

## Содержание

### Вопрос 1. Характеристика гостиничного бизнеса

- 1.Основные понятия гостиничного хозяйства
- 2.Гостиничный сервис

### Вопрос 2. Классификация гостиниц по уровню комфорта

- 1.Классификация гостиниц по уровню комфорта
- 2.Подходы к разработке документов
- 3.Индийская система классификации
- 4.Английская классификация
- 5.Французская национальная классификация
- 6.Немецкая классификация
- 7.Соответствие категорий системе "звезд"
- 8.Российская классификация

### Вопрос 3. Иные критерии классификации гостиниц

- 1.Классификация гостиниц в зависимости от назначения
- 2.Классификация гостиниц по территории расположения
- 3.Классификация гостиниц по вместимости
- 4.Классификация гостиниц по уровню цен
- 5.Классификация гостиниц по продолжительности функционирования в течение года
- 6.Классификация гостиниц по способу предоставления питания
- 7.Классификация гостиниц по этажности

### Вопрос 4. Основные потребители гостиничных услуг

- 1.Классификация основных потребителей гостиничных услуг
- 2.Туристы как наиболее распространенная категория потребителей гостиничных услуг
- 3.Иные категории потребителей гостиничных услуг

### Вопрос 5. Специализированные туристские гостиницы

- 1.Место строительства

2. Особенности

3. Размещение

Вопрос 6. Туристские базы

1. Понятие туристской базы

2. Размещение и эксплуатация туристской базы

3. Туристские станции, приюты, беседки

Вопрос 7. Курортные гостиницы

1. Понятие курортной гостиницы

2. Гостиницы круглогодичной и сезонной эксплуатации

3. Курортные комплексы

Вопрос 8. Таймшер. Гостиницы на длительное время пребывания.

Апарт-отели

1. Характеристика таймшера

2. Характеристика гостиниц длительного пребывания

Вопрос 9. Гостиницы на короткое время пребывания

1. "Анонимный пансион "

2. Транзитные гостиницы

3. Гостиницы для спортсменов

4. Гостиницы для автотуристов и мотели

5. Факторы, влияющие на размещение мотелей

6. Расположении мотелей в пригородных зонах крупных и средних городов

Вопрос 10. Гостиницы облегченного типа

1. Кемпинги

2. Ротель

3. Флайтели

4. Учреждения на водных маршрутах

5. Общественная стоянка "марина "

Вопрос 11. Ботокемпинги

1. Понятие ботокемпингов
2. Флотель
3. Флотокемпинги
4. Размещение ботелей
5. Описание плавучего комплекса

Вопрос 12. Назначение гавани

1. Понятие гавани
2. Места отдыха и развлечения в гавани
3. Группы помещений и сооружений

Вопрос 13. Характеристика здания гостиницы

1. Основные принципы, учитываемые при строительстве зданий гостиниц
2. Проектирование гостиниц
3. Особенности зданий многоэтажных гостиниц
4. Входы и выходы из гостиниц
5. Дебаркадер. Хозяйственные помещения

Вопрос 14. Обеспечение пожарной безопасности в гостинице

1. Меры пожарной безопасности, предусмотренные в гостиницах
2. Особая опасность — задымление

Вопрос 15. Управление гостиницей

1. Понятие управления гостиницей
2. Структура управления гостиницей

Вопрос 16. Искусство обслуживания клиентов гостиницы

1. Основные составляющие искусства обслуживания
2. Принцип демистикации
3. Требования к знаниям и профессиональным навыкам обслуживающего персонала
4. Информация об услугах, которую обязана предоставить администрация гостиницы

Вопрос 17. Качество услуг гостиниц и других средств размещения

1. Понятие качества услуг
2. Качество услуг средств размещения
3. Ожидания потребителя
4. Восприятие и оценка качества услуг средств размещения

Вопрос 18. Порядок проживания в гостинице. Дополнительные услуги, которые входят в гостиничные

1. Порядок проживания в гостинице
2. Перечень дополнительных услуг, которые предоставляются одновременно с гостиничными
3. Обязанность исполнителя обеспечить сохранность вещей потребителя
4. Пользование потребителем гостиничными предприятиями общественного питания и бытового обслуживания
5. Право потребителя досрочно расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг

Вопрос 19. Продуктивная активность. Темоцентрическая акция. Сервис.

Эргономика

1. Понятие продуктивной активности
2. Понятие темоцентрической акции
3. Развитие темоцентрической акции
4. Поселение в номер гостиницы
5. Качества номера гостиницы
6. Повышение коэффициента полезности
7. Понятие эргономики

Вопрос 20. Ответственность исполнителя и потребителя при предоставлении и потреблении гостиничных услуг

1. Принцип ответственности исполнителя и потребителя
2. Ответственность исполнителя

3. Ответственность потребителя

4. Контроль за соблюдением правил оказания гостиничных услуг

Вопрос 21. Эксплуатационная программа гостиничного хозяйства

1. Сущность эксплуатационной программы гостиницы

2. Пропускная способность гостиницы

Вопрос 22. Цены и ценообразование в гостиничном бизнесе

1. Понятие и основные принципы ценообразования

2. Влияние спроса и предложения на ценообразование в гостиничном бизнесе

3. Уровень цен в конкурирующих гостиницах как фактор, влияющий на ценообразование

4. Цели ценовой политики

5. Верхний предел цены

6. Цена номера. Дифференцированные цены

Вопрос 23. Экономическая сущность основных фондов гостиниц, их классификация

1. Основные фонды гостиниц

2. Классификация и виды основных фондов

3. Производственные и непроизводственные основные фонды

4. Структура основных фондов

Вопрос 24. Показатели эффективности использования основных фондов гостиничного хозяйства

1. Экономическая эффективность использования основных фондов

2. Коэффициент эффективности использования основных фондов

3. Интегральный показатель эффективности основных фондов

Вопрос 25. Экономические показатели гостиничного бизнеса

1. Экономическая структура гостиницы

2. Продажа услуг гостиничного сервиса

3. Экономические показатели

4.Туристский поток, коэффициенты его определения

Вопрос 26. Международные гостиничные цепи, их влияние на развитие современного туризма

- 1.Типы гостиничных цепей, франчайзинг
- 2.Влияние гостиничных цепей на индустрию туризма
- 3.Гостиничное хозяйство
- 4.Разделение сфер деятельности
- 5.Примеры зарубежных гостиничных цепей

Вопрос 27. Бронирование мест в гостиницах

1. Характеристика бронирования
2. Оформление запросов на бронирование

Вопрос 28. Автоматизированная (электронная) система бронирования

- 1.Присоединенная сеть бронирования
- 2.Неприсоединенная система бронирования

Вопрос 29. Иные автоматизированные системы, применяемые в гостиничном деле

1. Сферы гостиничного дела, в которых применяются автоматизированные системы
- 2.Виды отчетов, которые составляются с помощью системы FIDELIO FO
- 3.Совместимость системы FIDELIO FO с другими системами

Вопрос 30. Конкуренция в гостиничном бизнесе

1. Конкурентная среда
- 2.Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги
- 3.Определение критериев сегментации
- 4.Выбор сегмента
- 5.Позиционирование гостиничного продукта на рынке

Список использованной литературы