УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 04.09.2020 № 1

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения**

**в индустрии туризма и гостеприимства»**

1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства, характеристика основных периодов развития.
2. Современный этап развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства.
4. Управление независимыми гостиницами.
5. Гостиничные цепи: понятие, назначение, классификация.
6. Франчайзинг как форма управления гостиницами, преимущества и недостатки.
7. Контрактное управление гостиницей: понятие, преимущества и недостатки.
8. Классификация средств размещения (по типам, уровню комфорта, вместимости и т.д.).
9. Уровень комфорта как комплексный критерий классификации гостиниц.
10. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
11. Классификация гостиниц в Республике Беларусь.
12. Международные гостиничные ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства.
13. Понятия «гостиница», «гостиничная услуга».
14. Продукт «гостиница» как комплекс услуг, виды и особенности гостиничных услуг.
15. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели турпоездки.
16. Структуры и основные задачи служб гостиницы.
17. Служба управления номерным фондом: ее структура и цели.
18. Служба обеспечения питания: цели, задачи и структура.
19. Функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
20. Роль и назначение инженерно-технической службы в структуре отеля.
21. Служба безопасности в гостинице: структура, основные функции.
22. Служба маркетинга и продаж: структура и основные элементы.
23. Вспомогательные службы предприятия размещения.
24. Служба приема и размещения: функции, технологии и методы обслуживания.
25. Документационное обеспечение службы приема и размещения.
26. Служба бронирования: способы и типы бронирования.
27. Материально-техническая база гостиничного предприятия: прилегающая территория и здания, инфраструктура.
28. Материально-техническая база гостиничного предприятия: административные помещения гостиниц.
29. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения общественного назначения.
30. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения обслуживающих подразделений.
31. Материально-техническая база гостиничного предприятия: подсобные помещения гостиницы.
32. Материально-техническая база гостиничного предприятия: вспомогательные помещения жилой части гостиницы.
33. Понятия «койко-место», «гостиничный номер», материально-техническое оснащение номера.
34. Классификация гостиничных номеров.
35. Интерьер гостиницы: значение, принципы оформления.
36. Основные этапы процесса планирования работы средства размещения.
37. Организационная структура гостиницы: значение, виды, принципы разработки.
38. Сущность и виды контроля на предприятиях размещения.
39. Кадровая служба на предприятиях размещения: организационная структура, цели и задачи.
40. Планирование и подбор персонала на предприятиях размещения.
41. Система мотивации персонала, управление текучестью кадров на предприятиях размещения.
42. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий.
43. Корпоративная культура и имидж предприятий размещения.
44. Управление конфликтами на предприятиях размещения: причины и методы разрешения.
45. Финансово-коммерческая служба предприятий размещения: структура, задачи.
46. Понятие «качество услуги»: материальная и нематериальная составляющие.
47. Контроль качества услуг на предприятиях размещения.
48. Стандартизация и сертификация услуг гостиницы.

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Профессор кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии В.В.Дворниченко