

## **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.