# Содержание программы государственного экзамена

## 5.1. Вопросы по дисциплинам базовой части профессионального цикла (44 вопроса)

**Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности»**

1. Перечислите основные типы коллективных средств размещения и охарактеризуйте кратко каждый из них.
2. Технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы. Задачи каждого из этапов. Является ли данный цикл замкнутым? Дайте обоснование.
3. Содержание типов бронирования и их отличия.
4. Основные группы гостиничных помещений. Охарактеризуйте кратко каждую из них.
5. Особенности работы контактных и неконтактных служб отеля.
6. Характеристика материально-технической базы гостиничного предприятия.
7. Перечислите службы гостиничного предприятия. Охарактеризуйте каждую из них.
8. Функциональные требования к гостиничным предприятиям.
9. Автоматизированные системы управления в деятельности гостиничных предприятий. Виды, функциональное назначение.

**Дисциплина «Организация гостиничного дела»**

1. Основные понятия Гостиничного дела: гостиница, средства размещения, гостиничная услуга. Законодательство РФ в сфере гостиничного бизнеса.
2. Гостиничные объединения, применяемые ими системы управления отелями. Характеристика наиболее крупных российских и международных гостиничных объединений.
3. Система классификации средств размещения в РФ.
4. Основные характеристики рынка гостиничных услуг Российской Федерации.
5. Характеристика гостиничной услуги и процесса ее предоставления как элементов системы качества.
6. Виды организационных структур. Организационная структура гостиничного предприятия.
7. Этика общения различных групп персонала отеля. Понятие корпоративной этики.
8. Основные экономические и финансовые показатели работы отеля.
9. Основные характеристики гостиничных номеров. Диверсификация гостиничных номеров.

**Дисциплина «Гостиничный менеджмент»**

1. Понятие и структура менеджмента гостиничного предприятия.
2. Уровни менеджмента гостиничного предприятия.
3. Функции менеджмента гостиничного предприятия.
4. Основные стили и методы управления в гостиничном менеджменте.
5. Процесс и методы принятия решений в гостиничном менеджменте.
6. Коммуникационный процесс в гостиничных организациях.
7. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды.

**Дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности»**

1. Проектирование гостиничной деятельности на основе метода критического пути. Диаграмма Ганта.
2. Зонирование территории гостиничного комплекса.
3. Деловая и инженерная составляющие проектирования.
4. Эксплуатационная программа гостиничного предприятия. Основные показатели и методика расчета.
5. Показатели эффективности гостиничных проектов: методические подходы в РФ и международный подход.

**Дисциплина «Маркетинг гостиничного предприятия»**

1. Базовый и расширенный комплекс инструментов управления маркетингом 4-P и 7-P.
2. Эволюция концепций маркетинга: содержание, инструменты воздействия на потребителя, цель в каждой концепции. Маркетинг взаимодействия/партнерства.
3. Маркетинговая среда: факторы внешней и внутренней среды маркетинга. Матрица SWOT как метод диагностики внутреннего потенциала организации с учетом влияния внешней среды.
4. Сущность метода сегментирования рынка, стратегии охвата рынка.
5. Конкурентоспособность туристского продукта: сущность, методы оценки.
6. Ценовая политика гостиничного предприятия: цели, методы ценообразования, ценовые стратегии. Тарифные планы гостиничного предприятия.
7. Сбытовая политика гостиничного предприятия: виды, функции каналов сбыта, вертикальные (договорные) системы сбыта.
8. Коммуникативная политика гостиничного предприятия: реклама, стимулирование сбыта, PR, личные продажи.
9. Характеристика шести основных направлений маркетинговых исследований гостиничного предприятия. Этапы проведения маркетинговых исследований.

**Дисциплина «Экономика гостиничного предприятия»**

1. Затраты гостиничных предприятий и себестоимость. Понятие о составе затрат, включаемых в себестоимость. Основные элементы себестоимости.
2. Методика расчета себестоимости койко-дня (одной ночевки) гостиничных предприятий.
3. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия, показатели оценки и их состояния.
4. Сущность, состав и структура оборотных средств гостиничного предприятия, показатели эффективности управления оборотными средствами.
5. Экономическая природа и источники образования прибыли, ее распределение и использование. Рентабельность гостиничного предприятия.

## Вопросы по дисциплинам вариативной части профессионального цикла (46 вопросов)

**Дисциплина «Технологии и организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах»**

1. Функции гостиничной анимации.
2. Понятие менеджмента анимации. Три составляющие гостиничной анимационной деятельности.
3. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.
4. Технологии создания и реализации анимационных программ.
5. Реклама анимационных программ.

**Дисциплина «Обеспечение безопасности гостиничных услуг»**

1. Правовые основы деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.
2. Основные задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.
3. Организация инженерно-технической и пожарной безопасности.
4. Организация и основные задачи отдела режима и охраны.
5. Организация информационной безопасности, обеспечение коммерческой тайны.

**Дисциплина «Организация питания в гостиничных комплексах»**

1. Классификация предприятий общественного питания (ГОСТ 2009 г.)

2. Классификация услуг общественного питания

3. Организация питания иностранных туристов

4. Виды и анализ меню

5. Организация и проведение банкета за столом с полным и частичным обслуживанием.

6. Организация и проведение банкета по типу «Фуршет», «Банкет-коктейль»

7. Характеристика горячих напитков и способы их подачи

8. Организация банкета-чай

9. Организация кейтерингового обслуживания. Требования к посуде и персоналу.

**Дисциплина «Управление персоналом гостиниц и ресторанов»**

1. Правила формирования штатного расписания объекта размещения.
2. Алгоритм планирования найма персонала.
3. Процесс подготовки и методика проведения собеседования с претендентом на работу.
4. Охарактеризуйте процесс адаптации нового сотрудника гостиничного комплекса.
5. Сущность и значение профессиональной ориентации, обучения и развития персонала предприятий индустрии гостеприимства.
6. Характеристика, преимущества, недостатки материальных и нематериальных форм стимулирования персонала гостиниц и ресторанов.

**Дисциплина «Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе»**

1. Событий туризм и его место втуристкой индустрии. Взаимосвязь событийного и MICE-туризма.
2. Виды мероприятий событийного туризма.
3. Конференции и деловые мероприятия – как один из видов событийного туризма. Сущность этапов подготовки и проведения подобных мероприятий.
4. Технология сотрудничества различных участников индустрии гостеприимства при проведении мероприятий событийного туризма.
5. Организация оперативной деятельности подразделений гостиничного предприятия при проведении событийного мероприятия.

**Дисциплина «Технология и организация СПА и Велнес услуг в гостиничных комплексах»**

1. Три основные модели услуг: фитнес-клуб, СПА-клуб, велнес-клуб.
2. Связь велнес-технологий и методик санаторно-курортного лечения и профилактики.
3. Технологии предоставления СПА и велнес услуг в гостиничных комплексах.
4. Основные тенденции развития индустрии оздоровительных услуг: внедрение различных методик и процедур.

**Дисциплина «Реклама и PR в индустрии гостеприимства»**

1. Классификация и функции рекламы.
2. Регулирование рекламной деятельности.
3. Понятие рекламной кампании, типология рекламных кампаний.
4. Основные этапы проведения рекламной кампании.
5. Рекламное обращение: составляющие рекламного обращения, подходы, модели восприятия.
6. Исследование эффективности рекламы и рекламной кампании: экономическая, психологическая и коммуникативная эффективность. Показатели.
7. Содержание понятий Бренд и Брендинг. Элементы бренда. Атрибуты и идентификация бренда. Степень продвинутости бренда.
8. Основные подходы к определению PR. Принципы PR. Цели, функции и сферы применения.
9. Управление PR-деятельностью. Комплексное управление деятельности PR: технологии формирования паблисити и имиджа.

**Дисциплина «Совершенствование основных бизнес-процессов в гостиничном сервисе»**

1. Типы и виды моделей бизнес-процессов.
2. Модель AS-IS, модель TO-BE.
3. Методология функционального моделирования IDEF0. Приведите пример бизнес-процесса в гостиничном сервисе в нотации IDEF0.