

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 экзамену**

**для магистров заочной форм обучения**

**по дисциплине «Технологии формирования и продвижения продукта предприятий гостиничного и ресторанного сервиса»**

**Для магистров**

**по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело,**

**профиль Гостиничный и ресторанный сервис**

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

**Ростов-на-Дону**

**2022г.**

**ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к экзамену**

Экзамен – это формы итогового контроля освоения студентами учебной дисциплины «Технологии формирования и продвижения продукта предприятий гостиничного и ресторанного сервиса» и формирование у них соответствующих компетенций. Формы сдачи экзамена – устная.

На устном экзамене преподаватель проверяет не только уровень запоминания и воспроизведения студентом учебного материала, но и понимание им тех или иных правовых категорий и реальных правовых проблем, способность, мыслить, аргументировать, отстаивать свою позицию, объяснять юридическим языком правовую проблему.

При подготовке к экзамену особое внимание следует уделять конспектам лекций и материалам, полученным на практических занятиях (семинарах), а уже за тем учебникам, учебным пособиям и иные материалам. Студенту следует помнить, что идеальных учебников не бывает, т.к. они издаются отдельными учеными или коллективами авторов, представляющих ту или иную школу (точку зрения) в науке или направление исследования конкретного вопроса, поэтому в каждом из них есть сильные и слабые стороны. Для подготовки к экзамену студенту следует использовать два и более учебника и (или) учебного пособия, а также юридические словари, справочники и хрестоматии.

Ответ студента на устном экзамене должен быть аргументирован. На экзамене преподаватель может задать студенту уточняющие и дополнительные вопросы. Уточняющие вопросы задаются в рамках билета и направлены на уточнение мысли студента. Дополнительные вопросы задаются не в рамках экзаменационного билета, а по всему курсу, и, как правило, связаны с плохим ответом студента. На экзамене преподаватель оценивает как знания материалов дисциплины, так и форму их

изложения студентом.

1. Понятие и сущность гостиничного предприятия. Основные виды средств размещения.
2. Классификация гостиниц по различным критериям.
3. Номерной фонд. Классификация номеров.
4. Сущность и состав службы маркетинга гостиницы.
5. Цена и ценообразование в гостиницах.
6. Система продаж гостиничного продукта.
7. Рекламная и информационно-справочная деятельность гостиничного предприятия.
8. Выставочная деятельность гостиницы.
9. Финансовая служба гостиницы.
10. Служба безопасности гостиничного предприятия.
11. Инженерно-техническая служба гостиницы.
12. Охрана труда в гостиничном предприятии.
13. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.
14. Работа прачечной и химчистки в гостинице.
15. Основные услуги и оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах.
16. Технология предоставление услуги прачечных-химчисток.
17. Служба приема и размещения.
18. Бронирование мест в гостинице: сущность и виды бронирования.
19. Оформление проживания российских и иностранных граждан.
20. Обязанности персонала гостиницы при выписке гостя. Методы оплаты счета.
21. Выезд гостя. Процедура выписки гостя.
22. Уборочные работы в гостинице.
23. Контроль качества уборки и содержания номеров
24. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
25. Предоставление дополнительных услуг в гостинице.
26. Платные дополнительные услуги в гостинице.
27. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
28. Мини-бар в гостиничном номере.
29. Понятия качества гостиничных и ресторанных услуг.
30. Условия повышения качества предоставления услуг в гостинице и ресторане.
31. Понятие и сущность маркетинга.
32. Маркетинг как экономический процесс.
33. Маркетинг как хозяйственная функция.
34. Маркетинг как хозяйственная концепция.
35. Эволюция концепции маркетинга.
36. Основные подходы предприятий гостиничного и ресторанного сервиса к маркетингу: «Четыре Пи» в маркетинге
37. Основные подходы предприятий гостиничного и ресторанного сервиса к маркетингу: «Семь Пи» в маркетинге
38. Основные подходы предприятий гостиничного и ресторанного сервиса к маркетингу: «Девять Пи» в маркетинге
39. Маркетинговые исследования и маркетинговая информация в сервисе
40. Цена в системе комплекса маркетинга предприятия гостиничного и ресторанного сервиса.

**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 | Райченко, А. В. | Общий менеджмент | М.: ИНФРА-М, | 2019 | | учебник | 20 |  |  |
| 6.1.2 | Косолапов, А. Б., Елисеева, Т. И. | Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства | М.: КНОРУС | 2019 | | Учебное пособие | 50 |  |  |
| 6.1.3 | Бондаренко, Г. А. | Менеджмент гостиниц и ресторанов | М.: Новое знание | 2018 | | Учебное пособие | 10 |  |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Быстров, С.А. | Финансовый менеджмент в туризме | М.;СПб.: Герда, | 2017 | | Учебное пособие | 20 |  |  |
| 6.2.2 | Басовский, Л. Е. | Финансовый менеджмент | М.: ИНФРА-М, | 2019 | | Учебное пособие | 10 |  |  |
| 6.2.3 | Провоторина В.В. | Гостиничный менеджмент | Ростов н/Д: РИО РТИСТ ФГБОУ ВПО ЮРГУЭС | 2012 | | Методическое пособие | 100 |  |  |
| 6.3 Периодические издания | | | | | | | | | |
| 6.3.1 |  | Сервис в России и за рубежом | [ФГБОУ ВО "Российский государственный университет туризма и сервиса"](http://elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=757) | 2016-2015 | | период. издание |  | http://elibrary.ru | с любой точки доступа для авторизированного пользователя |
| 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 доступ |
| 6.4.2 |  | Сайт Всемирной туристской организации ООН | Интернет-портал |  |  | |  | http:// www.unwto.org | Свободный доступ |