

**ՀՀ ԿԳՄՍ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
ԵՐԵՎԱՆԻ Ն. ԱՃԵՄՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՏԱՐԱԾԱՇՐՋԱՆԱՅԻՆ ԹԻՎ 2
ՊԵՏԱԿԱՆ ՔՈԼԵՋ**

**«Սպասարկման կազմակերպումը հյուրանոցներում և զբոսաշրջային
համալիրներում»
0413.05.5- IV ԿՈՒՐՍ**

**ՄՈԴՈՒԼՆԵՐ (Դուալ)
ՍԿԶՀ 5-19-018, ՍԿԶՀ 5-19-019, ՍԿԶՀ 5-19-020, ՍԿԶՀ 5-19-021,
ՍԿԶՀ 5-19-022**

Պետական քննության հարցաշար

ԿԱԶՄԵՑ ԴԱՍԱԽՈՍ՝

/

/

ԼԻԱՆԱ ՀԱՄԲԱՐՁՈՒՄՅԱՆԸ

ՍԿՀՀ 5-19-018 «Հյուրանոցների և զբոսաշրջային համալիրների ճանաչողություն»

1. Հյուրանոցների առաջացումը և զարգացումը:
2. Տեղավորման միջոցների դասակարգումը ըստ հյուրանոցների տեսակի:
3. Հյուրանոցում մատուցվող ծառայությունների տեսակները:
4. Ընդունման և տեղավորման ծառայության սպասարկման գործունեության պրոցեսը:
5. Հյուրանոցային տնտեսության օբյեկտների տեսակները:
6. Հյուրանոցային օբյեկտների տեսակները՝ ըստ ծառայությունների:
7. Հյուրանոցային համալիրների դասակարգումը՝ ըստ որակավորման կարգի նախապայմանի:
8. Հյուրանոցային եւ զբոսաշրջային համալիրների հիմնական ծառայությունները:
9. Սննդի սպասարկման ծառայության հիմնական բաղադրիչները:
10. Հյուրանոցի եւ զբոսաշրջային համալիրի անվտանգության համակարգի հիմնական բաղադրիչները:
11. Հյուրանոցային լրացուցիչ ծառայությունները:
12. Հյուրանոցային օժանդակ ծառայությունները, դրանց դերը և կապը հիմնական ծառայությունների հետ:
13. Համարային ֆոնդի առանձնահատկությունները՝ ըստ հյուրանոցային համալիրի տեսակի եւ համարի /սենյակի/տեսակի:
14. Կերակրացանկի ձեւավորման սկզբունքները:
15. Սննդի սպասարկման միջոցառումները՝ խմբային եւ անհատական պատվերների դեպքում:
16. Հյուրանոցի տեխնիկական սարքերն ու սարքավորումները:
17. Հեռախոսային կապի ծառայություն:
18. Ժամանակակից հյուրանոցային ընկերություններ:
19. Հյուր. ձեռնարկությունների դասակարգումը:
20. Հյուրանոցների մոդեռնացում:
21. Հյուրանոցներում համարների/սենյակների/ տեսակները:
22. Հյուրանոցներում հյուրերի ընդունման, տեղաբաշխման և սպասարկման կազմակերպումը:
23. Բնակվողների վճարումների տեսակները:
24. Մաքրման աշխատանքների կազմակերպումը:
25. Համարների նախապատրաստումը բնակեցման համար:
26. Համարների նյութատեխնիկական բազան:
27. Հյուրանոցի ռեստորանը:
28. Անկախ հյուրանոցներ:
29. Հյուրանոցային շինությունների տեսակները:
30. Աշխարհի ամենաթանկ և ամենաշքեղ հյուրանոցները:
31. Միջազգային հյուրանոցային ցանցերը:

ՍԿՀՀ 5-19-019 «Հիմնական ծառայությունների կազմակերպումը հյուրանոցային համալիրներում»

1. Հյուրանոցների ամրագրման գործընթացը:
2. Ամրագրման տեսակները, կրկնակի ամրագրում:
3. Գլոբալ ամրագրման համակարգերը:
4. Վճարման տեսակները:
5. Հաշվարկային ժամանակը, վերջնահաշվարկի կազմում:
6. Հաճախորդի ընդունման և տեղավորման գործընթացը:
7. Հաճախորդներին մատչելի տեղեկությունների տրամադրում:
8. Տուրիստական խմբերի գրանցման առանձնահատկությունները:
9. Համարային ֆոնդի սպասարկումը:
10. Անվճար և վճարովի ծառայությունները:
11. Տաքսի ծառայություն, մեքենաների վարձույթ:
12. Հյուրանոցներում սենյակների տեսակները:
13. Համարային ֆոնդի մաքրման աշխատանքները:
14. Համարների նախապատրաստումը բնակեցման համար:
15. Ընդհանուր օգտագործման տարածքների մաքրումը:
16. Սանիտարական պայմանների պահպանման միջոցառումները հյուրանոցներում:
17. Սպասուհու նախապատրաստումն աշխատանքին:
18. Հիմնական ծառայությունները հյուրանոցում:
19. Սպասարկումը հյուրանոցային համարներում:
20. Մենդի սպասարկման ծառայություն:
21. Մենդի սպասարկման սանիտարահիգիենիկ նորմերը:
22. Կերակրացանկի ձևավորման սկզբունքները, տեսակները:
23. Մենդի սպասարկման միջոցառումները խմբային և անհատական պատվերների դեպքում:
24. Սեղանի նախնական սպասքաղորում:
25. Ճաշատեսակների և խմիչքի մատուցման տեխնիկան:
26. Հյուրանոցների ռեստորանները և բարերը:
Արտերկրից ժամանած հյուրերի սպասարկումը և նրանց սնվելու ավանդական առանձնահատկությունները:
27. Մատուցողի պարտականությունները և աշխատանքի կազմակերպման մեթոդները:
28. Անվտանգության համակարգի բաղադրիչները հյուրանոցներում:
29. Արտակարգ իրավիճակների դեպքում վնասի կանխարգելմանն ուղղված միջոցառումների կազմակերպում հյարանոցում:
30. Անվտանգության նորմերի պահանջները հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում
31. Հյուրանոցային համալիրների տեխնիկական սպասարկման համակարգը:
32. Հյուրանոցներում տեխնիկական սարքերի և սարքավորումների վերանորոգման աշխատանքները:
33. Հյուրանոցային էթիկետի նորմերը:

ՍԿՀՀ 5-19-020 «Լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպումը հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում»

1. Անիմացիան որպես հյուրընկալության ոլորտի լրացուցիչ ծառայություն:
2. Ժամանցի և հանգստի կազմակերպումը հին ժամանակներից մինչև մեր օրեր:
3. Որն է անիմացիոն զբոսաշրջային երթուղին, հյուրանոցային և զբոսաշրջային անիմացիայի տարբերությունը:
4. Անիմացիոն ծրագրերի իրականացման համար անհրաժեշտ նյութատեխնիկական բազան:
5. Էքսկուրսիոն ծառայությունը, էքսկուրսավար, էքսկուրսիայի և տուրի տարբերությունը:
6. Անիմացիոն մենեջմենթի գործառույթները:
7. Անիմացիոն գովազդ, գովազդի տեսակները:
8. Հանքային լոգանքներ :
9. Զբոսաշրջային փոխադրամիջոցներ, տեսակները, փոխադրամիջոցներին ներկայացվող պահանջներ:
10. Փոխադրամիջոցի ընտրություն, ամրագրում, վարձույթ:
11. Ի՞նչ է զբոսաշրջության տեղափոխումը (տրանսֆեր):
12. Ուղևորափոխադրման ծառայություններից արտոնյալ պայմաններով օգտվողները:
13. Ինչպե՞ս է կազմակերպվում դիվանագիտական ներկայացուցիչների փոխադրումները:
14. Արտոնություններ ունեցող զբոսաշրջիկների խմբի փոխադրման ծառայությունների կազմակերպման պլան:
15. Ուղևորի պարտականությունները և իրավունքները:
16. Ուղևորների փոխադրման պարտադիր պայմանները:
17. Ուղևորների և ուղեբեռի միջազգային ավտոմոբիլային փոխադրումների մասին կանոններ:
18. Ի՞նչ է չարտերը, վիզաներ, տեսակները:
19. Հեռահաղորդակցության ժամանակակից միջոցները հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում:
20. Ինչպե՞ս է կազմակերպվում երեխաների փոխադրումները:
21. Էքսկուրսիոն ծառայություններ, էքսկուրսավարի աշխատանքի բնութագրումը:
22. Հեռահաղորդակցության ժամանակակից միջոցները հյուրանոցներում և տուրիստական համալիրներում:

ՍԿՀՀ 5-19-021 «Օժանդակ ծառայությունների կազմակերպում հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում»

1. Անիմացիան որպես հյուրընկալության ոլորտի օժանդակ ծառայություն:
2. Ժամանցի և հանգստի կազմակերպումը (տուրիստական անիմացիա):
3. Տուրիստական անիմացիայի ֆունկցիաները:
4. Անիմացիայի տեսակները:
5. Ժամանցի և հանգստի կազմակերպման համար անհրաժեշտ նյութատեխնիկական բազան հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում:
6. Հյուրանոցային ժամանցային (անիմացիոն) ծառայություններ և ծրագրեր:
7. Անիմացիոն ծրագրերի տարրերը:
8. Մանկական անիմացիան հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում:
9. Խաղային բիզնեսը տուրիստական անիմացիոն գործունեության մեջ:
10. Հաճախորդի կարիքների հավաքագրում:
11. Անիմացիոն մենեջմենթի գործառույթները:
12. Անիմացիոն ծրագրի ստեղծման և իրականացման տեխնոլոգիան:

13. Անիմացիոն ծրագրերի մշակման և իրականացման փուլերը:
14. Անիմացիոն ծրագրերի գովազդ:
15. Սանիտարաառողջարանային գործի զարգացման պատմություն:
16. Առողջարանային հանգստի վերականգնողական բնույթը:
17. Ի՞նչ է կուրորտաբանությունը:
18. Հանքային ջրերը որպես բուժական միջոց: Տեսակները:
19. Ցեխաբուժություն և տեսակները:
20. Անձնական խնամքի ծառայությունները հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում:
21. Բուժական լոգանքների հիմնական տեսակները:
22. Օդաբուժություն:

ՍԿՀՀ 5-19-022 « Միջոցառումների(MICE) կազմակերպում և սպասարկում հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում»

1. MICE - Միջոցառումների կազմակերպում, միջոցառումների անցկացման նպատակները:
2. Միջոցառումների պլանավորում:
3. Միջոցառումների անցկացման նպատակները:
4. Գործընկերների ներգրավում:
5. Միջոցառումների ծրագրի կազմում:
6. Միջոցառումների պլանավորում:
7. Միջոցառման անցկացման համար հարմարավետության ապահովումը:
8. Բիզնես պլան: Պլանավորման տեսակները: Բիզնես պլանի կազմման նպատակները և խնդիրները:
9. Հնարավոր ժեստերը գործարար հանդիպումների ժամանակ: Կինեսիկա: Պայմանագրային հարաբերությունները ծառայությունների մատակարարների հետ: Գործարար վարվեցողություն, արարողակարգ:
10. Հետադարձ կապի ապահովում: Զբոսաշրջային կազմակերպություններ:
11. Գործնական հանդիպումների դասակարգում: Գործարար բանակցություններ:
12. Գործարար բանակցությունների նախապատրաստում:
13. Բրենդային նշում ենք միջոցառումը: Շփման վայրի ընտրություն: Գործնական հանդիպման ամփոփում:
14. Միջոցառումների անցկացման վերջին նախապատրաստական աշխատանքները:
15. Հասարակական սննդի հաստատությունների բնութագիրը:
16. Ի՞նչ է քեյթրինգը, սննդի ինդուստրիա:
17. Ռեստորանների կահավորման նորմերը:
18. Մատուցողի աշխատանքը և պարտականությունները:
19. Սպասարկող անձնակազմի անձնական հատկանիշները, արտաքին տեսքը:
20. Հյուրընկալության միջավայրի ստեղծում:
21. Սեղանների նախնական սպասքաղրում և ձևավորում:
22. Բանկետներ և ընդունելություններ:
23. Բանկետ սեղանի շուրջ՝ լիարժեք սպասարկմամբ:
24. Բանկետ սեղանի շուրջ՝ մասնակի սպասարկմամբ:
25. Բանկետների տեսակները:
26. Կերակրացանկերի տեսակները և ձևավորումը:
27. Սեղանների ամրագրում, հյուրերի դիմավորում և տեղավորում սեղանների շուրջը:
28. Գործարար միջոցառումների տեսակները:
29. Կորպորատիվ միջոցառումներ:

30. Սեմինարներ , կոնֆերանսներ, համաժողովներ, թրեյնինգ, առևտրային ցուցահանդեսներ, գործադիր հանգստի և գործարար կապերի խթանման միջոցառումներ, team- building:
31. Ted , ted talks, սիմպոզիում, ֆորում:
32. Առևտրային ցուցահանդեսների կազմակերպում:
33. Մոտիվացիա, ռիսկերի կառավարում: Գործադիրների հանգստի և գործարար կապերի խթանման միջոցառումներ:
34. Փառատոններ, փառատոնների տեսակները: Տարօրինակ փառատոններ:
35. Կրոնական տոները: Ծես:
36. Սեզոնային և բերքի փառատոնները:
37. Արվեստի փառատոնները:
38. Սննդի և խմիչքի փառատոնները:
39. Բանկետներ և ընդունելություններ:
40. Հյուրանոցի միջոցառումների կազմակերպիչ: Ծառայությունների մատակարարների հետ պայմանագրերի կնքում:

Կազմեց դասախոս՝ /

/ Լիանա Համբարձումյան