

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**Методические указания**

**по подготовки к экзамену по дисциплине**

**«Технология и организация гостиничной деятельности»**

**Для бакалавров**

**по направлению подготовки 43.03.02 Туризм,**

**профиль Туроператорская и турагентская деятельность**

**Разработал: К.э.н., доцент кафедры «СТиИГ» Провоторина В.В.**

**Ростов-на-Дону**

**2023**

**Вопросы на экзамен по дисциплине:**

**Технология и организация гостиничной деятельности**

**Для заочной и очной формы обучения**

1. Понятие и сущность гостиничного предприятия. Основные виды средств размещения.
2. Классификация гостиниц по различным критериям.
3. Номерной фонд. Классификация номеров.
4. Миссия и философия гостиничного предприятия.
5. Международные нормативные документы гостиничного бизнеса.
6. Федеральные законы РФ, регламентирующие гостиничный бизнес.
7. Система государственных стандартов и Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
8. Виды организационно – управленческих структур гостиничного предприятия.
9. Учредительные и организационные документы гостиничного предприятия.
10. Организационно – управленческая структура современного туристско-гостиничного комплекса.
11. Сущность и состав службы маркетинга гостиницы.
12. Цена и ценообразование в гостиницах.
13. Система продаж гостиничного продукта.
14. Рекламная и информационно-справочная деятельность гостиничного предприятия.
15. Выставочная деятельность гостиницы.
16. Финансовая служба гостиницы.
17. Служба безопасности гостиничного предприятия.
18. Инженерно-техническая служба гостиницы.
19. Охрана труда в гостиничном предприятии.
20. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.
21. Работа прачечной и химчистки в гостинице.
22. Основные услуги и оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах.
23. Технология предоставление услуги прачечных-химчисток.
24. Служба приема и размещения.
25. Бронирование мест в гостинице: сущность и виды бронирования.
26. Оформление проживания российских и иностранных граждан.
27. Обязанности персонала гостиницы при выписке гостя.Методы оплаты счета.
28. Выезд гостя. Процедура выписки гостя.
29. Уборочные работы в гостинице.
30. Контроль качества уборки и содержания номеров
31. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
32. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
33. Предоставление дополнительных услуг в гостинице.
34. Платные дополнительные услуги в гостинице.
35. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
36. Мини-бар в гостиничном номере.
37. Обслуживание в залах ресторанов и номерах(roomservice).
38. Обслуживание приемов и банкетов.
39. Мотивация работников гостиничных предприятий: понятие и сущность.
40. Цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала гостиницы.
41. Принципы управления мотивацией. Нематериальная система мотивации персонала гостиницы.
42. Психология обслуживания клиентов гостиницы.
43. Правила и стандарты общения персонала с клиентами гостиницы.
44. Понятия качества гостиничных услуг.Условия повышения качества предоставления гостиничных услуг.
45. Методика финансового анализа деятельности гостиничного предприятия.

**4 Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ссылка | | Автор | | Название | Издательство | Год  издания | | Вид  издания | Кол-во в библиотеке | Адрес электронного ресурса | | Вид доступа |
| 1 | | 2 | | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | | 9 |
| 6.1 Основная литература | | | | | | | | | | | | |
| 6.1.1 | Тимохина Т.Л. | | Организация приема и обслуживания туристов | | М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М | 2009 | | учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.1.2 | Тимохина Т.Л. | | Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | | М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М | 2009 | | учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.1.3 | Арбузова, Н. Ю. | | Технология и организация гостиничных услуг | | М.: Академия | 2009 | | учебное пособие | 71 |  | |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Виноградова Т.В. | | Технология продаж услуг туристской индустрии | | М.: Академия | 2010 | | учебник | 10 |  | |  |
| 6.2.2 | Бондаренко Г.А. | | Менеджмент гостиниц и ресторанов | | М.: Новое знание | 2008 | | Учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.2.3 | Вакуленко Р.Я. | | Управление гостиничным предприятием | | М.: Университетская книга: Логос | 2008 | | Учебное пособие | 20 |  | |  |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | | | | |
| 6.4 Практические (семинарские) и (или) лабораторные занятия | | | | | | | | | | | | |
| 6.4.1 | Сост. В.В. Провоторина | | Оборудование гостиничных комплексов и техника безопасности их эксплуатации | | Ростов н/Д: РИО РТИСТ ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС | 2012 | метод. пособие | | 100 |  |  | |
| 6.4.2 | Сост. В.В. Провоторина | | Технология и организация гостиничных услуг | | Ростов н/Д: РИО РТИСТ ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС | 2012 | метод. пособие | | 100 |  |  | |
| 6.5 Программно-информационное обеспечение, ЭБС ( в том числе электронные ресурсы свободного доступа | | | | | | | | | | | | |
| 6.5.1 |  | | Сайт Государственного комитета по статистике РФ | | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www,gks.ru | Свободный доступ | |
| 6.5.2 |  | | Сайт Всемирной туристской организации ООН | | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www.unwto.org | Свободный доступ | |