**ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ,**

**выносимых на государственный междисциплинарный экзамен**

**для студентов 4 курса факультета социально-культурного**

**сервиса и туризма по направлению 43.03.01 - «Сервис»**

**на 2016-2017 учебный год**

***Дисциплина «Сервисная деятельность»***

1. Определение сервисной деятельности с учетом разных подходов.
2. Сущность сервисной деятельности с позиции экономических и социальных отношений в обществе.
3. Уровни и компоненты научного анализа сервисной деятельности.
4. Научный анализ сервисной деятельности с позиции системного подхода.
5. Методология анализа сервисной деятельности.
6. Предметно-дисциплинарный подход к сервисной деятельности, междисциплинарный характер.
7. Определение услуги и товара, особенности услуг в отличие от товара.
8. Классификация услуг по функциональному назначению, определения, виды.
9. Классификация услуг по принципу вещественности.
10. Субъекты сервисной деятельности: виды, задачи, принципы, значения их деятельности.
11. Сервисный продукт: понятие, компоненты, ресурсы, отличие от единичной услуги.
12. Предприятие сервиса с позиции системной целостности, ее подсистемы.
13. Цель сервисного предприятия: понятие, виды, главная цель бизнеса, роль менеджмента в достижении главной цели.
14. Контактная зона: понятие, требования, оперативное управление, эффективность и качество обслуживания.
15. Современное понимание эффективности сервисного предприятия, пути ее исследования с учетом многоуровневых и многоаспектных отношений сервисной деятельности.
16. Многомерная динамическая модель эффективности сервисного предприятия, три составные характеристики.
17. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
18. Понятие «контактной зоны», как сферы реализации сервисной деятельности.
19. Теория и практика сервиса с учетом национальных, религиозных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.
20. Понятие об основных и дополнительных услугах на примере туристского продукта.

***Дисциплина «Организация и технология работы гостиничных служб»***

1. Организационная структура управления гостиницей.
2. Характеристика основных гостиничных служб.
3. Структура основных служб гостиницы (служба на выбор).
4. Структура убавления в гостиничном предприятии (служба на выбор).
5. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
6. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом.
7. Стиль в обслуживании гостей.
8. Требования предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
9. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.
10. Порядок регистрации и размещения гостей.
11. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
12. Особенности функционирования АСУ в гостиницах.
13. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения.
14. Особенности работы службы прима и размещения.
15. Особенности работы службы бронирования.
16. Особенности работы службы обслуживания.
17. Особенности работы службы общественного питания.
18. Особенности работы службы безопасности.
19. Особенности работы службы маркетинга и связи с общественностью.
20. Особенности работы службы вспомогательной и дополнительной служб.
21. Классификация гостиничных номеров.
22. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе. Специализация номеров в отелях.
23. Обеспечение качественного обслуживания.
24. Особенности работы служащих хозяйственной службы.
25. Обязанности сотрудника отеля при получении работы.

***Дисциплина «Организация гостиничного бизнеса»***

1. Тенденции развития международного гостиничного бизнеса.
2. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
3. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
4. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса.
5. Российские нормативно–правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.
6. Стандартизация и классификация средств временного размещения
7. Особенности сотрудничества и взаимоотношений гостиничных предприятий с турфирмами.
8. Основные аспекты повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.
9. Роль и необходимость эффективного кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства.
10. Особенности работы с персоналом в гостиничном бизнесе.
11. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства и востребованность российских специалистов.
12. Роль индустрии гостеприимства в развитии экономики.
13. Последствия и результаты глобализации в гостиничном бизнесе.
14. Основные виды рисков в деятельности гостиничного предприятия.
15. Роль автоматизации и компьютеризации в гостиничном бизнесе
16. Гостиничная АСУ. Основные виды.
17. Особенности качественного обслуживания клиентов в гостиничном бизнесе, факторы, на него влияющие.
18. Основные положения работы гостиниц с туристскими организациями-партнерами.
19. Коллективные средства размещения и их классификация.
20. Лицензирование гостиничной деятельности: сущность и инструменты.
21. Сертификация гостиничных услуг: сущность и понятия.
22. Характеристика здания гостиницы.
23. Консорциумы и гостиничные группы за рубежом.
24. Способы коммуникации в гостиничном бизнесе.
25. Пути повышения культуры и качества обслуживания.

***Дисциплина «Техника и технология сервисной деятельности»***

1. Роль и значимость технологий сервисной деятельности.
2. Технология как инструмент конкуренции на туристском рынке.
3. Технология предоставления таймшерных услуг
4. Технология предоставления транспортных услуг
5. Технология предоставления услуг питания в гостиницах
6. Технология предоставления услуг кейтеринга
7. Роль и значимость туристских формальностей в организации туристского обслуживания.
8. Роль и значимость ресурсного потенциала в туристской отрасли.
9. Предмет и сущность техники технологии сервисной деятельности.
10. Направления технического прогресса в сервисной деятельности.
11. Современные технологии в сервисной деятельности.
12. Инжиниринг как новая технология обслуживания клиентов.
13. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности.
14. Технология создания и управления брендом.
15. Приоритетные технологии сервисной деятельности.
16. Технология организации и проведения маркетингового исследования в сервисной деятельности.
17. Технология предоставления таймшерных услуг.
18. Технология предоставления транспортных услуг.
19. Технология предоставления услуг питания в гостиницах.
20. Технология организации и проведения выставок, совещаний, конференций, презентаций.

***Дисциплина «Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме»***

* 1. Анализ использования персонала организации.
  2. Анализ прибыли от продажи продукции.
  3. Анализ объема и ассортимента продукции.
  4. Анализ платежеспособности и ликвидности.
  5. Анализ производительности труда.
  6. Анализ системы бюджетирования.
  7. Анализ финансовой независимости.
  8. Анализ формирования чистой прибыли.
  9. Анализ цены и структуры капитала.
  10. Анализ эффективности использования оборотных средств.
  11. Ассортиментная политика и планирование ассортимента.
  12. Задачи анализа себестоимости и источники информации.
  13. Методы оценки эффективности инвестиций.
  14. Назначение и основные цели бизнес-плана.
  15. Обоснование безубыточности продаж товаров. Методы расчета порога рентабельности (критической точки) продаж товаров.
  16. Расчёт и оценка финансовых коэффициентов ликвидности.
  17. Расчет и оценка финансовых коэффициентов ликвидности. Расчет и оценка платежеспособности.
  18. Система показателей рентабельности и методика их расчета.
  19. Факторный анализ рентабельности коммерческой организации.
  20. Факторный анализ себестоимости продукции.

***Дисциплина*** ***«Инновации в сервисе»***

1. Перечень инноваций на входе, выходе и в системной структуре предприятия.
2. Роль инновационного менеджмента в социально-культурном сервисе.
3. Система показателей оценки общей экономической эффективности инноваций.
4. Организационные формы продажи лицензий на внешнем рынке.
5. Внутренние и внешние затраты на инновационную деятельность.
6. Современные инновационные технологии туристской индустрии.
7. Инновации в развитии современного гостиничного бизнеса (описание опыта инновационных технологий отелей мира).
8. Инновации в гостиничном бизнесе.
9. Инновации в ресторанном бизнесе.
10. Инновации для бизнеса в сфере гостеприимства.
11. Инновации в туристской инфраструктуре.
12. Инновации в рекламе.
13. Инновации в сфере общественного питания. Необычные рестораны.
14. Классификация инноваций.
15. Инновации в области коммуникации.
16. Электронный документооборот.
17. Инновации в экскурсионной деятельности.
18. Инновации в этнокультурном туризме.
19. Сущность и структура инновационного проекта.
20. Инновационные музеефицированные гостевые комплексы, как туристские объекты.

***Дисциплина*** ***«Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах»***

* 1. Сущность и задачи курортного дела. Предмет и основные понятия курортологии.
  2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
  3. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
  4. Лечебный и оздоровительный туризм. Основные типы курортов.
  5. Понятие о рекреации. Курортно-рекреационные ресурсы: свойства, состав и основные характеристики.

1. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования.
2. Понятие рекреационно - туристского продукта и его экономическая сущность.
3. Организация отбора больных для направления на санаторно-курортное лечение и использование его услуг.
4. Принципы планирования санаторно-курортной деятельности.
5. Экономика санаторно – курортного дела.
6. Концепция маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью. Особенности реализации санаторно-курортного продукта.
7. Общая характеристика санаторно-курортных комплексов.
8. Методы лечения в современных курортных комплексах.
9. Организация продаж санаторно-курортного продукта в сети. Рекомендации по использованию Интернета для продвижения санаторно-курортного услуг в сети.

15. Особенности обслуживания при организации питания в санаторно-курортных комплексах

16. Особенности обслуживания клиентов при осуществлении спортивно-оздоровительных процедур в СКП

17. Особенности обслуживания клиентов в оказание лечебно-профилактических услуг в СКП

18. Организация досуга и развлечений в санаторно-курортных учреждениях.

19. Анимационный сервис как новое направление в организации досуга отдыхающих.

20. Основные аспекты безопасности при осуществлении обслуживания клиентов в санаторно-курортных комплексах

***Дисциплина*** ***«Маркетинг в сервисе»***

1. Международные модели маркетинга услуг Д. Ратмела, П. Эйглие и Е. Лангеарда, К. Грёнроса, М. Битнер, Ф. Котлера.
2. Качество и конкурентоспособность услуги, соотношение понятий.
3. Стандарты обслуживания.
4. Качество и потребительская ценность сервисной услуги.
5. GAP-модель оценки качества услуг.
6. Услуга в сервисе и ее потребительская ценность.
7. Позиционирование сервисного продукта.
8. Сущность и значение бренда в сервисе.
9. Дистрибуция в высоко- и низкоконтактном сервисе.
10. Сервисный франчайзинг: сущность, виды.
11. Специфика условий, форм и методов продвижения услуг.
12. Особенности рекламы в сфере сервиса.
13. Планирование, организация и контроль маркетинговой деятельности на предприятии сферы сервиса.
14. Удовлетворенность клиента и его лояльность.
15. Методы измерения качества сервиса.
16. Методы получения обратной связи от клиентов: система реагирования на претензии.
17. Концепция аудита маркетинга услуг. Аудит внешнего, внутреннего и интерактивного маркетинга.
18. Маркетинг в гостиничном бизнесе.
19. Маркетинг в системе управления транспортных услуг.
20. Маркетинг в сфере общественного питания.

***Дисциплина*** ***«Менеджмент в сервисе»***

1. В чем состоят отличительные особенности централизованного и де­централизованного управления (преимущества и недостатки)?
2. В чем состоят цели и задачи кадрового планирования? Каковы основные предпосылки совершенствования кадрового планирования?
3. Какие принципы и функции используются на практике в управле­нии персоналом на предприятии?
4. Какую роль играют мотивационные системы и модели в повыше­нии эффективности управления персоналом? Выявите основные проблемы и
5. Как выбрать определенный стиль управления для конкретной кор­поративной организации? Какие факторы при этом необходимо учитывать?
6. Какова взаимосвязь между выбранным (применяемым) методом управления и конечными результатами работы (производительность труда)?
7. Какие факторы (внутренние и внешние) оказывают наибольшее влияние на стиль управления?
8. Какие личностные характеристики менеджера влияют на принятие управленческого решения?
9. Какие факторы определяют качество управленческого решения?
10. Менеджеры в системе управления: как осуществляется их подбор в соответствии с общепринятыми и корпоративными критериями (методы формы подбора и расстановки)
11. Какие методы контроля применяются на практике в управлении? Их классификация и социально-экономическая эффективность.
12. Какие методы используются при выборе оргструктур управления в производственных подразделениях (обоснование необходимости и опти­мальности оргструктуры)?
13. Маркетинг в структуре управления предприятиями. Каковы его цели, задачи, функции, стратегия?
14. Какие оргструктуры управления маркетингом применяются на предприятии (виды оргструктур и их социально-экономическая эффектив­ность)?
15. Как осуществляется управление конкуренцией и есть ли необходимость ею управлять?
16. Какие методы сбыта продукции можно считать наиболее эффективными?
17. Какие модели управления применяются на практике в России и за рубежом (показать эволюционные процессы и этапы их развития)?
18. Демократической стиль управления: какими методами осуществляется делегирование полномочий? Какие виды полномочий можно делегировать? Планирование делегирования полномочий. Правомерность делегирования полномочий.
19. Мотивационные модели управления: кем и как они разрабатыва­ются, какова их социально-экономическая эффективность?
20. Культура организаций: какими методами устраняются возникшие конфликты и как ими надо управлять?

Утверждено на заседании кафедры протоколом № 15 от 30 ноября 2015 г.

Зав. кафедрой туризма и сервиса

к.э.н., доцент А.В. Трухачев

Председатель методической комиссии

факультета социально-культурного

сервиса и туризма, к.э.н., доцент Ю.М. Елфимова