**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К**

**ИТОГОВОМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

**ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

1. Основные показатели современного состояния гостиничного рынка России
2. Система управления туризмом в РФ
3. Основные требования к средствам размещения: международный и отечественный подход.
4. Конкурентоспособность гостиничных услуг и продуктов
5. Сервисная деятельность: понятие, основные элементы, особенности в гостиничной сфере
6. Основные характеристики систем управления в гостиничной сфере
7. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий
8. MICE-технологии в сфере гостеприимства
9. Основные показатели доходности гостиничного предприятия
10. Информационные технологии в деятельности гостиничного предприятия
11. Подходы к формированию штатного расписания гостиничного предприятия
12. Система классификации гостиниц в России
13. Основные службы гостиничного предприятия: характеристики, функции, особенности
14. Организационное проектирование: понятие, виды оргструктур гостиничного предприятия
15. Профессиональные стандарты линейного и управленческого персонала гостиничного предприятия
16. Стандарты обслуживания в гостиничных сетях
17. Гостиничные услуги и их стандартизация
18. Технологии деятельности контактных служб гостиничного предприятия
19. Технологический цикл в гостинице: основные этапы, характеристика этапов, особенности при размещении в различных средствах размещения.
20. Модели гостеприимства: виды, особенности, характер распространения.
21. Управление доходами гостиничного предприятия
22. Деловые коммуникации в индустрии гостеприимства
23. Порядок организации хранения и возмещения ущерба при порче личных вещей гостей
24. Организация дополнительных услуг в гостиничном предприятии
25. Принципы и технологии организации досуга и отдыха гостей в гостиничном предприятии
26. Понятие и виды обслуживания в номерах (room-service)
27. Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах
28. Особенности работы с претензиями гостей в гостинице
29. Управление продвижением гостиничных услуг
30. Социальная корпоративная отвественность гостиничного бизнеса