

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО 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»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**вопросов для подготовки к зачету**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

**по дисциплине «Объекты профессиональной деятельности: типы, структура, функции»**

**Для бакалавров**

**по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,**

**профиль Гостиничная деятельность**

**Ростов-на-Дону**

**2023г.**

**ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к зачету**

**для студентов заочной формы обучения**

**по дисциплине «Объекты профессиональной деятельности: типы, структура, функции»**

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.
2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

### Гостиницы: понятие, характеристики и системы классификации.

### Типология гостиниц.

### Функциональное назначение гостиниц.

## Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1. Основные виды гостиничных цепей: интегри­рованная цепь и гости­ничный консорциум.
2. Организационно-правовые формы гостиниц.
3. Основные службы гостиничного предприятия и их функции.
4. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
5. Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
6. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.

### Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.

### Понятие и функции гостиничной анимации.

### Системы классификации средств размещения туристов в международной практике.

1. Система классификации гостиниц и других средств размещения в России.
2. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
4. Правила предоставления гостиничных услуг.
5. Показатели качества гостиничных услуг
6. Модели организации гостиничного дела: Ритца, предпринимателя Кеманси Уильсона, «независимые» гостиничные цепи.
7. Международные и отечественные гостиничные цепи в России.
8. Управление персоналом в гостинице.
9. Мотивация персонала в гостиницах.
10. Стандарты обслуживания в гостинице: понятия и сущность.
11. Основные принципы разработки стандартов обслуживания.
12. Стандарты работы служб и подразделений гостиницы.
13. Организация и предоставление дополнительных услуг.
14. Основные положения профессионального стандарта 33007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
15. Основные положения профессионального стандарта 33008 «Руководитель предприятия питания»
16. Основные положения профессионального стандарта 33.021 «Горничная»

**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 | Байлик, С.И. | | Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание | | Киев: ВИРА-Р, | 2014 | | Учебное пособие | 10 | - | | - |
| 6.1.2 | Агамирова, Е.В. | | Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе | | М.: Дашков и К, | 2016 | | практикум | 10 |  | |  |
| 6.1.3 | Сорокина, А. В. | | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах | | М.: Альфа-М: ИНФРА-М, | 2016 | | Учебное пособие | 12 |  | |  |
| 6.1.4 | Агамирова, Е.В. | | Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе | | М.: Дашков и К, | 2018 | | практикум | 30 |  | |  |
| 6.1.5 | Сорокина, А. В. | | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах | | М.: Альфа-М: ИНФРА-М, | 2017 | | Учебное пособие | 50 |  | |  |
| 6.1.6 | Авт.:Романов, В.А. и др. | | Гостиничные комплексы. Организация и функционирование | | М.; Ростов н/Д: МарТ, | 2017 | | Учебное пособие | 50 |  | |  |
| 6.1.7 | Авт.: Сенин, В.С. и др. | | Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения | | М.: Финансы и статистика, | 2017 | | Учебное пособие | 20 |  | |  |
| 6.1.8 | Арбузова, Н.Ю. | | Технология и организация гостиничных услуг | | М.: Академия, | 2012 | | Учебное пособие | 15 |  | |  |
| 6.1.9 | Волков Ю.Ф. | | Гостиничный и туристский бизнес | | Ростов: Феникс | 2018 | | Учебное пособие | 1 |  | |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Авт.:Федорова, Н.В., и др. | | Управление персоналом организации | | М.: КНОРУС | 2018 | | Учебное пособие | 5 |  | |  |
| 6.2.2 | Тимохина, Т. Л. | | Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | | М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, | 2019 | | учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.2.3 | Бондаренко, Г. А. | | Менеджмент гостиниц и ресторанов | | М.: Новое знание, | 2018 | | Учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.2.4 | Кабушкин, Н. И. | | Управление гостиницами и ресторанами | | Мн.: БГЭУ | 2019 | | Учебное пособие | 2 |  | |  |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | | | | |
| 6.3.1 |  | | |  |  |  |  | |  |  | |  |
| 6.4 Программно-информационное обеспечение, ЭБС ( в том числе электронные ресурсы свободного доступа) | | | | | | | | | | | | |
| 6.4.1 |  | | Сайт Государственного комитета по статистике РФ | | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www,gks.ru | Свободный достуа | |
| 6.4..2 |  | | Сайт Всемирной туристской организации ООН | | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www.unwto.org | Свободный доступ | |