

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 магистров заочной форм обучения**

**по дисциплине «Технология и организация предоставления дополнительных услуг в средствах размещения»**

**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**

**2023г.**

**ПЕРЕЧЕНЬ вопросов для подготовки к зачету**

Зачет – это формы итогового контроля освоения студентами учебной дисциплины «Технология и организация предоставления дополнительных услуг в средствах размещения» и формирование у них соответствующих компетенций. Формы сдачи зачета – устная.

На устном зачете 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 зачету 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 зачете должен быть аргументирован. На зачете 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 зачете преподаватель оценивает как знания материалов дисциплины, так и форму их изложения студентом.

**Вопросы на зачет**

1. Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта.

2. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.

3. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.

4. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.

5. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.

6. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.

7. Организация и технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.

8. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.

9. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.

10. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.

11. Правила телефонного этикета в гостиницах.

12. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.

13. Понятие и виды гостиничной анимации

14. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.

15. Специфика функционирования и организационно-управленческая структура службы консьержей в отелях.

16. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания.

17. Специфика деятельности дворецких: обязанности и ответственность. Личностные требования, предъявляемые к дворецким.

18. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля.

19. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.

20. Организация и технология работы спортивно-оздоровительного центра гостиницы.

21. Понятие и виды персонифицированного обслуживания в гостинице.

22. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера.

23. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

24. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов.

25. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля

26. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов.

27. Принципы и технологии организации досуга и отдыха.

28. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

29. Правила организации хранения ценностей проживающих.

30. Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг.

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

**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 | 2019 | | учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.1.2 | Тимохина Т.Л. | | Организация административно-хозяйственной службы гостиницы | | М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М | 2019 | | учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.1.3 | Арбузова, Н. Ю. | | Технология и организация гостиничных услуг | | М.: Академия | 2019 | | учебное пособие | 71 |  | |  |
| 6.2 Дополнительная литература | | | | | | | | | | | | |
| 6.2.1 | Виноградова Т.В. | | Технология продаж услуг туристской индустрии | | М.: Академия | 2019 | | учебник | 10 |  | |  |
| 6.2.2 | Бондаренко Г.А. | | Менеджмент гостиниц и ресторанов | | М.: Новое знание | 2018 | | Учебное пособие | 10 |  | |  |
| 6.2.3 | Вакуленко Р.Я. | | Управление гостиничным предприятием | | М.: Университетская книга: Логос | 2018 | | 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 | |