УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 26.09.2019 № 2

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине**

**«Теория и методика организации сервиса размещения туристов»**

1. Назовите основные этапы истории индустрии гостеприимства.
2. Каковы основные направления развития гостинично-ресторанного бизнеса в Республике Беларусь.
3. Какая взаимосвязь развития индустрии гостеприимства в Республике Беларусь с индустрией гостеприимства стран СНГ, России, Европейского союза.
4. Что означает понятие сервиса в индустрии гостеприимства, в средствах размещения.
5. Какие существуют направления и виды сервиса туристов в средствах размещения.
6. Охарактеризуйте классификацию средств размещения в индустрии гостеприимства.
7. Какая общность и каковы различия классификационных характеристик средств размещения Республики Беларусь с классификационными характеристиками средств размещения стран СНГ, России, Европейского союза.
8. Какие маркетинговые технологии осуществляются в средствах размещения Республики Беларусь по продвижению их продукции на внешний и внутренний рынок услуг индустрии гостеприимства.
9. Какие различия и чем они обусловлены в видах сервиса туристов в средствах размещения различных классификационных категорий.
10. Какие основные виды сервиса туристов наличествуют в средствах размещения Республики Беларусь.
11. Охарактеризуйте уровень и виды сервиса туристов в средствах размещения категории 4-5 звезд.
12. Охарактеризуйте уровень и виды сервиса туристов в средствах размещения отелей категории «эконом класса».
13. Охарактеризуйте уровень и виды сервиса туристов в средствах размещения 1, 2, 3 категорий.
14. В какой части гостиничного комплекса находятся контактные службы и их подразделения.
15. В какой части гостиничного комплекса находятся неконтактные службы и их подразделения.
16. Подразделения каких служб гостиничного комплекса находятся вне его помещений.
17. Какие виды сервисного обслуживания туристов обеспечивает служба бронирования средства размещения.
18. Какие виды сервисного обслуживания туристов осуществляет служба приема и размещения гостиничного комплекса.
19. Какие виды сервиса туристов предоставляет служба обслуживания номерного фонда средства размещения.
20. Какие виды сервисного обслуживания обеспечивает служба портье (в больших отелях).
21. Какие виды сервисного обслуживания туристов представляет административно-хозяйственная служба средства размещения.
22. Какие виды сервисного обслуживания туристов представляет инженерно-техническая служба (в больших отелях).
23. Какие виды сервисного обслуживания туристов обеспечивает служба эксплуатации номерного фонда.
24. Какие виды сервисного обслуживания туристов предоставляет служба горничных (в больших отелях) средства размещения.
25. Приведите классификационные характеристики номерного фонда средств размещения категории 4, 5 звезд.
26. Приведите классификационные характеристики номерного фонда средств размещения «эконом класса».
27. Какова роль и назначение службы безопасности средства размещения в обеспечении соответствующего сервисного обслуживания туристов.
28. Какие виды сервисного обслуживания туристов представляет служба питания средства размещения.
29. Какие подразделения входят в службу питания средства размещения категории 4, 5 звезд.
30. Какие подразделения являются составной частью службы питания средства размещения категории «эконом класса» .
31. Какие различия и что общего в работе лобби-бара, поэтажного бара, бара в ресторане, мини-бара.
32. Какие существуют виды ресторанного обслуживания туристов вне помещения гостиницы.
33. Какие виды сервисного обслуживания туристов осуществляются службой дополнительных и сопутствующих услуг (в больших отелях).
34. Какие виды бытового обслуживания туристов являются обязательными и предоставляются бесплатно в отелях всех категорий.
35. Какие виды сервиса предоставляются туристам службой досуга и развлечений (в отелях высокой категории).
36. Какие службы средства размещения обеспечивают физкультурно-оздоровительный сервис.
37. Какие основные направления подготовки персонала для качественного сервисного обслуживания туристов имеются в средствах размещения.
38. Каким образом в средствах размещения осуществляется контроль за качеством обслуживания туристов.
39. Что означает система Всеобщего управления качества (ВУК) и ее роль в организации сервисного обслуживания туристов в средстве размещения.
40. Как осуществляется аудит работы по сервису обслуживания туристов в средствах размещения.

Заведующий кафедрой

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии А.Г.Гататуллин

Профессор кафедры

спортивного туризма и технологий

в туристической индустрии В.В.Дворниченко