

ՀՀ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ և ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
ԵՐԵՎԱՆԻ Ն. ԱՃԵՄՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՏԱՐԱԾԱՇՐՋԱՆԱՅԻՆ ԹԻՎ 2 ՊԵՏԱԿԱՆ ՔՈԼԵՋ

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

ՍՈՂՈՒՆԵՐ (Դուայ)
ՍԿՀՀ-5-19-018, ՍԿՀՀ-5-19-019, ՍԿՀՀ-5-19-020, ՍԿՀՀ-5-19-021,
ՍԿՀՀ-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. Մեղանի նախնական սպասքաղորում:
25. Ճաշատեսակների և խմիչքի մատուցման տեխնիկան:
26. Հյուրանոցների ռեստորանները և բարերը:
27. Արտերկրից ժամանած հյուրերի սպասարկումը և նրանց սնվելու ավանդական առանձնահատկությունները:
28. Մատուցողի պարտականությունները և աշխատանքի կազմակերպման մեթոդները:
29. Անվտանգության համակարգի բաղադրիչները հյուրանոցներում:
30. Արտակարգ իրավիճակների դեպքում վնասի կանխարգելմանն ուղղված միջոցառումների կազմակերպում հյարանոցում:
31. Անվտանգության նորմերի պահանջները հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում
32. Հյուրանոցային համալիրների տեխնիկական սպասարկման համակարգը:
33. Հյուրանոցներում տեխնիկական սարքերի և սարքավորումների վերանորոգման աշխատանքները:
34. 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
13. պայմաններով օգտվողները:
14. Ինչպե՞ս է կազմակերպվում դիվանագիտական ներկայացուցիչների
15. փոխադրումները:
16. Արտոնություններ ունեցող զբոսաշրջիկների խմբի
17. փոխադրման ծառայությունների կազմակերպման պլան:
18. Ուղևորի պարտականությունները և իրավունքները:
19. Ուղևորների փոխադրման պարտադիր պայմանները:
20. Ուղևորների և ուղեբեռի միջազգային ավտոմոբիլային
21. փոխադրումների մասին կանոններ:
22. Ինչ է չարտերը, վիզաներ, տեսակները:
23. Հեռահաղորդակցության ժամանակակից միջոցները հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում:
24. Ինչպե՞ս է կազմակերպվում երեխաների փոխադրումները:
25. Էքսկուրսիոն ծառայություններ, էքսկուրսավարի աշխատանքի բնութագրումը:
26. 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 ներգրավվում:
- 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.Ինչ 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 սպասքաղորում 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,սինպոզիում,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 փառատոները:

37. Արվեստի փառատոները:

38. Սննդի և խմիչքի փառատոները:

39. Բանկետներ և ընդունելություններ:

40. Հյուրանոցի միջոցառումների կազմակերպիչ: Ծառայությունների մատակարարների հետ պայմանագրերի կնքում:

Կազմեց դասախոս՝ /

/ Լիանա Համբարձումյանը