**Перечень вопросов для государственного экзамена**

**по дисциплине «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

**Специальность 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

**3курс**

1. Индустрия гостеприимства: понятие, история, перспективы развития
2. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
3. Этапы гостиничного цикла и их характеристика.
4. Цели и задачи административно-хозяйственной службы в гостинице.
5. Организационная структура и функции административно-хозяйственной службы.
6. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
7. Организация структуры управления предприятиями питания гостиницы
8. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
9. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.
10. Гостиничные службы и их характеристика.
11. Виды расчетов с туристами: особенности и правила расчета оплаты за проживание.
12. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
13. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
14. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
15. Организация работы консьержной службы в гостинице.
16. Требования к персоналу сервисной службы
17. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии
18. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса.
19. Организация работы службы питания гостиницы.
20. Виды условий питания в гостинице и их характеристика (BB, HB, HB и т.д.).
21. Порядок организации банкета: прием и оформление заказа
22. Формы и методы обслуживания в предприятиях питания.
23. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
24. Анализ маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.
25. Структура инженерной службы
26. Анимационная служба в гостинице
27. Обслуживания мини-баров.
28. Роль и функциональное содержание интерьера в гостиничном здании
29. Сервировка стола, требования и особенности
30. Компьютерные системы управления гостиничным предприятием
31. Глобальные системы резервирования гостиничных услуг
32. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
33. Номерной фонд, профессиональная уборка, виды уборки
34. Бизнес-отели, конгресс-центры, конгресс-отели.
35. Предприятия рекреации – отдых и индустрия досуга
36. История развития гостиничного дела в мире
37. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела
38. Служба эксплуатация номерного фонда, её функции, подготовка номеров к заселению
39. Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах
40. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах
41. История развития гостиничного дела в Казахстане
42. Понятие и характеристика гостиничных цепей
43. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах
44. Информационно-рекламная деятельность гостиниц
45. Должностные обязанности официанта
46. Бронирование: основные понятия, цели, задачи
47. Формирование письма-заявки и письма-подтверждения
48. Информационные технологиигостинично-ресторанного бизнеса
49. Гостеприимство как пакет туристских услуг
50. Меню, виды меню, основные функции меню
51. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
52. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах
53. Тенденции развития гостиничного дела
54. Службы гостиницы и их характеристика
55. Должностные обязанности дежурного администратора
56. Особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
57. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
58. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
59. Составление схемы размещения туристов.
60. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.

Выполнил преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бикеева Д.М.

**Перечень вопросов для государственного экзамена**

**по дисциплине «Экономика гостиничного хозяйства»**

**Специальность 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

**3курс**

1. Сущность гостеприимства
2. Типология гостиниц и средств размещения
3. Понятие и сущность предпринимательства
4. Классификация предпринимательства
5. Развитие производства и ее функия
6. Виды деятельности предприятий индустрии гостеприимств
7. Факторы, влияющие на показатели работы гостиницы.
8. Организационно-правовые формы предприятий в индустрии гостеприимства
9. Требования к организационной структуре управления гостиницей
10. Основные службы гостиницы: служба приема и размещения
11. Показатели, характеризующие численность и структуру персонала
12. Комплексный характер гостиничного обслуживания
13. Уровень гостиничного продукта: отдельные услуги и группы услуг; гостиничный продукт
14. Экономическая сущность основных фондов в гостиничных предприятих
15. Методы оценки основных фондов в индустрии гостеприимство
16. Тарифная система оплаты труда
17. Фонд заработной платы гостиничного предприятия
18. Индустрия гостеприимства в РК
19. Явочная и списочная численность работников
20. Норма численности. Среднесписочная численность.
21. Служба гостиницы и их характеристика
22. Производственная функция предприятия
23. Предприятие и предпринимательская деятельность в индустрии гостеприимства
24. Организационная структура гостиницы
25. Экономическая сущность нематериальных активов
26. Оборотные средства и их характеристика
27. Нормирование труда на предприятиях индустрии гостеприимства
28. Расчет показателей производительности труда
29. Оплата труда работников гостиничных предприятий
30. Расчет сдельной расценки и тарифного коэффициента рабочего
31. Расчет заработной платы рабочего-сдельщика
32. Ценообразование на предприятиях индустрии гостеприимства
33. Основные фонды предприятия: понятие и классификация
34. Сущность и состав оборотных средств
35. Оплата труда работников гостиничных предприятий
36. Себестоимость услуг гостиничных предприятий
37. Структура себестоимости гостиничных услуг.
38. Состав бизнес-план и его детализация
39. Исходная информация для подготовки бизнес-плана
40. Классификация затрат, входящих в себестоимость
41. Планирование социального развития предприятия в ИГ
42. Прибыль и безубыточность предприятия индустрии гостеприимства
43. Рентабельность гостиничных предприятий.
44. Расчет прибыли и рентабельности.
45. План маркетинга на предприятии
46. Бизнес-план и его структура
47. Планирование производительности труда
48. Планирование фонда оплаты труда
49. Планирование материально - технического обеспечения гостиницы
50. Производственная функция предприятия
51. Основные фонды предприятия: понятие и классификация
52. Показатели деятельности гостиничного предприятия
53. Гостиничный продукт
54. Оборотные средства и их характеристика
55. Нормирование труда на предприятиях индустрии гостеприимства
56. Предприятие и предпринимательская деятельность в индустрии гостеприимства
57. Кадры предприятия: структура, управление
58. Расчет заработной платы рабочего-повременщика
59. Состав планового ФОТ: прямой, часовой, дневной, месячный фонды.
60. Факторы роста производительности труда в ИГ

Выполнил преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кабаева Л.К.

**Перечень вопросов для государственного экзамена**

**по дисциплине «Менеджмент»**

**Специальность 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

**3курс**

1. Сущность управления и менеджмента
2. Методы управления, их виды.
3. Функции управления.
4. Понятие организации: формальные и неформальные организации
5. Понятие организационной структуры управления и его виды.
6. Делегирование, ответственность, полномочие: цели и принципы.
7. Условия и предпосылки возникновения менеджмента
8. Понятие стратегии и стратегический менеджмент.
9. Понятие инновации и инновационный менеджмент.
10. Управленческие решения в организации
11. Понятие об информации и основные требования к информации.
12. Сущность и виды коммуникации.
13. Элементы и этапы процесса коммуникации
14. Межличностные коммуникации, их преграды
15. Понятие делового общения, интервью в деловом общении.
16. Деловая беседа и деловое совещание.
17. Коммерческие переговоры, публичное выступление.
18. Общение с клиентами, коммуникации по телефону.
19. Менеджер, требования к профессиональной компетенции менеджеров
20. Разделение труда менеджера по уровням и сферам деятельности.
21. Понятие стиля руководства, воздействие стиля руководства на формы управления.
22. Понятие, типы и причины конфликтов
23. Способы управления конфликтными ситуациями и разрешение предупреждение конфликтных ситуаций.
24. Руководство в организации и его основные элементы
25. Влияние и власть, их формы
26. Определение лидерства, характерные признаки и атрибуты лидеров
27. Понятие мотивации и мотивационный процесс
28. Сущность, цели и задачи управления персоналом
29. Набор и отбор кадров, источники привлечения персонала.
30. Виды и этапы карьеры

Выполнил преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ауезова Л.Ш.

**Перечень вопросов для государственного экзамена**

**по дисциплине «Маркетинг»**

**Специальность 0507000 «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»**

**3курс**

1. Виды и формы предпринимательства
2. Значение разработки бизнес-плана
3. Каналы распределения товаров и услуг индустрии гостеприимства
4. Факторы, влияющие на процесс принятия решения о покупке товаров и услуг.
5. Гостиничные услуги и их характеристика.
6. Роль рекламы в комплексе продвижения гостиничных услуг.
7. Основные понятия сферы маркетинга
8. Теоретические основы маркетинга
9. Маркетинг услуг в сфере гостиничного сервиса
10. Маркетинговая среда в сфере туризма
11. Маркетинговые исследования в сфере гостиничного бизнеса
12. Поведение потребителей в сфере гостиничного бизнеса. Сегментирование рынка
13. Продукт в гостиничном бизнесе и его жизненный цикл
14. Цены и ценовые стратегии
15. Каналы распределения товаров и услуг индустрии гостеприимства
16. Конкурентная среда и конкурентоспособность услуг
17. Управление, планирование и контроль маркетинга
18. Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии
19. Международный маркетинг
20. Основные принципы сегментирования потребительских рынков
21. Маркетинговые коммуникации
22. Реклама. Роль рекламы в комплексе продвижения.
23. Услуги и их характеристика.
24. Влияние особенностей экономической, политико-правовой и культурной среды на международный маркетинг
25. Процесс принятия решения о покупке товаров и услуг.
26. Микросреда. Основные факторы, действующие на микросреду
27. Макросреда РК. Основные факторы макросреды.
28. Этапы маркетинговых исследований.
29. Понятие сбор маркетинговой информации
30. Анализ рыночных возможностей

Выполнил преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Алишева М.Ш.