УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 21.09.2023 № 2

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине**

**«Корпоративная культура гостиничного бизнеса»**

***(экзамен – 4 курс, 7 семестр, ДФПО)***

1. Взаимозависимость качества предоставляемого сервиса и культуры обслуживания.
2. Виды конфликтов. Конфликтные ситуации. Исходы конфликтов.
3. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к внешнему и внутреннему интерьеру предприятий отрасли.
4. Корпоративная культура и навыки профессионального общения.
5. Корпоративная культура и психология обслуживания.
6. Культура обслуживания зарубежных гостей в гостиничном бизнесе.
7. Культура общения и ее составляющие.
8. Культура поведения и общения персонала предприятий индустрии гостеприимства с постояльцами и гостями отеля.
9. Материальная и духовная культура.
10. Музыка в средствах размещения и предприятиях питания. Концепция музыкальных ресторанов. Выбор музыкальной программы.
11. Общие положения о культуре сервиса.
12. Общие понятия о поведении человека.
13. Общие сведения о зарубежных потребителях услуг предприятий индустрии гостеприимства.
14. Общие сведения о поведении. Социальная роль поведения.
15. Основные направления сервиса, предоставляемого в средствах размещения.
16. Основные причины жалоб гостей. Понятие конфликта.
17. Особенности предоставления услуг зарубежным гостям в средствах размещения.
18. Особенности профессионального поведения работника гостинично-ресторанного комплекса.
19. Особенности профессионального поведения работника индустрии гостеприимства.
20. Особенности этикета гостей из зарубежных стран.
21. Понятие «общение». Виды общения. Стиль общения.
22. Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства.
23. Понятие об этической культуре обслуживания в гостиничном бизнесе.
24. Понятие стиля обслуживания.
25. Правила для персонала в работе с потребителями услуг предприятий индустрии гостеприимства. Основные стандарты гостеприимства.
26. Психологические аспекты процесса обслуживания туриста.
27. Пути овладения профессиональным поведением.
28. Социальная роль поведения. Требования к профессиональному поведению работника индустрии гостеприимства.
29. Способы разрешения конфликтов с гостями.
30. Стандартизация и сертификация туристических услуг.
31. Техническая эстетика и дизайн предприятий индустрии гостеприимства.
32. Фирменный стиль. Символика и атрибутика средств размещения и предприятий питания.
33. Эстетика внешнего облика работника индустрии гостеприимства.
34. Эстетика оформления внешнего вида здания и его аттрактивность.
35. Эстетика рабочих мест обслуживающего персонала предприятий питания и средств размещения.
36. Эстетика рекламы.

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Старший преподаватель кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии О.В.Романова