

## სასტუმრო სახლის მართვა

### სტუმრის მიღება-განთავსება

- სასტუმრო ინდუსტრიის მთლიანი მიმოხილვა და მისი განვითარება როგორც ბიზნესი
- სასტუმროების ტიპები და კლასიფიკაცია; სასტუმროს სტრუქტურა
- მომხმარებელი და მათი სეგმენტაცია
- კონკურენცია სასტუმრო ბიზნესში
- რითი განვსხვავდები სხვა საოჯახო სასტუმროებისგან
- ფინანსები - პროდუქტზე და მომსახურებაზე ფასების განსაზღვრა
- დასუფთავების ნორმები და საერთაშორისო სტანდარტები (თეორია+პრაქტიკა)
- კვების ბლოკი, სურსათის უვნებლობის საკითხები, მომსახურების ხარისხი
- უსაფრთხოების როლი სტუმარ-მასპინძლობის სფეროში
- საოჯახო სასტუმროს მართვის მთავარი პრინციპები, იმიჯისა და პოზიციონირების სწორი განსაზღვრა
- მასპინძელი, როგორც სასტუმროს ხმა და სახე, სასტუმროს იმიჯი და რეპუტაცია
- სატელეფონო ეტიკეტი
- უკმაყოფილო სტუმრებთან ურთიერთობის ხელოვნება
- ჰიგიენის და უსაფრთხოების სტანდარტები
- სოციალური მედიის საჭიროება და გვერდის მართვა და გაყიდვების სტიმულირება

### კვება და სასმელები

- საკვების უსაფრთხოების მთავარი წესები
- კვების ტიპები და მომსახურების სტანდარტები
- მენიუს ტიპები
- სერვირების ეტიკეტი
- კერძების მირთმევის თანმიმდევრობა
- სასმელების ტიპები და მათი მოკლე განმარტება
- სხვადასხვა სასმელისათვის შესაბამისი ინვენტარი და მირთმევის სტანდარტები
- ქცევის და მომსახურების სტანდარტები
- საუზმის ტიპები და პორციები
- მენიუს კალკულაცია

### პრაქტიკული

- სერვირების ნიმუში
- მენიუს შედგენა

## დასუფთავების სტანდარტი

- დასუფთავების სახეები
- აბაზანის გაწმენდის აქტივობების სტანდარტი
- სისუფთავის მიღწევის 4 ფაქტორი
- ემიკატების სწორად შერჩევა/გამოყენება
- საწოლის გასწორების წესები
- ოთახის დალაგება და WOW ფაქტორები
- დაუვიწყარი შთაბეჭდილების შექმნა
- შემთხვევითი სტუმრის ლოიალურ სტუმრად ქცევა
- სასტუმროს ოთახის შემოწმება/შეფასება
- სრულყოფილება დეტალებშია

## პრაქტიკული

- ოთახის დასუფთავება და შემოწმება