

## ПРИМЕРНЫЕ ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО- ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства, характеристика основных периодов развития.
2. Современный этап развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства.
4. Управление независимыми гостиницами.
5. Гостиничные цепи: понятие, значение, классификация.
6. Франчайзинг как форма управления гостиницами, преимущества и недостатки.
7. Контрактное управление гостиницей: понятие, преимущества и недостатки.
8. Классификация средств размещения (по типам, уровню комфорта, вместимости и т.д.).
9. Уровень комфорта как комплексный критерий классификации гостиниц.
10. Национальные и международные системы классификации гостиниц.
11. Классификация гостиниц в Республике Беларусь.
12. Международные гостиничные ассоциации в индустрии туризма и гостеприимства.
13. Понятия «гостиница», «гостиничная услуга».
14. Продукт «гостиница» как комплекс услуг, виды и особенности гостиничных услуг.
15. Четыре уровня продукта «гостиница»: «родовой продукт», «ожидаемый продукт», «расширенный продукт», «потенциальный продукт».
16. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели туристической поездки.
17. Структуры и основные задачи служб гостиницы.
18. Служба управления номерным фондом: ее состав и цели.
19. Служба обеспечения питания: цели, задачи и структура.
20. Функции отдела хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
21. Роль и значение инженерно-технической службы в структуре отеля.
22. Служба безопасности в гостиницах: структура, основные функции.

23. Службы маркетинга и продаж: структура и основные элементы.
24. Вспомогательные службы предприятий размещения.
25. Операции цикла обслуживания гостей и их краткая характеристика.
26. Службы приема и размещения: функции, технологии и методы обслуживания.
27. Документационное обеспечение службы приема и размещения.
28. Служба бронирования: способы и типы бронирования.
29. Материально-техническая база гостиничного предприятия: прилегающая территория и здания, инфраструктура.
30. Материально-техническая база гостиничного предприятия: административные помещения гостиниц.
31. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения общественного назначения.
32. Материально-техническая база гостиничного предприятия: помещения обслуживающих предприятий.
33. Материально-техническая база гостиничного предприятия: подсобные помещения гостиницы.
34. Материально-техническая база гостиничного предприятия: вспомогательные помещения жилой части гостиницы.
35. Понятия «койко-место», «гостиничный номер», материально-техническое оснащение номера.
36. Классификация гостиничных номеров.
37. Интерьер гостиницы: значение, принципы оформления.
38. Оперативное и стратегическое планирование в гостинице.
39. Основные показатели оценки деятельности гостиницы.
40. Основные этапы процесса планирования.
41. Уровни управления на предприятиях размещения.
42. Состав и роль высшего, среднего и низшего управленческих звеньев на предприятиях размещения.
43. Организационная структура гостиницы: значение, виды, принципы разработки.
44. Сущность и виды контроля на предприятиях размещения.
45. Формирование системы контроля на предприятиях размещения.
46. Информационные системы в контроле на предприятиях размещения.
47. Кадровая служба на предприятиях размещения: организационная структура, цели и задачи.
48. Планирование и подбор персонала на предприятиях размещения.

49. Развитие и обеспечение персонала на предприятиях размещения.
50. Системы мотивации персонала, управление текучестью кадров на предприятиях размещения.
51. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничных предприятий.
52. Должностные инструкции сотрудников гостиничных предприятий.
53. Культура управленческого труда на предприятиях размещения.
54. Корпоративная культура и имидж предприятий размещения.
55. Управление конфликтами на предприятиях размещения: причины и методы разрешения.
56. Финансово-коммерческая служба предприятий размещения: структура, задачи.
57. Функции и задачи финансового менеджмента на предприятиях размещения.
58. Текущее и перспективное финансовое планирование на предприятиях размещения.
59. Финансовый контроль и анализ, управление доходами в индустрии гостеприимства.
60. Управление финансовыми инвестициями на предприятиях размещения.
61. Ценообразование и налогообложение на предприятиях размещения.
62. Понятие «качество услуги»: материальная и нематериальная составляющие.
63. Принципы управления качеством услуг на предприятиях размещения.
64. Контроль качества услуг на предприятиях размещения.
65. Международные стандарты качества гостиничных услуг.
66. Стандартизация и сертификация услуг гостиницы.
67. Модели управления качеством услуг.
68. Автоматизированные системы управления на предприятиях размещения.