|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»Кафедра городского и регионального развития  | УТВЕРЖДЕНОПротокол заседания кафедры от 27.03.2025 № 15 |

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

По курсу: «Организация сервиса размещения туристов»

Специальность: «Туризм и гостеприимство» (4 курс)

1. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства: Древний период (IV тыс. до н. э. – 476 г. н. э.), Средневековье (V–XV вв. н. э.),
2. Этапы становления и развития индустрии гостеприимства: Новое время (XVI – начало XX в.), Современный этап (XX в. – настоящее время).
3. Развитие мировой индустрии гостеприимства на современном этапе.
4. Внешние и внутренние факторы индустрии размещения.
5. Гостиничный комплекс Республики Беларусь: состояние и основные направления развития. Предложения на гостиничном рынке Республики Беларусь.
6. Проблемы функционирования рынка гостиничных услуг Беларуси.
7. Понятие средств размещения. Стандартная классификация средств размещения туристов.
8. Структура средств размещения. Характеристика средств размещения различных типов.
9. Типологическая характеристика гостиниц.
10. Понятие и признаки классификации гостиниц. Системы классификации гостиниц.
11. Характеристики гостиничных брендов.
12. Требования к гостиницам различных категорий. Суммарное значение показателей балльной оценки гостиниц различных категорий.
13. Модели организации гостинично-ресторанного (независимая гостиница, франчайзинг и др.). Факторы обуславливающие приход гостиничных цепей в Республику Беларусь.
14. Гостиничные цепи. Их сущность и значение в развитии современной гостиничной индустрии.
15. Понятие «услуга». Основные характеристики услуг гостиничной индустрии.
16. Основной гостиничный продукт. Классификация гостиничных номеров.
17. Понятие обслуживания в гостинице. Правила поведения персонала гостиниц. Процесс обслуживания гостей в гостинице.
18. Функции и обязанности служащих и работников гостиницы по предоставлению услуг гостям.
19. Функциональные обязанности служащих операционного звена.
20. Виды услуг, предоставляемых в гостиницах. Дополнительные услуги.
21. Организация бытового обслуживания. Организация уборочных работ.
22. Подготовка номеров к заселению. Уборка забронированных номеров.
23. [Служба бронирования и размещения в гостинице](http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2395/). Технология бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Процесс обслуживания гостей в гостиницах.
25. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование). Прием, регистрация и размещение гостей.
26. Особенности регистрации туристских групп.
27. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг проживающим.
28. Окончательный расчет и оформление выезда.
29. [Управление персоналом гостиницы](http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2401/). Системы управления персоналом. Цели и задачи управления персоналом. Функции управления персоналом отеля.
30. Принципы и структура управления персоналом. Маркетинг персонала (или «персонал-маркетинг»).
31. Функции кадровой службы. Управление карьерой персонала.
32. Роль руководителя в управлении персоналом. Проблема текучести кадров в гостинице. Тренинг персонала.
33. Современные информационные технологии в управлении гостиницей.
34. Автоматизация управления деятельностью отеля.
35. Автоматизация процессов планирования, учета и управления основных направлений деятельности гостиницы.
36. Информационный центр в отеле. Информационные потоки в системе управления гостиницей.
37. Преимущества внедрения в деятельность гостиницы систем автоматизации управленческой деятельности.
38. Современные системы интернет-бронирования.
39. [Управление безопасностью гостиницы](http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2399/). Технология обеспечения безопасности отеля.
40. Тактико-организационные меры обеспечения безопасности. Система охранной сигнализации.
41. Комплекс технических средств безопасности. Система пожарной безопасности. Система тревожно вызывной сигнализации. Система телевизионного наблюдения. Система защиты информации. Система оперативной связи.
42. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Экономическая безопасность отеля.
43. [Современные принципы оформления интерьера и экстерьера отелей](http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2396/).
44. Строительство и архитектура современных гостиниц. Основные принципы сооружения зданий гостиниц. Фактор расположения гостиницы.
45. Основные блоки помещений гостиниц: блок приемно-вспомогательных помещений; блок помещений жилой группы; блок помещений питания; блок помещений администрации; блок подсобных и хозяйственных помещений.
46. Интерьер и озеленение гостиниц. Мебель в интерьере. Цвет в интерьере гостиниц. Освещение в интерьере.

Старший преподаватель И.Л. Федорова

Зав. кафедрой О.И. Грядунова