|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»Кафедра городского и регионального развития  | УТВЕРЖДЕНОПротокол заседания кафедры от 26.11.2024 № 6 |

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

По курсу: «Менеджмент в туристической индустрии»

Специальность: «Туризм и Гостеприимство» (2 курс)

1. Понятие и сущность менеджмента. История становления и развития науки управления.
2. Процесс и принципы менеджмента.
3. Методы управления. Подходы к менеджменту: **ситуационный, системный, процессный подходы.**
4. **Система бизнес-процесса.** Виды менеджмента.
5. Экономическая и социальная эффективность менеджмента
6. Закон Республики Беларусь «О туризме». Понятия: «турист», «туризм», «туристская деятельность», «туризм внутренний», «туризм выездной», «туризм въездной», «туризм международный», «туроператорская деятельность», «турагентская деятельность».
7. Основные виды деятельности турфирм. Факторы и особенности организации управления в турфирмах.
8. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма. Взаимосвязь туроператоров с турагентами. Преимущества сетевого сотрудничества для турагента.
9. Профиль успешного менеджера (модель «20 Граней»).
10. Экономическое значение туризма. Основные индикаторы развития туризма.
11. Внешние факторы, влияющие на развитие туризма: политико-правовые, безопасность путешествий, экономические и финансовые, культурные, инфраструктурно-коммуникационные, демографические, развитие торговли, новые и новейшие технологии.
12. Понятие туристической системы.
13. Географическая структура туристического рынка.
14. Социальная структура туристской системы.
15. Производственная структура туристического рынка.
16. Инфраструктурная модель туристического рынка.
17. История развития, цели и задачи Всемирной туристской организации (UNWTO).
18. Преимущества членства Республики Беларусь в деятельности UNWTO.
19. История развития, цели и задачи Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).
20. Международная организация гражданской авиации (ICAO): ее функции, степень авторитета и значимости в развитии международного туризма.
21. Роль и место Международной гостиничной ассоциации (МГА) в индустрии туризма и гостеприимства.
22. Понятия «туристский комплекс». Формирование туристского комплекса страны.
23. Национальный туристский продукт и его составляющие.
24. Организация управления туристским комплексом в Республике Беларусь.
25. Типы моделей государственного участия в регулировании туризма. Характеристика организации управления в европейский странах.
26. Управление туризмом в Республике Беларусь. Некоммерческие организации в сфере туризма и гостеприимства Республики Беларусь.
27. Организационная структура туристского предприятия. Понятие структуры управления туристским предприятием.
28. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных.
29. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства.
30. Мотивация. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма.
31. Сущность стимулирования, его виды.
32. Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.
33. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала.
34. Понятие «ревеню-менеджмент». Архитектура ревеню менеджмента для предприятия туристской индустрии. Уровни системы ревеню-менеджмента для туристского предприятия. Ревеню-менеджмент как бизнес процесс.
35. Понятие «франчайзинг», соглашения о франчайзинге. Преимущества организации деятельности турфирмы или гостиницы на основе договора франчайзинга.
36. Типология видов франчайзинга. Тенденции развития франчайзинга в сфере туристских услуг.
37. Структура индустрии туризма и гостеприимства. Взаимосвязь между гостеприимством и туризмом. Классификация инфраструктуры индустрии гостеприимства.
38. Сектор средств размещения: индивидуальные и коллективные. Международная классификация средств размещения. Взаимосвязь гостиничных услуг и целей путешествия.
39. Сектор питания: типология предприятий питания, их вместимость, контингент обслуживаемых гостей.
40. Международные гостиничные правила. Франкфуртская таблица.
41. Сектор транспорта: основные достоинства и недостатки транспортных средств. Сектор развлечений, спорта и досуга. Сектор торгового обслуживания.
42. Модели организации гостиничного бизнеса. Модель Ритца. Модель Кемонса Уилсона.
43. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Взаимодействие управляющей компании, собственника гостиницы и гостиничной сети на основе франчайзинга.
44. Построение организационной структуры гостиницы. Типы организационных структур отелей: линейная, функциональная, линейно-функциональная.
45. Службы гостиницы. Специфика и технологический процесс обслуживания гостей на объектах размещения. Менеджмент персонала.
46. Управление конфликтными ситуациями на предприятиях индустрии размещения.

Ст. преподаватель И.Л. Фёдорова

Зав. кафедрой О.И.Грядунова