УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры

от 21.09.2023 № 2

**Программные зачетно-экзаменационные требования**

**по учебной дисциплине**

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

***(экзамен – 4 курс, 8 семестр, ДФПО)***

1. Бронирование через Интернет. Гарантированное бронирование.
2. Виды безопасности в гостиницах.
3. Виды гостиничных помещений.
4. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей.
5. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
6. Виды расчетов с проживающими. Кредитная карта. Безналичный расчет.
7. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.
8. Влияние корпоративной культуры туристической организации на качество услуг.
9. Дополнительные и сопутствующие службы.
10. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала.
11. Контроль за выполнением требований безопасности.
12. Культура как процесс становления гармонично развитой личности.
13. Культура как средства овладения человеком условиями и способами человеческой деятельности.
14. Культура обслуживания как один из решающих факторов обеспечения качества услуг.
15. Международная система отслеживания нежелательных лиц для въезда в ту или иную страну, информирование о них среде размещения.
16. Наличие плана эвакуации. Эвакуационное освещение и световые указатели.
17. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
18. Оборудование электробезопасности; оборудование контроля за составом воздуха, воды, уровнем шума, санитарным состоянием.
19. Общие положения о культуре сервиса.
20. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
21. Организация уборочных работ.
22. Основные особенности обслуживания зарубежных гостей в гостинично-ресторанном бизнесе.
23. Основные стандарты гостеприимства.
24. Основополагающие документы, регламентирующие безопасность клиентуры средств размещения. Законодательные акты и другие нормативные документы Республики Беларусь; ГОСТы, отраслевые стандарты.
25. Особенности обеспечения безопасности в отеле. Системы гостиничной безопасности.
26. Отношение к клиенту. Уважение, внимание, понимание, дружелюбие, помощь.
27. Охранные мероприятия в гостиничном комплексе: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества комплекса.
28. Подготовка номеров к заселению.
29. Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства.
30. Понятия: корпоративная культура; миссия компании и ее базовые цели; корпоративный стиль.
31. Порядок регистрации и размещения гостей.
32. Правила для персонала в работе с клиентурой.
33. Проблемы безопасности гостиничного бизнеса в современном мире.
34. Психология обслуживания.
35. Регламенты обслуживания «Организация работы на этажах», «Организация работы горничной», «Организация питания гостей», «Дополнительные услуги населению».
36. Роль административного контроля в обеспечении сохранности и безопасности.
37. Система оповещения персонала, постояльцев и гостей гостиничного комплекса о возникновении нестандартных ситуаций.
38. Служба обслуживания (сервисная служба).
39. Стандартизация и сертификация туристических услуг.
40. Тактика обслуживающего персонала на этапах совершения заказа гостем.
41. Технологический цикл обслуживания клиентов.
42. Технология бронирования мест и номеров в гостинице. Двойное бронирование.
43. Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей: критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие.
44. Требования по обеспечению безопасности, работа службы безопасности.
45. Умение устанавливать контакты с людьми. Умение нравиться окружающим.
46. Условие «быть культурным» как основное требование к работнику предприятия индустрии гостеприимства.
47. Факторы риска в средствах размещения. Специфические факторы риска.
48. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.
49. Функции службы приема и размещения.
50. Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах.

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