

ПРИМЕРНЫЕ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

по учебной дисциплине «Теория и методика организации сервиса размещения туристов»

для студентов 3 курса и 4 курса дневной формы получения образования

1. Понятия: культура, культура обслуживания.
2. Материальная и духовная культура.
3. Требование «быть культурным» как основное требование к работнику сферы индустрии гостеприимства.
4. Типология элементов культурного (качественного) обслуживания гостей.
5. Психологический аспект в работе обслуживающего персонала индустрии гостеприимства.
6. Типы потребительского поведения.
7. Понятие личности. Сознание. Структура личности.
8. Способности личности.
9. Темперамент. Определение собственного темперамента работником гостинично-туристического комплекса.
10. Характер и его черты. Самовоспитание работника контактной зоны.
11. Условия грамотного взаимоотношения с людьми. Этапы получения услуги гостем.
12. Тактика обслуживающего персонала на этапах выполнения заказа гостем.
13. Знания, навыки, умения обслуживающего персонала.
14. Умение устанавливать контакты с людьми.
15. Понятия: этика и этическая культура.
16. Общие сведения о морали. Моральные нормы.
17. Этические аспекты в рекламной компании.
18. Понятие жалобы. Основные причины жалоб гостей.
19. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Способы развития конфликтов.
20. Способы разрешения конфликтов с гостями.
21. Особенности профессионального поведения работника гостинично-ресторанного комплекса.
22. Общие сведения о поведении. Социальная роль поведения.
23. Требования к профессиональному поведению работника индустрии гостеприимства.
24. Пути овладения профессиональным поведением.
25. Понятие общения. Виды общения. Стиль общения.
26. Культура общения и ее составляющие. Основные аспекты речи.
27. Культура речи работника индустрии гостеприимства.
28. Понятие технической эстетики.
29. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства и требования к нему.
30. Эстетика услуги.
31. Эстетика рекламы.
32. Эстетика оформления внешнего вида интерьера зданий.

33. Эстетика интерьера помещений и рабочих мест обслуживающего персонала сферы индустрии гостеприимства.
34. Внешний облик сотрудника сферы индустрии гостеприимства: одежда, манеры, аккуратность, воспитанность.
35. Музыка как элемент эстетики.
36. Музыкальное оформление анимационных программ.
37. Национальные особенности зарубежных туристов. Учет менталитета зарубежных гостей при их обслуживании.
38. Особенности питания жителей зарубежных стран.
39. Стилизация элементов ресторана под национальный колорит.
40. Общение с зарубежными гостями.