УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 04.09.2020 № 1

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине**

**«Корпоративная культура гостиничного бизнеса»**

1. Понятия: культура, культура обслуживания.
2. Особенности профессионального поведения работника гостинично-ресторанного комплекса.
3. Материальная и духовная культура.
4. Общие сведения о поведении. Социальная роль поведения.
5. Требование «быть культурным» как основное требование к работнику сферы индустрии гостеприимства.
6. Требования к профессиональному поведению работника индустрии гостеприимства.
7. Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей.
8. Пути овладения профессиональным поведением.
9. Психологический аспект в работе обслуживающего персонала индустрии гостеприимства.
10. Понятие общения. Виды общения. Стиль общения.
11. Типы потребительского поведения.
12. Культура общения и ее составляющие. Основные аспекты речи.
13. Понятие личности. Сознание. Структура личности.
14. Культура речи работника индустрии гостеприимства.
15. Способности личности.
16. Понятие технической эстетики.
17. Способности личности.
18. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к нему.
19. Характер и его черты. Самовоспитание работника контактной зоны.
20. Эстетика услуги.
21. Условия грамотного взаимоотношения с людьми. Этапы получения услуги гостем.
22. Эстетика рекламы.
23. Тактика обслуживающего персонала на этапах выполнения заказа гостем.
24. Эстетика оформления внешнего вида интерьера зданий.
25. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала.
26. Эстетика интерьера помещений и рабочих мест обслуживающего персонала сферы индустрии гостеприимства.
27. Умение устанавливать контакты с людьми.
28. Внешний облик сотрудника сферы индустрии гостеприимства: одежда, манеры, аккуратность, воспитанность.
29. Общие сведения о морали. Моральные нормы.
30. Музыкальное оформление анимационных программ.
31. Этические аспекты в рекламной компании.
32. Национальные особенности зарубежных туристов. Учет менталитета зарубежных гостей при их обслуживании.
33. Понятие жалобы. Основные причины жалоб гостей.
34. Особенности питания жителей зарубежных стран.
35. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы развития конфликтов.
36. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит.
37. Способы разрешения конфликтов с гостями.
38. Общение с зарубежными гостями.

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Профессор кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии В.В.Дворниченко