

**Программные зачетно-экзаменационные требования
по учебной дисциплине
«Организации сервиса размещения туристов»
(экзамен – 5 курс, 10 семестр, ЗФПО)**

1. Классификация средств размещения.
2. Создание гостиничных цепей и ассоциаций.
3. Современное состояние гостиничного хозяйства Республики Беларусь.
4. Материально-техническая база в сфере туристической индустрии.
5. Профессионализм обслуживающего персонала гостиниц.
6. Гостиничная инфраструктура Беларуси.
7. Общая характеристика рынка услуг специализированных средств размещения в Республике Беларусь: состояние, тенденции развития, проблемы и перспективы.
8. Организация обслуживания посетителей (гостей) в необычных отелях.
9. Особенности обслуживания туристов и рекреантов в агроусадебках страны.
10. Основные особенности развития и функционирования средств размещения и объектов общественного питания в системе придорожного сервиса.
11. Понятие «качество услуги». Показатели качества материальной составляющей услуги (функциональные, эргономические, эстетические и т.д.).
12. Показатели качества нематериальной составляющей услуги (надежность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательность).
13. Показатели качества гостиничных услуг. Техническое качество. Функциональное качество. Общественное (этическое) качество.
14. Сущность процессов стандартизации и сертификации.
15. Стандарт как документ, гарантирующий качество услуги. Виды стандартов.
16. Сертификация и стандартизация гостиничных услуг.
17. Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах.
18. Функции службы приема и размещения.

19. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристических групп.
20. Технологический цикл обслуживания клиентов.
21. Виды гостиничных помещений. Подготовка гостиничных номеров к заселению.
22. Организация уборочных работ. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
23. Регламенты обслуживания «Организация работы на этажах», «Организация работы горничной», «Организация питания гостей», «Дополнительные услуги населению».
24. Сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства, консьержи, посыльные).
25. Платные дополнительные услуги в гостиницах.
26. Понятие об этической культуре обслуживания в сфере индустрии гостеприимства.
27. Жалобы гостей (туристов), возникновение конфликтов и их разрешение в сфере индустрии гостеприимства.
28. Профессиональная этика работника сферы индустрии гостеприимства.
29. Пути овладения профессиональным поведением. Понятие «стиль обслуживания».
30. Техническая эстетика и дизайн предприятий индустрии гостеприимства.
31. Эстетика интерьера и рабочих мест обслуживающего персонала предприятий индустрии гостеприимства.
32. Эстетика внешнего облика работника сферы индустрии гостеприимства.
33. Эстетика развлекательных программ. Музыка как элемент эстетики.
34. Правовое регулирование деятельности по обеспечению безопасности в индустрии размещения.
35. Требования по обеспечению безопасности, работа службы безопасности.
36. Факторы риска в средствах размещения. Специфические факторы риска.
37. Техническое оснащение системы безопасности в средствах размещения, оборудование.
38. Система оповещения персонала, постояльцев и гостей гостиничного комплекса о возникновении нестандартных ситуаций. Средства и системы пожаротушения.

39. Общие положения о культуре сервиса. Условие «быть культурным» как основное требование к работнику предприятия индустрии гостеприимства.

40. Взаимозависимость качества предоставления услуг и культуры обслуживания.

41. Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие.

42. Понятия: корпоративная культура; миссия компании и ее базовые цели; корпоративный стиль.

43. Влияние корпоративной культуры туристической организации на качество услуг.

44. Психологические аспекты процесса обслуживания гостя (туриста).

45. Тактика обслуживающего персонала на этапах совершения заказа гостем.

46. Особенности обслуживания зарубежных гостей в гостинично-ресторанном бизнесе.

47. Учет особенностей менталитета зарубежных гостей при их обслуживании.

48. Обычаи и традиции зарубежных гостей.

49. Особенности питания жителей зарубежных стран.

50. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит.

Заведующий кафедрой
спортивного туризма и технологий
в туристической индустрии

В.Е.Подлиских