

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»

**Методические указания**

**по подготовке к экзамену по дисциплине**

**«Технологии гостиничного сервиса»**

**Для бакалавров**

**по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,**

**профиль Гостиничная деятельность**

**Ростов-на-Дону**

**2024**

**ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к экзамену**

**для студентов заочной формы обучения**

**по дисциплине «Технологии гостиничного сервиса»**

1. Туристско-гостиничный комплекс – общая характеристика.
2. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
3. Виды услуг гостиниц и других средств размещения.
4. Виды организационно- управленческих структур.
5. Организационно-управленческая структура современного туристско-гостиничный комплекс.
6. Основные службы гостиницы, их функции и персонал.
7. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
8. Сущность, функции и основные требования, предъявляемые к службе приема и размещения.
9. Формы первичного учета для гостиницы.
10. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиницы.
11. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности.
12. Функциональные обязанности поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала административно-хозяйственной службы гостиницы.
13. Офис административно-хозяйственной службы гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.
14. Прием на работу сотрудников в административно-хозяйственную службу гостиницы.
15. Должностные обязанности заместителя руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и супервайзеров данной службы. Основные технологические документы АХС гостиницы.
16. Подготовительный этап работы с VIP-клиентами по отелю и в административно-хозяйственной службе. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
17. Программы поощре¬ния и стимулирования постоянных клиентов. Этапы и особенности обслуживания VIP-клиента.
18. Выезд гостя. Процедура выписки гостя. Методы оплаты счета.
19. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.
20. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля.
21. Технология предоставления дополнительных услуг.
22. Организация системы управления персоналом в гостинице: планирование, подбор и адаптация персонала.
23. Мотивация персонала в гостинице. Понятие, сущность и цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия.
24. Понятия качества гостиничных услуг. Условия повышения качества предоставления гостиничных услуг.
25. Исторические этапы развития мировой гостиничной индустрии
26. Современное состояние мировой гостиничной индустрии
27. Анализ рынка гостиничных услуг в России.
28. Системы классификации средств размещения туристов в международной практике.
29. Система классификации гостиниц и других средств размещения в России.
30. Основные организационно-правовые формы гостиниц.
31. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности.
32. Правила предоставления гостиничных услуг.
33. Стандарты гостиничной индустрии.
34. Организационная структура современного гостиничного предприятия. Основные принципы построения.
35. Методы и типы бронирования.
36. Технология процесса бронирования номеров.
37. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от категории гостиницы.
38. Роль и значение административно-хозяйственной службы в деятельности гостиницы.
39. Должностные обязанности и схемы работы сотрудников административно-хозяйственной службы гостиницы.
40. Основные технологические документы административно-хозяйственной службы гостиницы.
41. Последовательность, виды и этапы уборки номеров.
42. Контроль качества уборки номеров.
43. Порядок уборки общественных помещений. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
44. Особенности оформления проживания российских и иностранных граждан в гостинице.
45. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
46. Технологии работы персонала оздоровительного центра.
47. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений гостиниц.
48. Специфика предоставления дополнительных услуг в зависимости от сегмента потребителей.
49. Роль персонала в организации деятельности гостиницы. Система работы персонала в сфере гостеприимства.
50. Методы набора персонала. Аттестация и требования к персоналу гостиниц. Предметы и методики обучения персонала в гостинице.

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

Карта методического обеспечения дисциплины

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 2010 | | Учебное пособиеУМО | 10 |  |  |
| 6.1.2 | Тимохина Т.Л. | Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М | 2010 | | Учебное пособие | 10 |  |  |
| 6.1.3 | Арбузова, Н. Ю. | Технология и организация гостиничных услуг | М.: Академия, | 2010 | | Учебное пособиеУМО | 71 |  |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Виноградова Т.В. | Технология продаж услуг туристской индустрии | М.: Академия | 2010 | | Учебное пособиеУМО | 10 |  |  |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | |
| 6.4 Практические (семинарские) и (или) лабораторные занятия | | | | | | | | | |
| 6.4.1 | Провоторина В.В. | Технологии гостиничного сервиса | Ростов н/Д: РИО РТИСТ ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС | 2012 | Учебное пособие | | 100 |  |  |
| 6.4.2 |  | Управление персоналом. Теория и практика. Кадровая политика и стратегия управления персоналом | М. : Проспект | 2014 |  | |  | http://e.lanbook.com | с любой точки доступа для авторизированного пользователя |
| 6.4.3 |  | Управление персоналом. Теория и практика. Система управления персоналом | М. : Проспект | 2013 |  | |  | http://e.lanbook.com | с любой точки доступа для авторизированного пользователя |
| 6.5 Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы | | | | | | | | | |
| 6.5.1 |  | Сайт Государственного комитета по статистике РФ | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www,gks.ru | С любой точки доступа для авторизованных пользователей |
| 6.5.2 |  | Сайт Всемирной туристской организации ООН | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www.unwto.org | С любой точки доступа для авторизованных пользователей |