**Перелік питань на екзамен з курсу «Вступ до гостинності»**

1. Об’єкт, предмет та задачі курсу
2. Поняття гостинності та індустрії гостинності
3. Моделі гостинності
4. Чинники, що впливають на середовище гостинності
5. Зародження гостинності
6. Еволюція гостинності у стародавні часи та у Середньовіччі
7. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі
8. Розвиток готельного бізнесу
9. Класифікація засобів розміщення у світі
10. Основні служби готелю
11. Використання автоматизованих систем управління в готелях
12. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях.
13. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання.
14. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення.
15. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях
16. Умови, системи та методи харчування в готелях
17. Організація сніданків в готелі
18. Організація шведського столу в ресторані при готелі
19. Особливості обслуговування в номерах готелю
20. Організація інших видів обслуговування
21. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства
22. Якість обслуговування у готельній сфері
23. Чинники, які формують якість обслуговування
24. Вимоги до якісного обслуговування
25. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері
26. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи
27. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно- ресторанного бізнесу
28. Управління персоналом
29. Функції управління персоналом готелю
30. Принципи та структура управління персоналом готелю
31. Технології управління персоналом в сфері гостинності
32. Оцінка і стимулювання праці в сфері гостинності
33. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу
34. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу
35. Принципи формування конкурентноспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу
36. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів
37. Стандарти обслуговуання: цілі та завданя
38. Стандарти обслувування для різних категорій співробітників
39. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу