УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 21.09.2023 № 2

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине «Менеджмент предприятий размещения**

**в индустрии туризма и гостеприимства»**

***(экзамен – 3 курс, 5 семестр, ДФПО)***

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

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Старший преподаватель кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.В.Тихомиров