|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение образования "Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина"  Кафедра туризма и страноведения  УТВЕРЖДЕНО  Протокол заседания кафедры  от 04.09.2020 № 1 | |
|  | |
| ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ | |
|  |  |
| г.Брест | |
|  |  |
| По курсу: "Менеджмент в туризме и гостеприимстве" | |
| Специальность: "Туризм и гостеприимство", 3 курс стационар - 4 года, 3 курс з.ф.п.о. 3,5 года, | |
|  |  |
| 1. | Основные понятия менеджмента туризма. Условия и предпосылки возникновения менеджмента в туризме. |
| 2. | Экономическая и социальная эффективность менеджмента. |
| 3. | Организационные структуры менеджмента, уровни управления, разделение управленческих и исполнительских функций на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства. |
| 4. | Современные показатели туризма: количественные и экономические. |
| 5. | Особенности индустрии туризма и гостеприимства как объекта управления. |
| 6. | Механизм функционирования рынка услуг: внешние и внутренние факторы воздействия |
| 7. | История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации (UNWTO). Преимущества членства Республики Беларусь в деятельности UNWTO. |
| 8. | История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA). |
| 9. | Международная организация гражданской авиации (ICAO): ее функции, степень авторитета и значимости в развитии международного туризма. |
| 10. | Значение и функции Международной гостиничной ассоциации (МГА) в индустрии туризма и гостеприимства. |
| 11. | Структура индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязь между гостеприимством и туризмом. |
| 12. | Классификация предприятий питания в индустрии гостеприимства. Типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей |
| 13. | Классификация предприятий индустрии гостеприимства: сектор транспортных перевозок. Основные достоинства и недостатки транспортных средств. |
| 14. | Классификация предприятий индустрии гостеприимства: сектор развлечений, досуга и спорта, торгового обслуживания |
| 15. | Внешние и личностно-мотивационные факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии туризма и гостеприимства: экология и окружающая среда; стабильность экономического развития, уровень деловой активности, эффективность государственной системы управления; поведенческие, социально-демографические факторы воздействия. |
| 16. | Перспективы роста и торможение индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь и в мире. |
| 17. | Гостиничное хозяйство Республики Беларусь на современном этапе: состав средств размещения, классификация гостиниц, вместимость номерного фонда, уровень комфорта, целевое назначение. |
| 18. | Характеристика и особенности предоставления гостиничных услуг. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь. |
| 19. | Европейская и азиатская модели гостеприимства. Отличительные особенности моделей гостеприимства, их основные достижения. |
| 20. | Американская и восточно-европейская модели гостеприимства. Отличительные особенности моделей гостеприимства, их основные достижения. |
| 21. | Имидж и фирменный стиль отечественных предприятий индустрии гостеприимства. Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства в Республике Беларусь. |
| 22. | Международные гостиничные цепи: особенности их функционирования и выживания. |
| 23. | Основные показатели гостиничной деятельности. Международная классификация средств размещения. |
| 24. | Службы гостиницы. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на объектах размещения. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения. |
| 25. | Профессии гостиничной индустрии. Менеджмент персонала. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения. |
| 26. | Развитие ресторанного бизнеса в Республике Беларусь, нормативная правовая база. Классификация объектов питания. Характеристика предприятий питания. |
| 27. | Характеристика и особенности предоставления услуг питания. Условия питания: завтрак (ВВ), полупансион (НВ), 3-х разовое питание (FB), «все включено» (AI, ALL), «ультра все включено» (UAI, UAL), без питания (RO). |
| 28. | Понятия: европейский завтрак, американский завтрак, русский завтрак, континентальный завтрак, английский завтрак, бранч. Методы обслуживания: «шведский стол», «а ля карт», «табльдот», «буфет», «а парт». Методы подачи блюд. Характеристика и виды меню. |
| 29. | Развитие и проблематика индустрии транспорта в Республике Беларусь. Регулирование на национальном и международном уровне. |
| 30. | Международная классификация средств транспорта. Достоинства и недостатки основных транспортных средств: автобус, автомобиль, железная дорога, самолет, теплоход. |
| 31. | Характеристика предприятий транспорта. Воздушный транспорт: крупнейшие международные авиаперевозчики. |
| 32. | Сухопутный транспорт: автобусный, автомобильный, железнодорожный. Аренда автомобилей. Организация трансфера. Классификация автобусов. |
| 33. | Водный транспорт: безопасность перевозок. Характеристика и особенности предоставления транспортных услуг. Виды маршрутов. |
| 34. | Модели управления качеством услуг на предприятиях индустрии транспорта. |
| 35. | Инфраструктура спорта: стадионы, бассейны, фитнес-центры, футбольные манежи, ледовые дворцы, катки, площадки для тенниса и гольфа, спортивные залы, игровые павильоны и др. |
| 36. | Инфраструктура развлечений: парки отдыха, казино, зоопарки, дельфинарии, океанариумы, аттракционы, дискотеки, аквапарки, театры, кинотеатры, цирки, музеи, библиотеки, филармонии, концертные залы, выставки и т.д. |
| 37. | Инфраструктура развлечений: шоу-музеи, тематические парки, костюмированные балы и карнавалы. |
| 38. | Предпосылки разделения рынка на туристические агентства и туроператоров. Понятие «туроператор», его основные функции. Место и роль туроператоров на рынке услуг. |
| 39. | Схемы взаимодействия туроператоров с поставщиками услуг: предприятиями размещения, питания, транспорта и др. Процесс ведения переговоров, договорные отношения. |
| 40. | Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг. Классификация турагентств, их функции. |
| 41 | Модели взаимодействия туроператоров и турагентов; способы мотивации туроператорами деятельности турагентств. |
| 42 | Информационные технологии в управлении деятельностью предприятий индустрии туризма и гостеприимства. |
|  |  |
|  | Заведующий кафедрой А.Д. Панько |
|  |  |
|  | Преподаватель И.Л. Федорова |
|  |  |
|  | УТВЕРЖДЕНО |
|  | Протокол заседания кафедры |
|  | от 04.09.2020 № 1 |