

ВОПРОСЫ
по курсу «Основы туристического сервиса»
для специальности 1-89 02 02 «Туризм и природопользование»
для студентов 3-4 курса, заочной формы обучения

Основы теории услуг

Понятие «сервис», предпосылки возникновения, виды и формы сервисной деятельности

«Основы туристического сервиса» как учебная дисциплина, ее цель и задачи.

Предпосылки и история возникновения и развития сервисной деятельности.

Противоречия сервисной деятельности.

Классификация сервисной деятельности.

Формы сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Потребности и их виды.

Классификация потребностей.

Услуга как результат взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика).

Функциональные группы услуг.

Взаимодействие и взаимоотношения потребностей.

Организация обслуживания потребителей

Теория организации обслуживания. Место и роль общения участников сервисной деятельности

Формы и методы обслуживания потребителя.

Процесс принятия потребителем решения о покупке.

«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.

Современные формы обслуживания.

Основные правила обслуживания потребителей. Стандарты обслуживания

Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

Нормативно-правовая база туристско-экскурсионных и гостиничных услуг Республики Беларусь.

Стандарты и классы обслуживания.

Типовые правила предоставления услуг в туризме.

Классификация видов услуг и качество сервисной деятельности

Классификация видов услуг

Принципы классификации услуг.

Сервисная деятельность в туризме.

Туристско-экскурсионные и гостиничные услуги и их классификация.

Понятие «туроператор», его основные функции. Место и роль туроператоров на рынке услуг.

Туристическое агентство как маркетинговый посредник между производителями и потребителями туристических услуг. Функции туристического агентства.

Качество услуг сервисной деятельности

Понятие «качество услуги». Стандарты качества.

Всеобщее управление качеством.

Модели управления и инструменты контроля качества.

Характеристика основных видов сервисных услуг в туризме

Особенности сервиса сектора размещения и питания

Сектор средств размещения. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

Классификация гостиниц.

Структура отделов и служб гостиницы.

Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.

Сектор питания: типология предприятий питания.

Методы обслуживания на предприятиях питания.

Характеристика и виды меню. Карта вин. Сервировка стола. Правила этикета.

Особенности сервисной деятельности на транспорте и в экскурсионном обслуживании

Международная классификация средств транспорта.

Достоинства и недостатки основных транспортных средств, используемых для целей туризма.

Особенности перевозки пассажиров и багажа на различных видах транспорта.

Экскурсия, ее сущность, признаки и функции.

Принципы экскурсионного обслуживания. Место экскурсии в туристическом бизнесе.

Характеристика сектора развлечений, спорта и досуга. Анимационная деятельность

Инфраструктура спорта.

Инфраструктура развлечений.

Характеристика досуговых услуг.

Характеристика анимационной деятельности. Роль и функции анимационного обслуживания на современном этапе развития индустрии гостеприимства.

**Примерный перечень вопросов
для проведения контрольных опросов
по дисциплине «Основы туристического сервиса»**

1. Классификация сервисной деятельности.
2. Формы сервисной деятельности.
3. Потребности и их виды. Классификация потребностей.
4. Формы и методы обслуживания потребителя.
5. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Сценарий обслуживания.
6. Правила предоставления туристических услуг в Республике Беларусь.
7. Классы обслуживания туристов.
8. Туристско-экскурсионные услуги и их классификация.
9. Понятие «туроператор». Функции туроператоров.
10. Классификация туроператоров.
11. Понятие «турагент». Функции турагентов.
12. Классификация турагентов.
13. Качество услуги. Стандарты качества.
14. Модели управления качеством. Инструменты контроля качества.
15. Типология гостиничных предприятий.
16. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
17. Основные службы гостиницы и их функции.
18. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
19. Типология предприятий питания.
20. Методы обслуживания на предприятиях питания.
21. Достоинства и недостатки основных транспортных средств.
22. Туристические маршруты и их типы.
23. Место экскурсии в туристическом бизнесе.
24. Сектор развлечений, спорта и досуга: структура, назначение и классификация.
25. Роль и функции анимационного обслуживания на современном этапе развития индустрии гостеприимства.