**TURİZM VƏ OTELÇİLİK**

**İMTAHAN SUALLARI**

1. Turistçilik nədir? (sxem ) Turizm sahəsində yaradılan hökumət proqramları hansı məsələləri həll edir

2. Turizm sənayesində əsas anlayışlar

3. Turist bazarının məzmunu və funksiyası. Turist bazarı tutumu

4. Turist bazarının subyektləri

5. Turizmin məzmunu və inkişaf tarixi (qısa)

6. Turizmin inkişafının sosial, iqtisadi və texnoloji əhəmiyyəti. Turizmin inkişafının asılı olduğu amillər

7. Dünya iqtisadiyyatında turizmin xüsusi çəkisinin təhlili

8. Turizmin formaları və növləri

9. Beynəlxalq turizm və ona təsir edən amillər

10. Turist hüquqlari və vəzifələri. Turist tipləri

11. Beynəlxalq turizm təşkilatları və tipləpi

12. Sahə xarakterli dünya beynəlxalq turizm təşkilatlarının məqsəd və vəzifələri

13. Ümumdünya Turizm Təşkilatının fəaliyyəti və əsas məqsədləri

14. ÜTT-nin əsas məqsədləri. Manilа deklorasiyası

15. Turist sənayesinin tərkibi və mənası

16. Turist xidməti. Xidmətlərin kompleksliliyi

17. Turist müəssisələrinin ayrı-ayrı tiplərinin xarakteristikası

18. Turizmdə iş qüvvəsi və istifadəsinin səmərəliliyi

19. Turizmdə qiymət və qiymətəmələgəlmə

20. Turizm təşkilatının sabit və dəyişkən xərcləri

21. Turizm bazarında qiymət siyasəti: xərclər əsasında üsul və marketinq üsulu

22. Qiymət strategiyasının təyin olunması və gerçəkləşməsi. Xarici faktorların qiymətin formalaşmasına təsiri

23. Qonaq evi xidmətlərinin standart zərfinin dəyərinin asılı olduğu amillər

24. Turizmdə sığortalanmanın xüsusiyyətləri

25. Otellərin təsnifatı

26. 1. Mеhmаnхаnа müəssisələrinin yаrаnmаsının ilkin mərhələsi (b.е.ə -b.е.476-cı illər). Оrtа əsrlər

(V-ХV əsrlər) mеhmаnхаnа tipli müəssisələrin fоrmаlаşmаsı хüsusiyyətləri

2. XV-XX əsrin əvvəlləri Avropada mеhmаnхаnа müəssisələrinin inkişaf xüsusiyyətləri

3. XVII-XX əsrin əvvəlləri Amеrika və Rusiyada mеhmanхana təsərrüfatının inkişafı. Müаsir

dövr mеhmаnхаnа təsərrüfаtının inkişаf хüsusiyyətləri (XX-əsrin II yarısından)

4. Mеhmаnхаnа işinin təşkili mоdеlləri

5. Dünyа mеhmаnхаnа şəbəkələri, оnlаrın əsаs göstəriciləri

6. Mеhmаnхаnа şəbəkələrinin növləri

7. Mehmanxana sənayesində françayzinq idarəetmə sisteminin mahiyyəti, mənfi və müsbət

cəhətləri

8. Mehmanxanaların müqavilə və icarə yolu ilə idarə olunması

9. Sezar Rits, Ellsvort Milton Statler və Konrad Hiltonun mehmanxana biznesində əsas

strategiyası

10. Mehmanxanalrın təsnifat xüsusiyyətləri və meyarları

11. Mehmanxanaların funksional təyinatı

12. Mehmanxana müəssisələrinin tipləri: Lüks otellər, оrta dərəcəli və еkоnоm dərəcəli mehmanxanalar,

оnlаrın əsаs kоntingеntləri

13. Mehmanxananın idarəetmə strukturları və onların vəzifələri. Baş menecerin funksiyaları

14. Mehmanxanada İcraçı Komitə və əsas funksiyaları

15. Mehmanxanada "Front Office" - iş prinsipi və funksiyaları

16. Mehmanxanada nömrə və ya yerin bronlaşdırılması qaydaları

17. Mehmanxanada nömrənin zəmanətli (guaranted reservation) və zəmanətsiz bronu (non guaranted

reservation)

18. Mehmanxanada nömrənin kompüter şəbəkəsi vasitəsilə bronlaşması - AİS sistemi. Bronlaşmanın 4

qlobal sistemi

19. Mehmanxananın "Qəbul və yerləşdirmə bölməsi"

20. Oteldə yaşayan qonaqlarla aparılan hesablaşmanın növləri və hesablaşma qaydaları

21. Mehmanxananın Marketinq və satış bölməsi (Marketing & Sales)

22. PR – mehmanxana biznesində fəaliyyəti və PR aksiyaları

23. Mehmanxananın Təsərrüfat şöbəsi ((Houskeeping)

24. Mehmanxananın Təhlükəsizlik şöbəsi (Security)

25. Turistlərin qəbulu və xidmətinin təşkili. Uniformada qonaqlara xidmət göstərən personalın iş prinsipləri

51. Yeməklər və İçkilər (food and beverage) şöbəsi. Restoran işinin inkişaf tarixi

52. Yeməklər və içkilər şöbəsinin sturukturu və fəaliyyəti. Mehmanxananın restoran və barları

53. Mehmanxana restoranlarında keçirilən diplomatik qəbullar və kütləvi tədbirlərdə (ziyafətlər) servis xidmətinin göstərilməsi. Qonaqpərvərlik qaydaları

54. Kadrlar şöbəsi (Human Resources). Personalın seçilməsi və işə qəbulu

55. Mehmanxana personalının təlim və tədrisi

56. Oteldə göstərilən xidmət keyfiyyətinin standartları

57. Mehmanxana işçisinin etikası. Diplomatik etiket

58. Personalın qonaqlarla davranış mədəniyyəti və ünsiyyət qaydaları

59. Kompüter sistemi vasitəsi ilə bronlaşdırmanın qısa tarixi

60. Kompüter sistemində olan modullar. Fidelio sistemi.

61. Kompüter sistemində olan modullar. Lodging Touch Sistemi.

62. Kompüter sistemində olan modullar. Nimeta Sistemi.

63. Kompüter sistemində olan modullar. Naqilsiz daxil olma sistemi. İnteraktiv Televiziya Sistemi (İTS)

64.Mehmanxana müəssisələrində nümunəvi vəzifə təlimatları (Job description). Baş menecerin vəzifə təlimatları

65. Mehmanxana müəssisəsində qiymət üzrə maliyyə nəzarətçisi (Cost controller) vəzifəsinin təlimatı

66. Mehmanxananın qəbul, yerləşdirmə və xidmət şöbəsinin inzibatçısının (Resepşinist) və konsyerjin vəzifə təlimatları

67. Beynəlxalq mehmanxana qaydaları

68. Mehmanxana sahibləri və turizm agentlikləri arasında bağlanan kontraktlar haqqında Beynəlxalq Mehmanxana Konvensiyası

69. Konvensiyada istifadə olunan terminlərin təyin edilməsi

70. Yeni mehmanxananın açılış mərasiminin keçirilməsi

71. Ofisiantların tam və qismən xidmət göstərdiyi masaarxası banket

72. Mehmanxanalarda nömrələrə xidmət (Room Service)

73. Mehmanxana nəzdində restoranın mətbəxi

74. Kütləvi tədbirlərdə (qəbullarda, ziyafətlərdə) servis xidmətlərinin göstərilməsinə hazırlıq.

75. Beynəlxalq otel brendlərinin biznes strategiyası