

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**вопросов для подготовки к зачету**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

**по дисциплине «Организация обслуживания в средствах размещения»**

**Для бакалавров**

**по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,**

**профиль Гостиничная деятельность**

**Ростов-на-Дону**

**2022г.**

**Вопросы к зачету**

**по дисциплине «Организация обслуживания в средствах размещения»**

1. Понятие «услуга». Характерные особенности туристских услуг.
2. Жизненный цикл сервисных услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Комплексная классификация услуг: производственный сервис, сервис сферы общественного устройства, интеллектуальный сервис и сервис в сфере обращения товаров и услуг и хозяйственный сервис.
5. Сущность, принципы, правила организации современного сервиса.
6. Основные подходы к осуществлению сервиса.
7. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Понятие сервис и основные функции сервиса.
8. Принципы организации обслуживания потребителей. Рациональные формы и методы обслужи­вания.
9. Характеристика видов и форм обслуживания потребителей.
10. Процесс предоставления услуг. Место процесса оказания услуги в сфере туризма.
11. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца. Материализация в процессе обслуживания.
12. Сущность и состав сферы услуг.
13. Сущность и особенности рынка услуг.
14. Классификация услуг и их характеристика: по функциональной направленности и отраслевом принципу.
15. Особенности регулирования сферы услуг на федеральном уровне
16. Сертификация и система сертификации
17. Понятие качества и сущность проблемы качества в сфере услуг.
18. Факторы, определяющие качество услуг.
19. Модель качества услуг.
20. Сущность концепции Всеобщего Управления Качеством.
21. Структура концепции Всеобщего Управления Качеством.
22. Основные положения концепции Всеобщего Управления Качеством.
23. Подходы к оценке качества обслуживания.
24. Способы повышения качества услуги.
25. Стандарт обслуживания и процедура его разработки.
26. Изучение удовлетворенности потребителя после процесса оказании услуги.
27. Характеристика инноваций в сфере обслуживания: инновационный менеджмент в сфере обслуживания.
28. Характеристика инноваций в сфере обслуживания: франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сфере обслуживания.
29. Классы обслуживания туристов.
30. Эволюция услуг в разных странах мира и России: услуги в период средневековья, индустриальный и пост индустриальный период развития.
31. Значение государственных механизмов в развитии сферы слуг.
32. Уровень жизни населения и особенности сферы обслуживания в советский и постсоветский периоды.
33. Цель, объект, область и уровни стандартизации, сертификации и лицензирования.
34. Индустрия гостеприимства. Классификация средств размещения туристов. Характеристика предприятий размещения.
35. Состав помещений гостиницы. Группы помещений. Их характеристика. Взаимосвязанность различных групп помещений.
36. Обслуживание туристов в общественной части гостиницы. Функциональная схема вестибюля. Основные задачи службы портье.
37. Характеристика здания гостиницы. Типология зданий отечественных и зарубежных гостиниц.
38. Обслуживание туристов в общественной части гостиницы. Системы бронирования номеров и контроля за номерным фондом.
39. Жилая часть гостиничных и туристских комплексов и их обслуживание. Состав жилой части гостиницы.
40. Жилая часть гостиничных и туристских комплексов и их обслуживание. Характеристика и оснащение номеров в зависимости от категории гостиниц.
41. Основные службы гостиниц.
42. Технология производства основной гостиничной услуги.
43. Технология производства дополнительной гостиничной услуги.
44. Типы, процесс и методы уборки гостиничных номеров.
45. Стандарты гостиничного обслуживания.

**Раздел 6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение**

1. Карта методического обеспечения дисциплины

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Автор | | Название | Издательство | Гриф издания | Год издания | Кол-во в библиотеке | Ссылка на электронный ресурс | Доступность |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 7.1 Основная литература | | | | | | | | | |
| 6.1.1 | Александровская, Л. Н. | Безопасность и надежность технических систем: учеб.пособие для вузов | | М.: Логос: Университетская книга |  | 2008 | 8 |  |  |
| 6.1.2 | Под редакцией Шматько, Л.П. | Туризм и гостиничное хозяйство: учеб.пособие для вузов | | М.; Ростов н/Д: Март |  | 2010 | 1 |  |  |
| 6.1.3 | Фатыхов, Д. Ф., Белехов, А. Н. | Охрана труда в торговле, общественном питании, пищевых производствах в малом бизнесе и быту: учеб.пособие для нач. проф. образования | | М.: Академия |  | 2009 | 2 |  |  |
| 7.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Байлик, С.И. | Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб.пособие для вузов | | Киев: ВИРА-Р |  | 2004 | 10 |  |  |
| 6.2.2 | Сорокина А. В. | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах | | Альфа-М |  | 2007 | 50 | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=134430 | С любого компьютера по логину и паролю |
| 6.2.3 | Оробейко Е. С. Шередер Н. Г. | Организация обслуживания: рестораны и бары | | Альфа-М |  | 2006 | 20 | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=261600 | С любого компьютера по логину и паролю |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | |
| 6.4 Практические (семинарские) и (или) лабораторные занятия | | | | | | | | | |
| 6.5 Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы | | | | | | | | | |