրույց, - ընտրում է թեկնածուներ, - կատարում է նորանշանակ կադրերի ընդունելությունը և ուղղորդումը, - կազմակերպում է նորանշանակ կադրերի փորձաշրջանը, - մշակում է վերապատրաստման ծրագիր, - կատարում է անձնակազմի մոտիվացում, - վերահսկում է անձնակազմի ընթացիկ աշխատանքը - գնահատում է անձնակազմի աշխատանքը:
Կատարման չափանիշներ	<ul style="list-style-type: none"> - փնտրված են թափուր աշխատատեղի համար թեկնածուներ, - անցկացված է հարցազրույց,

	<ul style="list-style-type: none"> - ընտրված են թեկնածուներ, - կատարված է նորանշանակ կադրերի ընդունելություն և ուղղորդում, - կազմակերպված է նորանշանակ կադրերի փորձաշրջանը, - մշակված է վերապատրաստման ծրագիր, - կատարված է անձնակազմի մոտիվացում, - վերահսկված է անձնակազմի ընթացիկ աշխատանքը, - գնահատված է անձնակազմի աշխատանքը:
Խնդիրների բնագավառ 4. Աշխատավայրի և աշխատատեղերի սանիտարահիգիենիկ և անվտանգության կանոնների պահանման վերահսկողություն	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> - բացատրում է աշխատանքային կարգապահության և պատասխանատվության կարևորությունը, - ներկայացնում է աշխատանքային միջավայրին ներկայացվող պահանջները, - ներկայացնում է աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը, սարքավորումները և դրանց անվնաս օգտագործմանը, - կատարում է սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումներ, - կատարում է տարբեր իրավիճակներում առաջին օգնության գործողություններ, - կողմնորոշվում է վտանգի կամ վթարի դեպքում և կատարում է անհրաժեշտ գործողություններ:
Կատարման չափանիշներ	<ul style="list-style-type: none"> - բացատրված է աշխատանքային կարգապահության և պատասխանատվության կարևորությունը, - ներկայացված են աշխատանքային միջավայրին ներկայացվող պահանջները, - ներկայացված են աշխատանքի համար անհրաժեշտ նյութերը, սարքավորումները և դրանց անվնաս օգտագործմանը, - կատարված է սանիտարիայի և հիգիենայի պահպանման համար անհրաժեշտ միջոցառումներ,

	<ul style="list-style-type: none"> - կատարված են տարբեր իրավիճակներում առաջին օգնության գործողություններ, - կողմնորոշված է վտանգի կամ վթարի դեպքում և կատարված է անհրաժեշտ գործողություններ:
<p>Խնդիրների բնագավառ 5. Հաճախորդների հետ աշխատանք, սպասարկման մեթոդների և ձևերի կատարելագործում, տվյալների բազայի ստեղծում և ընդլայնում</p>	
<p>Աշխատանքային գործընթացը</p>	<ul style="list-style-type: none"> - որոշում է հաճախորդների հետ աշխատելու ձևերը, - որոշում է գործնական կապի հաստատման միջոցները, - որոշում է հաճախորդի հոգեբանական տեսակը և հաղորդակցման եղանակները, - ներկայացնում է սպասարկման գործունեության հոգեբանական առանձնահատկությունները - կիրառում է սպասարկման կուլտուրայի տարրերին, - վերլուծում է հաճախորդների կարծիքները, տպավորությունները և բողոքները (CRM), - ապահովում է հաճախորդների հետ հետադարձ կապի միջոցառումներ:
<p>Կատարման չափանիշներ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - որոշված է հաճախորդների հետ աշխատելու ձևերը, - որոշված է գործնական կապի հաստատման միջոցները, - որոշված է հաճախորդի հոգեբանական տեսակը և հաղորդակցման եղանակները, - ներկայացված է սպասարկման գործունեության հոգեբանական առանձնահատկությունները - կիրառված են սպասարկման կուլտուրայի տարրերին, - վերլուծված է հաճախորդների կարծիքները, տպավորությունները և բողոքները (CRM), - ապահովված է հաճախորդների հետ հետադարձ կապի միջոցառումները:
<p>Խնդիրների բնագավառ 6. Ծառայություններ մատուցող, մատակարարող, սպասարկող և պատվիրատու կազմակերպությունների հետ բանակցությունների վարում և գործարքի (պայմանագրի) կնքում</p>	

Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> - փնտրում է ծառայություններ մատուցող, պատվիրատու, սպասարկող և մատակարարող կազմակերպություններ, - ընտրում է գործընկեր կազմակերպություններ, - կազմակերպում է գործարար հանդիպում, - նախապատրաստում է գործարար բանակցությունները, - կնքում է գործարք (պայմանագիր):
Կատարման չափանիշներ	<ul style="list-style-type: none"> - փնտրված է ծառայություններ մատուցող, պատվիրատու, սպասարկող և մատակարարող կազմակերպություններ, - ընտրված են գործընկեր կազմակերպություններ, - կազմակերպված է գործարար հանդիպում, - նախապատրաստված է գործարար բանակցությունը, - կնքված է գործարք (պայմանագիր):
<u>Խնդիրների բնագավառ 7. Կոնֆլիկտների, սթրեսների, փոփոխությունների կառավարում անձնակազմի և հաճախորդների հետ</u>	
Աշխատանքային գործընթացը	<ul style="list-style-type: none"> - բացահայտում է կոնֆլիկտի ծագման պատճառները սպասարկման ոլորտում, - լուծում է կոնֆլիկտները՝ կիրառելով գրագետ ռազմավարություն, - կառավարում է կոնֆլիկտները տարբեր եղանակներով, - կառավարում է փոփոխությունները՝ ապահովելով ճշգրիտ տեղեկատվություն, - կառավարում է սթրեսային իրավիճակները՝ աշխատակիցների ներգրավմամբ որոշակի միջոցառումներ ձեռնարկելով:
Կատարման չափանիշներ	<ul style="list-style-type: none"> - բացահայտված է կոնֆլիկտի ծագման պատճառները սպասարկման ոլորտում, - լուծված է կոնֆլիկտները՝ կիրառելով գրագետ ռազմավարություն, - կառավարված են կոնֆլիկտները տարբեր եղանակներով, - կառավարված են փոփոխությունները՝ ապահովելով ճշգրիտ տեղեկատվություն, - կառավարված են սթրեսային իրավիճակները՝

	աշխատակիցների ներգրավմամբ որոշակի միջոցառումներ ձեռնարկելով:
III. Պատասխանատվությունը /անմիջական պատասխանատվության շրջանակ/	Պատասխանատու է աշխատանքների ճիշտ պլանավորման, նախապատրաստման, կազմակերպման, որակով և անխափան կատարման, արդյունավետության բարձրացման, անձնակազմի կառավարման, անվտանգության և սանիտարահիգիենիկ կանոնների պահպանման համար:
IV. Լեզուները	-հայերեն՝ լավ -անգլերեն՝ լավ -ռուսերեն՝ լավ
V. Համակարգիչը	-MS Word՝ լավ -MS Excel՝ լավ -MS PowerPoint՝ լավ -MS Access՝ լավ -Internet Explorer ՝ լավ -Google Meet, Zoom, Microsoft Teams՝ լավ:
VI. Գիտելիքները	- կառավարման էության, սկզբունքների և մակարդակների, մենեջերի իրավունքների և պարտականությունների, կազմակերպությունների կազմակերպա-իրավական ձևերի իմացություն, - մարքեթինգի էության, նպատակների, մարքեթինգային գործունեության պլանավորման, մարքեթինգային համալիրի (7 P) իմացություն, - անձնակազմի կառավարման և գործունեության, աշխատատեղերի պլանավորման սկզբունքների իմացություն, - ղեկավարման տեսակների, ոճերի, առաջնորդելու և իշխանության ձևերի իմացություն, - ծառայություններ կազմակերպող աշխատողների վարվեցողության կանոնների, աշխատանքի կուլտուրայի, հյուրընկալության մթնոլորտի, էթիկայի և սպասարկման

	<p>հոգեբանության հիմունքների իմացություն,</p> <ul style="list-style-type: none"> - կոնֆլիկտների, փոփոխությունների ու սթրեսների հիմնական ձևերի և զարգացման փուլերի իմացություն, - ծառայություններ մատուցող կազմակերպությունների կազմակերպահրավական ձևերի և առանձնահատկությունների, քաղաքացիահրավական հարաբերությունների կազմակերպման հիմքերի, ծառայությունների ոլորտի հրավական ակտերի և անհրաժեշտ փաստաթղթային ձևակերպումների իմացություն, - անվտանգության կանոնների և առաջին բուժօգնության իմացություն:
<p>VII. Կարողությունները և հմտությունները</p>	<ul style="list-style-type: none"> - սերվիսային ձեռնարկությունների մարքեթինգային հետազոտությունների, բազմաբնույթ տվյալների վերլուծության, ծառայությունների վաճառքի և առաջխաղացման կարողություն, - կառավարման, ինքնակառավարման, գործընթացների կառավարման գործընթացների կազմակերպման, դրանց փուլերի դիտարկման, վերլուծության և համահունչ արձագանքման, իր լիազորությունների շրջանակում կառավարչական որոշումների կայացման կարողություն, - կադրերի ընտրության, համալրման, ստորաբաժանման անձնակազմի աշխատանքների համակարգման և վերահսկողության գործնական կարողություն, - կադրերի կատարելագործման և նորարարությունների ներդրման կարողություն, - որակյալ սպասարկում կազմակերպելու, ինչպես նաև աշխատողին ներկայացվող պահանջների (այդ թվում՝ արտաքին տեսքի) պահպանությունը ապահովելու և վերահսկելու կարողություն, - գործարար հաղորդակցություն կազմակերպելու և դրանց մասնակցելու, աշխատանքային հանդիպումներ,

	<p>քննարկումներ անցկացնելու կարողություն,</p> <ul style="list-style-type: none"> - բանակացություններ, բանավեճեր (դեբատներ) վարելու և գործարքներ կնքելու կարողություն, - սպասարկման ոլորտում աշխատանքի ընթացքում ծագած կոնֆլիկտները, սթրեսները և փոփոխությունները կառավարելու և հաղթահարելու կարողություն, - համապատասխան ծառայությունների (սպորտային և մարզական, անձնական խնամքի, հիգիենայի և բուժական, սոցիալ-կենցաղային, հանգստի և ժամանցի, միջոցառումների, արդյունաբերական համակարգի) շահառուների (գործընկերներ, հաճախորդներ և անձնակազմ) հետ աշխատելու, ծառայությունների կառավարման գործընթացները կազմակերպելու կարողություն, - ծառայությունների մատուցման բնականոն ընթացքը ապահովելու և դիտարկելու, իրավիճակին համահունչ արձագանքելու, ընթացիկ նյութատեխնիկական խնդիրները կարգավորելու, արդյունավետությունը գնահատելու և բարձրացնելու կարողություն:
<p>VIII. Անձի որակական հատկանիշներ</p>	<p>Խմբային աշխատանքում հարմարվողականություն, ճշտապահություն, անվտանգ աշխատանքի կարևորության գիտակցում, գիտելիքների և կարողությունների անընդհատ, մշտապես կատարելագործում, ինքնազարգացում, պատասխանատվության զգացում, հարգալից վերաբերմունք վերադասի և գործընկերների նկատմամբ:</p>