

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.01.2025 10:10:56
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Программа
профессиональной переподготовки**

«Менеджмент. Гостиничный и туристский бизнес»

434 часа

Автор программы:

к.п.н., Арсений Р.М.

Заместитель директора Центральных туристских курсов Аминов А.В.

г. Химки
2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа профессиональной переподготовки, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» (далее – ППП ДО) разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело» и с учетом профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н, «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере менеджмента туризма, управления предприятиями, осуществляющими гостиничную деятельность, туроператорскую и турагентскую деятельность во въездном, выездном и внутреннем туризме; экскурсионную деятельность.

1.2. Нормативные документы для разработки ППП ДО

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ);

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970;

- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 516 (далее – ФГОС ВО);

- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки (специальности) 43.03.03 Гостиничное дело и уровню высшего образования Бакалавриат, утвержденный приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 (далее – ФГОС ВО);

- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н;

- Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н;

- Профессиональный стандарт Специалист по интернет-маркетингу. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 № 95н;

- Профессиональный стандарт Специалист по управлению рисками. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2018 № 564н;

- Постановление правительства РФ от 27 декабря 2024 года №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по ППП ДО

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 01 Образование и наука (в сферах: образования; научных исследований);
- 04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);
- 08 Финансы и экономика (в сферах: внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита; финансового консультирования; управления рисками; организации закупок; исследования и анализа рынков продуктов, услуг и технологий; продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий; управления проектами; контроллинга и информационно-аналитической поддержки управленческих решений; консалтинга);
- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме; оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания);
- 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сферах: стратегического и тактического планирования и организации производства; логистики; организации сетей поставок);
- сфера прикладных исследований.

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- организационно-управленческий;
- проектный;
- технологический;
- сервисный;
- научно-исследовательский;
- информационно-аналитические;
- финансовые;
- предпринимательские;
- педагогические.

Перечень планируемых результатов обучения по ППП ДО.

Результаты освоения ППП ДО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС ВО.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
04. Культура, искусство		
1	04.005	Приказ Минтруда России от 24.12.2021 N 913н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2022 N 67083)

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образование - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень (подуровень) квалификации
04.005 Экскурсовод (гид)	D	Оказание экскурсионных услуг	6	Разработка экскурсий	D/01.6	6
				Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	D/02.6	
				Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа	D/03.6	

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)		
1.	33.007	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный N 37395)

Перечень обобщённых трудовых функций и трудовых функций, имеющих отношение к профессиональной деятельности выпускника программ высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

Код и наименование профессионального стандарта	Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
	Код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	Код	Уровень (подуровень) квалификации
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6
				Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
				Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
<p>ОПК-4. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций.</p>	<p>ОПК-4.1. Оценивает новые рыночные возможности и использует маркетинговые технологии для развития новых направлений деятельности организации. ОПК-4.2. Разрабатывает бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные инструменты и принципы маркетинга при развитии новых направлений; - методы анализа внешней и внутренней среды для оценки новых рыночных возможностей; - основные подходы к разработке бизнес-плана при создании и развитии новых направлений и организаций. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные инструменты и принципы маркетинга при развитии новых направлений; - проводить анализ внешней и внутренней среды для оценки новых рыночных возможностей; - применять основные подходы к разработке бизнес-плана при создании и развитии новых направлений и организаций. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования основных инструментов и принципов маркетинга при развитии новых направлений; - навыками анализа внешней и внутренней среды для оценки новых рыночных возможностей; - навыками использования основных подходов к разработке бизнес-плана при создании и развитии новых направлений и организаций.

<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПОП Т).</p>	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.</p> <p>ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные риски в туризме, основные направления деятельности туристских предприятий по обеспечению безопасности обслуживания потребителей, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать условия и факторы, влияющие на обеспечение безопасности потребителей туристских услуг, использовать полученные знания по обеспечению безопасности обслуживания потребителей. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками охраны труда и техники безопасности, способностью применять полученные знания для обеспечения безопасности обслуживания потребителей и других заинтересованных сторон в сфере профессиональной деятельности. способностью принимать обоснованные решения для обеспечения безопасности обслуживания.
--	---	--

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения
<p>ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ОПОП Т).</p>	<p>ПК-1.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.</p> <p>ПК- 1.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.</p> <p>ПК- 1.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы разработки турпродуктов и туристских программ, их продвижения и реализации, основные принципы организации качественного обслуживания потребителей и (или) туристов современные технологии разработки туристского продукта. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - контролировать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов применять современные технологии разработки туристского продукта. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки турпродуктов, их продвижения и реализации навыками организации качественного обслуживания потребителей и (или) туристов навыками применения современных технологий для разработки туристского продукта.

<p>ПК-1. Способен осуществлять тактическое и стратегическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.</p>	<p>ПК-1.1. Использует основные модели управления качеством для осуществления тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.</p> <p>ПК-1.2. Определяет необходимость антикризисного управления при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет экономическое планирование деятельности структурного подразделения организации, направленное на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов, выявление и использование резервов компании с целью достижения наибольшей эффективности работы организации.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные модели и концепции управления качеством в компании при планировании и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - механизмы внедрения системы качества на принципах TQM при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - основные виды кризисов и процедуры антикризисного управления; - экономический механизм функционирования предприятий; - принципы экономического планирования деятельности структурного подразделения организации, направленное на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов, выявление и использование резервов компании с целью достижения наибольшей эффективности работы организации; - экономические показатели результатов деятельности предприятия при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.
---	---	--

	<p>ПК-1.4. Оценивает эффективность хозяйственной деятельности предприятия при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить усовершенствование производственной системы на основе принципов TQM при планировании и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - использовать основные модели и концепции управления качеством в компании при планировании и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - определять необходимость антикризисного управления при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - использовать знания экономического механизма функционирования предприятий для осуществления тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - использовать принципы экономического планирования деятельности структурного подразделения организации, направленное на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов, выявление и использование резервов компании с целью достижения наибольшей эффективности работы организации;
--	--	---

		<p>- оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки стратегии внедрения системы качества при планировании и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - навыками совершенствование управления производственными процессами при планировании и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; - навыками определения необходимости антикризисного управления при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях; <p>навыками использования принципов экономического планирования деятельности структурного подразделения организации, направленное на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов, выявление и использование резервов компании с целью достижения наибольшей эффективности работы организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятия при осуществлении тактического и стратегического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения в том числе в международных компаниях.
--	--	--

<p>ПК-2. Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>	<p>ПК-2.1. Анализирует процесс управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ПК-2.2. Организует процесс управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ПК-2.3. Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные системы классификации отелей; - категории и классы предприятий общественного питания; - виды управления гостиницами; - основные принципы оперативного управления деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять категорию гостиничного комплекса; - определять формы и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; <p>использовать основные принципы оперативного управления деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения категории гостиничного комплекса; - навыками использования основных принципов оперативного управления деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам.
--	--	--

<p>ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере (ОПОП ГД).</p>	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - спецификацию услуг и современные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные технологии оказания услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками совершенствования технологий оказания услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
--	--	---

<p>ПК-3. Способен разрабатывать отдельные функциональные направления управления рисками.</p>	<p>ПК-3.1. Проводит оценку деятельности подразделений по воздействию на риски. ПК-3.2. Разрабатывает мероприятия по управлению рисками совместно с ответственными за риск сотрудниками организации - владельцами риска. ПК-3.3. Проводит мониторинг рисков и мониторинг мероприятий по воздействию на риски.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы воздействия на риски в разрезе отдельных их видов; - критерии, применяемые при выработке мероприятий по воздействию на риски в разрезе отдельных видов; - инструменты анализа существующих методов контроля рисков и управления рисками и их достаточности; инструменты анализа последствий рисков; - принципы и правила выбора метода, техники оценки риска (достаточность ресурсов, характер и степень неопределенности, сложность метода, техники); - методы, техники, технологии управления различными видами риска; - возможности инструментов риск-менеджмента для анализа рисков организации. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать инструменты анализа существующих методов контроля рисков и управления рисками и их достаточности; инструменты анализа последствий рисков; - использовать методы, техники, технологии управления различными видами риска; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки мероприятий по управлению рисками совместно с ответственными за риск сотрудниками организации - владельцами риска - навыками проведения мониторинга рисков и мониторинг мероприятий по воздействию на риски.
--	--	---

<p>ПК-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.</p>	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подходы и принципы обслуживания, методики разработки внутрифирменных регламентов и корпоративных стандартов. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать и внедрять внутрифирменные регламенты и корпоративные стандарты обслуживания гостей в деятельность предприятия сферы гостеприимства и общественного питания. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками прохождения процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.
--	---	--

<p>ПК-7. Способен использовать нормативно-правовые акты в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности.</p>	<p>ПК -7.1. Анализирует правовые и нормативные документы в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности. ПК-7.2. Применяет нормативно-правовую базу в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы международного права; - понятие и источники международно-правовой ответственности; - соотношение национального и международно-правового регулирования; - основные положения международного правового регулирования спорта; - системы источников спортивного права; - особенности правового регулирования в области спорта. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные принципы международного права; - применять нормативно-правовую базу в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа нормативно-правовых актов в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности; - навыками применения нормативно-правовой базы в соответствии с профилем своей профессиональной деятельности.
--	--	--

<p>ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p>	<p>ПК-9.1. Применяет технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей. ПК 9.2. Использует методы управления конфликтными ситуациями при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы коммуникаций для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте в туризме; - формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования методов управления конфликтными ситуациями при проектировании коммуникаций; навыками устной, письменной, интернет- коммуникации, проведения совещаний, собраний, дискуссий и переговоров в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте.
---	---	--

<p>ПК-10. Способен выявлять новые рыночные возможности, а также анализировать поведение потребителей экономических благ.</p>	<p>ПК-10.1. Изучает и анализирует факторы внутренней и внешней среды организации, отслеживая их состояние и влияние на организацию в комплексе и динамике.</p> <p>ПК-10.2. Выявляет новые рыночные возможности для последующего развития туристских дестинаций и туристских компаний</p> <p>ПК-10.3. Проводит анализ поведения потребителей экономических благ и организывает процесс продаж на всех этапах бизнес-процесса продажи.</p> <p>ПК- 10.4. Управляет процессами развития бренда и фирменного стиля туристского предприятия с использованием современных тенденции и анализируя поведение потребителей.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструменты анализа воздействия макроэкономической среды на развитие туристской дестинации; - методы изучения поведения потребителей при планировании маркетинга туристских дестинаций в международном туризме; - инструменты анализа поведения потребителей в процессе приобретения и потребления ресурсов и общественных благ туристской дестинации; - технологии управления продажами, с учетом анализа поведения потребителей экономических благ; - тенденции развития новых рыночных возможностей и новых направлений деятельности в условиях бизнес-среды; - инструменты брендинга и формирования фирменного стиля компании. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать воздействие макроэкономической среды на развитие туристской дестинации; - выявлять новые рыночные возможности для последующего развития туристских дестинаций и туристских компаний; - использовать маркетинговый инструментарий для анализа поведения потребителей в сфере международного туризма; - управлять процессами развития бренда и фирменного стиля туристского предприятия с использованием современных тенденции и анализируя поведение потребителей.
--	---	--

		<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками по проведению маркетинговых исследований для анализа поведения потребителей в сфере международного туризма; - навыками определения новых рыночных возможностей для последующего развития туристских дестинаций и туристских компаний; - выявлять и удовлетворять потребности покупателей товаров, грамотно их формировать с помощью маркетинговых инструментов; - инструментами анализа системы продаж; - навыками анализа и планирования в продажах; - навыками управления процессами развития бренда и фирменного стиля туристского предприятия с использованием современных тенденции и анализируя поведение потребителей.
<p>ПК-11. Способен использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии.</p>	<p>ПК-11.1. Определяет необходимые технические средства и информационные технологии для решения аналитических и исследовательских задач.</p> <p>ПК-11.2. Использует современные технические средства и информационные технологии для решения прикладных, аналитических и исследовательских задач в области экономики, менеджмента и маркетинга.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономики знаний; - основные термины и понятия в области информационных технологий; - классификацию и критерии классификации информационных технологий; - характеристики базовых информационных процессов сбора, передачи, обработки, хранения и представления информации, а также средства реализации базовых информационных процессов.

		<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять обоснованный выбор инструментальных средств информационных технологий для решения профессиональных задач в области экономики, менеджмента и маркетинга; - выбирать и применять современные программные средства для решения задач в области экономики, финансов и бизнеса; - выполнять поиск, сбор, анализ и обработку экономической информации средствами офисных приложений и компьютерных сетей; - представлять данные экономического характера в текстовом, табличном и графическом виде. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; - навыками систематизации программного обеспечения; - навыками организации межпрограммного взаимодействия для решения прикладных задач конечного пользователя; - навыками работы с различными программными продуктами, используемыми для решения экономических задач.
--	--	--

<p>ПК-12. Способен использовать возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для решения задач.</p>	<p>ПК-12.1. Проводит подбор каналов и формирование системы показателей эффективности продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>ПК-12.2. Проводит сбыта согласование с заказчиком показателей эффективности и бюджета кампании по продвижению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>ПК-12.3. Организует проведение работ по реализации стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>ПК-12.4. Осуществляет корректировку стратегии продвижения и сбыта компании.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему инструментов интернет-маркетинга; - особенности функционирования современных социальных медиа; - систему показателей эффективности продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - основы функционирования основных систем управления веб-сайтами; - особенности функционирования современных рекламных контекстно-медийных систем; - особенности функционирования современных веб-аналитических систем. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять систему показателей эффективности продвижения; - анализировать соответствие выбранных каналов продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» общей маркетинговой стратегии организации; - обосновывать выбор каналов продвижения с точки зрения общей эффективности работы организации на рынке. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками подбора каналов и формирования системы показателей эффективности продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - навыками проведения работ по реализации стратегии продвижения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - навыками внесения изменений в стратегию продвижения.
---	--	--

<p>ПК-13. Способен оценивать условия осуществления предпринимательской деятельности и владеть навыками ее координации и развития в индустрии международного туризма и гостеприимства.</p>	<p>ПК-13.1. Оценивает условия осуществления предпринимательской деятельности. ПК-13.2. Владеть навыками координации предпринимательской деятельности в индустрии международного туризма и гостеприимства.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы ситуационного анализа, включая SWOT- анализ, анализ стратегических позиций, анализ сегментов рынка, анализ конкуренции; - основы бизнес-планирования и проектного управления предпринимательской деятельностью; - основные организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, базовые законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели; - координировать действия персонала и команды для решения предпринимательских задач. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами диагностики предпринимательских структур, в том числе организационно-управленческим анализом, производственно-хозяйственным анализом, анализом кадрового потенциала, анализом результатов управленческого учета. <p>навыками координации предпринимательской деятельности.</p>
---	--	--

<p>ПК-14. Способен разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии.</p>	<p>ПК-14.1. Анализирует современные тенденции на рынке туристской индустрии для последующей разработки новых туристских проектов. ПК-14.2. Разрабатывает новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии. ПК 14.3. Формирует цели разработки туристского проекта и выявляет приоритеты в проектировании туристской деятельности.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение туристских ресурсов как реализующем факторе развития туристских систем (туристских центров, регионов, туристских дестинаций); - теоретические основы разработки, проектирования туристского продукта и составления маршрута, а также выявление приоритетных направлений при проектировании в сфере туризма; - технологии по формированию международного гостинично-ресторанного, санаторно-курортного и экскурсионного турпродукта, использующихся в туристском бизнесе и в индустрии гостеприимства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять структуру рекреационных территорий и их функциональное предназначение в зависимости от имеющихся на данных территориях ресурсов; - разрабатывать туристские проекты и составлять туристские маршруты в соответствии с требованиями туристской индустрии и основными приоритетами. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками по определению туристско-рекреационного потенциала региона; - навыками создания концепции делового мероприятия; - навыками разработки новых туристских проектов; - технологией создания международного гостинично-ресторанного, санаторно-курортного и экскурсионного турпродукта.
--	---	--

Категории обучающихся: к освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное (руководители среднего звена) и (или) высшее образование (руководители высшего звена); лица, получающие среднее профессиональное (руководители среднего звена) и (или) высшее образование (руководители высшего звена).

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

Область профессиональной деятельности – «Менеджмент. Гостиничный и туристский бизнес».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий.

Срок обучения: 4 месяца.

Трудоемкость программы: 434 часа.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля, программы	Объем, ч	Промежуточная аттестация
Базовая часть			
1	Менеджмент туризма (1-01) Сфера туризма как управляемая система. Управление туристской деятельностью. Организация туроператорской и турагентской деятельности. Управление персоналом в организациях индустрии туризма. Современное состояние и тенденции развития сферы туризма.	72	экзамен
2	Стратегическое управление туристской фирмой и современный стратегический анализ (1-13) Общая характеристика стратегического управления. Проведение анализа среды. Формирование миссии и целей организации. Выработка стратегии фирмы. Выполнение и контроль стратегии. Концепция продукта в стратегическом управлении. Динамика продукта. Продуктовая стратегия фирмы.	72	экзамен
3	Организация гостиничного бизнеса (14-01) Роль и место гостиничного предприятия в сфере гостеприимства. Правовые основы создания и функционирования гостиниц. Принципы организационного и производственного построения гостиничного предприятия. Управление качеством в гостиничном производстве.	72	экзамен
4	Менеджмент гостеприимства (14-02) Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления. Общие и конкретные функции управления. Внутрифирменное планирование. Организационная структура управления. Эффективность управления на предприятиях гостеприимства. Основные подходы к управлению персоналом.	72	экзамен

Часть формируемая участниками образовательных отношений по направлению «Туризм» (один модуль по выбору)			
5.1	<p>Технология создания турпродукта (1-22) Выбор вида турпродукта для проектирования. Проектирование выбранного турпродукта. Организационная и экономическая проработка проектируемого турпродукта. Формирование спроектированного турпродукта. Формирование туров. Расчет цен туров с учетом сезонных колебаний спроса. Доработка и модернизация турпродукта.</p>	72	зачет
5.2	<p>Информационные технологии обслуживания туристов (1-07) Информационное обеспечение туристов. Формирование туров и оформление заявок туристов. Бронирование мест на транспорт. Обслуживание в гостиницах. Организация питания.</p>	72	зачет
5.3	<p>Менеджмент туристских дестинаций (1-15) Туристская дестинация как элемент системы туризма. Кластерный подход в управлении туристскими дестинациями. Маркетинг туристских дестинаций. Управление конкурентоспособностью туристских дестинаций. Управление инвестиционной привлекательностью туристских дестинаций. Стратегическое управление развитием туристских дестинаций.</p>	72	зачет
5.4	<p>Организация предпринимательской деятельности в сфере сельского туризма (1-19) Понятие сельского туризма. Анализ международного опыта организации сельского туризма. Формирование продукта сельского туризма. Организация деятельности сельского гостевого дома. Организация системы управления деятельностью предпринимателей и иных субъектов в сфере сельского туризма. Маркетинг сельского туризма.</p>	72	зачет
5.5	<p>Организация экологического и устойчивого туризма (1-04) Экологический туризм. Определение, история формирования, базовые принципы. Глобальные экологические проблемы человечества. Организация экологического туризма на особо охраняемых природных территориях (ООПТ) мира. Развитие устойчивого туризма.</p>	72	зачет

5.6	<p>Практика спортивно-оздоровительного туризма (1-05) Основы спортивно-оздоровительного туризма. Практические аспекты спортивно-оздоровительного туризма. Топография и ориентирование. Ситуационные задачи по тактике. Безопасность в спортивно-оздоровительном туризме.</p>	72	зачет
Часть формируемая участниками образовательных отношений по направлению «Гостиничное дело» (один модуль по выбору)			
6.1	<p>Организация работы служб гостиницы (14-03) Организация и технология работы службы приема и размещения. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Прием, регистрация и размещение гостей. Организация работы номерного фонда. Гостиничные услуги и их продажа. Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Стандарты качества обслуживания гостей. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Инновации в гостиничной индустрии.</p>	72	зачет

6.2	<p>Обеспечение безопасности гостиниц (14-04) Безопасность и гостеприимство. Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП. Подсистема пожарной безопасности. Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП. Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы. Концепции безопасности гостиничного предприятия. Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>	72	зачет
6.3	<p>Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05) Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения. Психотипы людей. Конфликтология. Этика делового общения в сфере гостеприимства.</p>	72	зачет
6.4	<p>Маркетинг гостеприимства (14-06) Сущность маркетинга предприятий гостинично-ресторанного бизнеса и его социально-экономическое значение. Основы маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства. Исследование рынка продукции и услуг в сфере гостеприимства. Стратегическое планирование маркетинговой деятельности в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Ценовые стратегии предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Распределение и сбыт услуг предприятий. Управление маркетинговой деятельностью в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса.</p>	72	зачет
6.5	<p>Управление продажами гостиничных услуг (14-07) Технологии продаж гостиничных услуг. Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге. Продвижение санаторно-курортных услуг.</p>	72	зачет
6.6	<p>Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08) Высококачественная гостиничная анимация - конкурентное преимущество загородных и прибрежных гостиниц. Анимационный гостиничный менеджмент. Управляемая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Формы работы с разными возрастными группами</p>	72	зачет

	отдыхающих. Управляющая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Проектное обоснование анимационной программы для гостиницы. Характеристика некоторых разновидностей гостиничной анимации и анимационных программ.		
7	Итоговая аттестация	2	экзамен
	ИТОГО	434	

Календарный учебный график

1 раздел	2 раздел	3 раздел	4 раздел	5 раздел	6 раздел	Итоговая аттестация
1-18 день	19-36 день	37-54 день	55-72 день	73-91 день	92-111 день	112 день

Продолжительность программы может быть сокращена по желанию слушателя, но не более чем на 39 дней (из расчета трудоемкости 6 часов в день).

Продолжительность программы может быть увеличена по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1	Менеджмент туризма (1-01)	ПК-1 (ОПОП Т)	Сфера туризма как управляемая система. Управление туристской деятельностью. Организация туроператорской и турагентской деятельности. Управление персоналом в организациях индустрии туризма. Современное состояние и тенденции развития сферы туризма.
2	Стратегическое управление туристской фирмой и современный стратегический анализ (1-13)	ПК-1	Общая характеристика стратегического управления. Проведение анализа среды. Формирование миссии и целей организации. Выработка стратегии фирмы. Выполнение и контроль стратегии. Концепция продукта в стратегическом управлении. Динамика продукта. Продуктовая стратегия фирмы.
3	Организация гостиничного бизнеса (14-01)	ПК-7	Роль и место гостиничного предприятия в сфере гостеприимства. Правовые основы создания и функционирования гостиниц. Принципы организационного и производственного построения гостиничного предприятия. Управление качеством в гостиничном производстве.
4	Менеджмент гостеприимства (14-02)	ПК-5 (ОПОП ГД)	Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления. Общие и конкретные функции управления. Внутрифирменное планирование. Организационная структура управления. Эффективность управления на предприятиях гостеприимства. Основные подходы к управлению персоналом.
5.1	Технология создания турпродукта (1-22)	ПК-14	Выбор вида турпродукта для проектирования. Проектирование выбранного турпродукта. Организационная и экономическая проработка проектируемого турпродукта. Формирование спроектированного турпродукта.

			<p>Формирование туров. Расчет цен туров с учетом сезонных колебаний спроса. Доработка и модернизация турпродукта.</p>
5.2	Информационные технологии обслуживания туристов (1-07)	ПК-11	<p>Информационное обеспечение туристов. Формирование туров и оформление заявок туристов. Бронирование мест на транспорт. Обслуживание в гостиницах. Организация питания.</p>
5.3	Менеджмент туристских дестинаций (1-15)	ПК-10	<p>Туристская дестинация как элемент системы туризма. Кластерный подход в управлении туристскими дестинациями. Маркетинг туристских дестинаций. Управление конкурентоспособностью туристских дестинаций. Управление инвестиционной привлекательностью туристских дестинаций. Стратегическое управление развитием туристских дестинаций. Управление устойчивым развитием в туристских дестинациях.</p>
5.4	Организация предпринимательской деятельности в сфере сельского туризма (1-19)	ОПК-4 ПК-13	<p>Понятие сельского туризма. Анализ международного опыта организации сельского туризма. Формирование продукта сельского туризма. Организация деятельности сельского гостевого дома. Организация системы управления деятельностью предпринимателей и иных субъектов в сфере сельского туризма. Маркетинг сельского туризма.</p>
5.5	Организация экологического и устойчивого туризма (1-04)	ОПК-4 ПК-13	<p>Экологический туризм. Определение, история формирования, базовые принципы. Глобальные экологические проблемы человечества. Организация экологического туризма на особо охраняемых природных территориях (ООПТ) мира. Развитие устойчивого туризма.</p>
5.6	Практика спортивно-оздоровительного туризма (1-05)	ОПК-7 (ОПОП Т)	<p>Основы спортивно-оздоровительного туризма. Практические аспекты спортивно-оздоровительного туризма. Топография и ориентирование. Ситуационные задачи по тактике. Безопасность в спортивно-оздоровительном туризме.</p>

6.1	Организация работы служб гостиницы (14-03)	ПК-2	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения.</p> <p>Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения.</p> <p>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p> <p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей.</p> <p>Правила регистрации и поселения иностранных гостей.</p> <p>Прием, регистрация и размещение гостей.</p> <p>Организация работы номерного фонда.</p> <p>Гостиничные услуги и их продажа.</p> <p>Предоставление услуг питания.</p> <p>Поощрительные программы и программы лояльности для гостей.</p> <p>Работа с туристскими и корпоративными группами.</p> <p>Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей.</p> <p>Стандарты качества обслуживания гостей.</p> <p>Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.</p> <p>Организация ночного аудита.</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами.</p> <p>Инновации в гостиничной индустрии.</p>
6.2	Обеспечение безопасности гостиниц (14-04)	ПК-3	<p>Безопасность и гостеприимство.</p> <p>Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП.</p> <p>Подсистема пожарной безопасности.</p> <p>Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП.</p> <p>Служба безопасности и вооруженной охраны гостиницы.</p> <p>Концепции безопасности гостиничного предприятия.</p> <p>Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>

6.3	Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05)	ПК-9	Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения. Психотипы людей. Конфликтология. Этика делового общения в сфере гостеприимства.
6.4	Маркетинг гостеприимства (14-06)	ПК-10	Сущность маркетинга предприятий гостинично-ресторанного бизнеса и его социально-экономическое значение. Основы маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства. Исследование рынка продукции и услуг в сфере гостеприимства. Стратегическое планирование маркетинговой деятельности в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Ценовые стратегии предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Распределение и сбыт услуг предприятий. Управление маркетинговой деятельностью в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса.
6.5	Управление продажами гостиничных услуг (14-07)	ПК-12	Технологии продаж гостиничных услуг. Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге. Продвижение санаторно-курортных услуг.
6.6	Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08)	ПК-3 (ОПОП ГД)	Высококачественная гостиничная анимация - конкурентное преимущество загородных и прибрежных гостиниц. Анимационный гостиничный менеджмент. Управляемая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих. Управляющая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Проектное обоснование анимационной программы для гостиницы. Характеристика некоторых разновидностей гостиничной анимации и анимационных программ.

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущая аттестация

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому разделу в виде компьютерного теста в системе КИС РМАТ.

Примерные задания по промежуточному тестированию:

Промежуточное тестирование по разделу 1. «Менеджмент туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Дайте максимально точное определение понятия «путешествие».
2. Кого принято считать основателем современного туризма?
3. Где было открыто первое в истории туристское бюро?
4. Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился социальный фактор (расширение свободного времени, появление пенсий)
5. Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился технологический фактор (появление Ж/Д сообщения и т.п.)
6. С какого периода времени началось массовое развитие туризма, характеризовавшееся резким увеличением межконтинентальных туристских потоков
7. Приведите определение понятию «Туризм» в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
8. Дайте определение понятиям: внутренний туризм, международный туризм, въездной туризм, выездной туризм.
9. Закончите определение понятия «турист- это...»:
10. Закончите определение понятия «экскурсант- это...»:
11. Когда празднуется Всемирный день туризма?
12. Гуманитарное значение туризма.
13. Каким образом можно решить проблему сезонности в туризме?
14. Дайте определение понятия «туристский продукт».
15. Перечислите потребительские свойства туристского продукта.
16. С чего начинается разработка любого туристского продукта?
17. Перечислите функции, которые выполняют туристские агентства?

Промежуточное тестирование по разделу 2. «Стратегическое управление туристской фирмой и современный стратегический анализ»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чем сущность стратегического менеджмента?
2. Что первично с точки зрения системного подхода в фирме?
3. В чем отличие маркетингового подхода к продукции от производственного?
4. Что такое конкурентное преимущество туристского продукта?
5. Что такое стратегическое управление?
6. Какой процесс стратегического управления состоит из трех подпроцессов?
7. В чем значение внешней среды фирмы?
8. Что такое внутренняя среда фирмы?
9. Что составляет непосредственное окружение фирмы?
10. Что составляет макроокружение фирмы?

11. Что позволяет проанализировать SWOT-анализ?
12. Какие срезы составляют внутреннюю среду организации?
13. Что такое организационная культура?
14. От чего зависит конкурентная сила поставщиков?

**Промежуточное тестирование
по разделу 3. «Организация гостиничного бизнеса»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Чем определяется вместимость гостиницы?
2. Средство, с помощью которого независимые гостиницы могут конкурировать с цепями.
3. Как называют гостиничный номер, включающий мини-кухню, спальню и гостиную.
4. Какие цели стоят перед организаторами гостиничных цепей?
5. Как изменяются основные туристические потоки в мировой экономике, куда смещается, перемещается «центр тяжести» гостиничной индустрии мировой экономики?
6. Какие нормативные документы являются главными, приоритетными в индустрии гостеприимства?
7. На основе какого нормативного документа производится классификация гостиниц?
8. Какие службы имеются в организационной структуре любой гостиницы?
9. Функции службы приема и размещения гостиницы.
10. Подразделение, которое обеспечивает работу вспомогательных систем и оборудования.
11. Что является социально-значимым результатом деятельности технического менеджера гостиницы?
12. Технический контроль – это:
13. Дайте определение политики в области качества.
14. Дайте определение термину «TotalQualityManagement (TQM)»:
15. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.

**Промежуточное тестирование
по разделу 4. «Менеджмент гостеприимства»**

Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:

1. Характерные признаки гостиничных цепей.
2. Место индустрии гостеприимства в системе отраслей народного хозяйства России.
3. Состав гостиничных услуг.
4. Какие гостиничные цепи покинули российский рынок в 2022 году?
5. Какие элементы внешней среды гостиничного предприятия не зависят от деятельности менеджера?
6. На какие проблемы ориентирован внутренний маркетинг гостиничного предприятия.
7. Самая масштабная по числу номеров гостиничная сеть в мире.
8. С чего начинается процесс принятия решений?
9. Суть делегирования.
10. Какой фактор в наибольшей мере определяет стиль деятельности менеджера?

11. Каким условиям должна соответствовать некая группа, чтобы считаться организацией?
12. Целевые группы в организации.
13. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?
14. Какой стиль деятельности менеджера должен преобладать в начальный период формирования трудового коллектива?
15. Какой стиль следует использовать менеджеру, чтобы достичь результатов в экстремальных условиях?
16. Использование какой формы власти является наиболее затратным?
17. Каковы основные условия рациональной организации управленческих процессов?
18. Назовите показатели, количественно характеризующие труд в сфере управления.
19. В отношении каких групп общества предприятие должно нести социальную ответственность?

Промежуточное тестирование по разделу 5.1. «Технология создания турпродукта»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. На что должен опираться туроператор при создании турпродукта в выбранном виде туризма и выбранной ценовой категории?
2. Почему маркетинговые методы исследования потребительского рынка не применяются при выявлении потребностей потребителей в выбранном виде туризма и ценовой категории?
3. Почему произвольно составленный комплекс туруслуг, каждая из которых в отдельности очень востребована, часто оказывается не востребован?
4. Какой главный признак должен объединять все туруслуги, входящие в данный турпродукт?
5. Что отличает базовую услугу данного турпродукта от любой другой услуги, входящей в этот турпродукт?
6. Что выделяет исходный турпродукт среди множества турпродуктов, представленных на рынке?
7. В чем цель использования исходного турпродукта в выбранном виде туризма и ценовой категории?
8. В связи с чем у туроператора может возникнуть потребность в создании нового для себя турпродукта?
9. В силу каких объективных причин один и тот же турпродукт может быть выгодным для одного туроператора и невыгодным для другого?
10. Какие факторы влияют на выбор туроператором вида туризма, в котором будет создаваться новый турпродукт?
11. Какова конечная цель комплексного маркетингового подхода в выборе исходного турпродукта?
12. Как наиболее просто и надежно можно выявить потребности и предпочтения целевой группы по любому конкретному турпродукту, представленному на рынке турпродуктов?
13. Что должен сделать туроператор, чтобы создаваемый им турпродукт приобрел конкурентные преимущества по сравнению с исходным турпродуктом?
14. Почему туроператор должен максимально конкретно и детально сформулировать цели проектируемого турпродукта?

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.2. «Информационные технологии обслуживания туристов»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чем отличия Интернет - коммерции от электронной коммерции?
2. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
3. Для чего предназначены стандарты электронной коммерции EDI и XML?
4. В чем заключается основной принцип технологии «клиент-сервер»?
5. Какие дополнительные услуги, помимо хостинга, предоставляют провайдеры?
6. В чем проблема обеспечения информационной безопасности в Интернете?
7. Какие существуют и чем отличаются стандарты безопасности сетевых транзакций?
8. Какими основными признаками обладает мировой рынок информационных услуг?
9. Каковы правила эффективного взаимодействия с поисковыми системами?
10. Охарактеризуйте структуру представительств турфирм в Интернете.
11. Каковы основные требования к внешней рекламе туристских фирм в Рунете?
12. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции.
13. В чем заключается специфика туристских торговых Интернет-площадок?
14. В чем особенности российских Интернет-магазинов туристских фирм?
15. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети?
16. Какие показатели типовой методики включаются в систему оценки эффективности сайта?
17. Каким типовым методом оценивается эффективность информационных систем?
18. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети собственными силами?
19. Как оценивается экономическая эффективность рекламы?
20. К какому классу задач относится данная характеристика?
21. Какими особенностями характеризуется технология деятельности руководителя в сфере туристской деятельности?
22. В каких случаях возможны продажи через систему GDS?
23. Назовите основные преимущества использования GDS?
24. Какие документы должны быть у агента чтобы он мог использовать GDS?
25. От чего зависит доля продаж туров на GDS?
26. Из каких модулей состоит Программный комплекс Туристский офис?

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.3. «Менеджмент туристских дестинаций»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Объясните в чем сложность формулирования единого понятия туристской дестинации.
2. Что первоначально обозначало слово «Дестинация» в прямом переводе с английского языка
3. Каким исследователем термин «туристская дестинация» в 1980-х годах был введен в науку о туризме и экономику?
4. Что из перечисленного авторы отечественной рекреационной географии и создатели теории территориальных рекреационных систем не считали подсистемой ТРС?
5. Какое из нижеприведенных утверждений не является характерной чертой современной туристской дестинации?

6. К какому классификационному типу по параметру «Значимость» относится дестинация если она привлекает устойчивые туристские потоки внутреннего туризма из всех регионов страны?

7. К какому классификационному типу по параметру «Специализация» относится дестинация которая обладает значительными лечебно-оздоровительными ресурсами и развитой инфраструктурой санаторно-курортного типа?

8. Относятся ли финансовые ресурсы к туристским ресурсам дестинации?

9. Какое из ниже приведенных определений точнее характеризует понятие «Кадастр туристских ресурсов дестинации»?

10. Какой тип поведения в выборе дестинации характерен для психотипа туриста – АЛЛОЦЕНТРИК?

11. В соответствии с теорией жизненного цикла дестинации Р. Батлера какая стадия НЕ может наступить после стадии СТАГНАЦИЯ?

12. Какой исследователь создал общеэкономическую теорию кластеров?

13. Какая из нижеприведенных характеристик НЕ является определяющей для экономического кластера?

14. В чем коренное отличие понятий «Кластер» и «Дестинация»?

15. Какова ОСНОВНАЯ цель создания в Российской Федерации сети автотуристских кластеров?

16. Какой из параметров НЕ определяет экономическую сущность кластерного подхода в управлении туристскими дестинациями?

17. Маркетинг туристских дестинаций НЕ является разделом...

18. Для достижения какой из целей маркетинга дестинаций используются методы прежде всего используется инструмент «предварительные и ретроспективные исследования осведомленности и предпочтений потребителей»?

19. Как в маркетинге дестинаций и в нормативных документах РФ в области регулирования туризма расшифровывается аббревиатура ТИЦ?

Промежуточное тестирование по разделу 5.4. «Организация предпринимательской деятельности в сфере сельского туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Направления туризма, являющиеся сопутствующими сельскому туризму?
2. Что является объединительным началом, платформой, в сельском туризме между принимающей стороной и гостем?
3. Что изменилось в связи с COVID-19 в нашей стране (по результатам исследования, проведенного в 2021 году)?
4. Проявляющаяся в настоящее время во многих странах тенденция в сельском туризме, называемая ИНКЛЮЗИВНОСТЬ – это?
5. Экономическая деятельность, т.е. возмездное оказание услуг и производство прибыли, в туризме осуществляется через ряд основных производственных направлений , а именно:
6. Владелец сельского средства размещения?
7. По мнению профессионалов, при разработке и проведении мастер-классов и программ важно соблюсти следующие рекомендации?
8. Что важно учитывать при изготовлении сувенирной продукции?
9. При организации агротуристических программ, необходимо проанализировать следующие вопросы?
10. К туристско-рекреационным ресурсам относятся?
11. Специалисты выделяют следующие критерии потребительской ценности туристских ресурсов?

12. Какой туризм вносит больший вклад в развитие местной экономики?
13. Чтобы кластер состоялся как жизнеспособная, самодостаточная, успешная и эффективная организация, необходимо соблюсти следующие условия.
14. Начиная работу в направлении развития сельского туризма, важно сделать ставку на.
15. Кто из перечисленных специалистов может войти в инициативную группу по разработке проекта (программы), направленной на развитие сельского туризма на территории?
16. Для чего необходим личный бренд?
17. Основными характеристиками туристских кластеров считаются следующие.
18. При выборе путешествия важную роль для них играют возможность бесконтактной оплаты услуг, наличие бесплатного скоростного WI-FI, а также различных девайсов для изучения достопримечательностей и услуг, предоставляемых в местах размещения. Они больше тратят на путешествия, чем представители других поколений. Это поколение?
19. Исходя из результатов исследования, проведенного в России в 2021 году, отдыхать на сельские объекты больше всего туристов едет из.
20. При организации деятельности на сельской территории важно учитывать следующее
21. Цели, к которым по мнению Минэкономразвития РФ, следует стремиться, продвигая бренд территории?
22. Туристские ресурсы – это?
23. Формирование Культурного тематического маршрута подразумевает:

Промежуточное тестирование по разделу 5.5. «Организация экологического и устойчивого туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Туризм становится экологическим в тот момент, когда, ступая на туристическую тропу, путешественник начинает осознавать всю ответственность перед _____, которую берет на себя.
2. Когда было дано первое определение экологического туризма мексиканским экономистом-экологом Гектором Цебаллос-Ласкурейн?
3. Какой из признаков НЕ является отличительной особенностью экотуризма?
4. Что подразумевает термин - «Зеленый туризм»?
5. Какой из видов туризма не относится к группе экологического туризма?
6. Деградация природной среды и снижение экологической устойчивости является проблемой _____ уровня.
7. Дополните определение «Устойчивое развитие – это непрерывный, динамический процесс формирования мирового гражданского общества, снижения социального неравенства и экологической нагрузки на биосферу, разработки новых ресурсосберегающих и экологически чистых технологий с целью предотвращения глобальных экологических, экономических и социальных угроз, обеспечения экономического роста без ущерба для _____».
8. Дополните определение «Устойчивое развитие туризма – это способность туризма в течение длительного периода времени сохранять свои количественные и качественные _____ показатели, т. е. оправдывать ожидания _____, как в короткий, так и продолжительный период, не нанося ущерба окружающей среде той территории, которая заинтересована в этом явлении»
9. Является ли система туристского просвещения местного населения дестинаций частью мероприятий по внедрению принципов устойчивого развития?

10. Может ли быть развитие туризма в регионе единственным и главным средством решения экономических проблем региона?

11. Может ли пляжный массовый туризм быть устойчивым?

12. Экология человека или социальная экология, включает в себя экологию личности, человечества, народонаселения, культуры, этноэкологию и др., то есть состояние социума в окружающей среде. Эту дисциплину еще называют антропоэкологией. Являются ли проблемы организации экологического туризма предметом этой науки?

13. Какие из природных территорий используемых в экологическом туризме не относятся к особо охраняемым по законодательству РФ?

14. По указаниям UNWTO туризм в национальном парке может давать доходы, за счет которых парк может самофинансироваться, и эти доходы могут идти на природоохранную деятельность только в том случае, если правильно будут выбраны виды туризма, пригодные для конкретного парка и уровень туризма, то есть, если будет определена _____ парка и в зависимости от нее будет определяться уровень туризма, его объемы.

15. Какие из перечисленных туристских услуг не могут быть организованы национальными парками?

16. Что обозначает принцип организации экологического туризма в заповедниках - Избирательность?

17. Какие из способов финансирования развития экологического туризма НЕ являются характерными для ООПТ?

18. Выберите проблемы, возникающие в регионе в процессе развития туризма.

19. Какие виды туризма принято относить к УСТОЙЧИВОМУ туризму?

20. Дополните определение «Устойчивое развитие туризма – это способность туризма в течение длительного периода времени сохранять свои количественные и качественные показатели, т. е. оправдывать ожидания _____, как в короткий, так и продолжительный период, не нанося ущерба окружающей среде той территории, которая заинтересована в этом явлении».

21. Является ли система туристского просвещения местного населения частью мероприятий по внедрению, с точки зрения сохранения экологии, принципов устойчивого развития?

22. Каков основной инструмент региональной администрации в организации системы устойчивого туризма?

23. Каким субъектом рынка формируется туристский продукт устойчивого туризма?

24. Что является ожидаемым результатом внедрения принципов устойчивого развития в деятельность организации?

25. Выберите принципы, применяющиеся при определении емкости биосферы.

26. Цель, которая является одной из основополагающих при разработке и реализации концепции устойчивого развития туризма.

Промежуточное тестирование

по разделу 5.6. «Практика спортивно-оздоровительного туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В каком году Наркомпрос РСФСР создал Центральное бюро школьных экскурсий?

2. Какое направление деятельности не относится к детско-юношескому туризму?

3. Что является отличительным признаком дополнительного образования детей туристско-краеведческой направленности?

4. Что из перечисленного, не является формой туристско-краеведческой деятельности?
5. Порядок приема детей в объединение определяются?
6. На какой отрезок принято ставить комплекс воспитательно-образовательно-оздоровительных задач в туристско-краеведческой деятельности?
7. Что из перечисленного является способом пропаганды туристско-краеведческой деятельности среди родителей?
8. Что из перечисленного не является обязательным условием при составлении плана туристско-краеведческой работы в образовательном учреждении?
9. Какая форма туристско-краеведческой работы является главным звеном?
10. Какая из систем электронной отметки является отечественной разработкой?
11. Какой принцип действия систем электронной отметки?
12. Принцип участия в ИННАКОР?
13. Какой элемент не входит в систему учебных экскурсий?
14. С какого плавательного судна лучше всего начинать практику водного туризма?
15. При воспитании физических качеств у детей необходимо ориентироваться на?
16. Какие документальные свидетельства подтверждающие факт прохождения маршрута не являются обязательными?
17. Какое условие не является обязательным при разведении костров летом?
18. Какие бывают схемы построения маршрутов похода?
19. Какой вид туризма запрещён для путешествий с детьми в Москве?
20. Требования к руководителю детской группы собирающейся совершить поход I категории сложности?
21. Страховка на склоне 30° осуществляется при помощи?
22. Какой должна быть транспортная шина?
23. Каковы признаки вывиха в суставе?
24. Как оказать помощь при ожогах 1 степени?
25. Что такое патриотическое воспитание?

**Промежуточное тестирование
по разделу 6.1. «Организация работы служб гостиницы»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Каким способом можно производить оплату номера?
2. Какие особенности необходимо учитывать портье при выборе номера гостю?
3. Какое количество номеров для людей с ограниченными возможностями должна иметь гостиница, рассчитанная на 400 номеров?
4. Из каких подсистем состоит программное обеспечение для управление гостиницей?
5. Какие способы предоставления услуг питания выделяют в гостиницах:
6. Каким образом осуществляется регистрация гостя?
7. Сколько времени должна занимать процедура заселения группы численностью 20 человек?
8. Сколько времени должна занимать процедура заселения 1 гостя?
9. Пакет гостиничных услуг - это?
10. Сколько категорий иностранных граждан, которые могут остановиться в отеле, можно выделить?
11. Какие категории гостей не ставят на миграционный учет?
12. Какие категории виз действуют на территории Российской Федерации?

13. Отвечает ли отель за утрату, недостачу, повреждение вещей постояльцев, внесенных в гостиницу?
14. Сколько по времени занимает процедура выписки гостя?

**Промежуточное тестирование
по разделу 6.2. «Обеспечение безопасности гостиниц»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Назовите уровни менеджмента безопасности в туристской и гостиничной деятельности.
2. Какой главный подход (принцип) при формировании Концепции безопасности гостиниц?
3. Дайте определение безопасности в туризме и гостеприимстве.
4. Какое определение «безопасности» дается в законе РФ «О безопасности»?
5. Что является объектами обеспечения безопасности гостиниц?
6. Что является субъектами обеспечения безопасности гостиницы?
7. Что относится к мерам обеспечения безопасности?
8. Назовите четыре основные функции менеджмента безопасности
9. Назовите основные угрозы безопасности внешней среды для гостиницы.
10. Назовите основные угрозы внутренней среды для гостиницы.
11. Какие конкретно подсистемы являются составляющими системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?
12. Что представляет из себя каждая из подсистем системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?
 1. Какие зоны охраны и сколько зон могут выделяться на территории гостиничного предприятия?
 2. На какие основные группы подразделяются технические средства, используемые при обеспечении безопасности гостиничных предприятий?
 3. Где могут быть установлены сейфы в гостиницах?
 4. Какие системы относятся к автономным техническим системам обеспечения безопасности?
 5. Где в гостинице обычно устанавливаются телекамеры?
 6. Назовите возможные технические каналы утечки информации.
 7. Назовите возможные варианты построения систем пожаротушения по принципу пожаротушения.
 8. Какие в практике существуют варианты объединения автономных систем
 9. Дайте определение интегрированной системы безопасности.
 10. Дайте определение пожарной безопасности
 11. Дайте определение подсистемы пожарной безопасности
 12. Назовите составляющие подсистемы пожарной безопасности
 13. Какая из составляющих подсистемы пожарной безопасности является системообразующей?
 14. В каком виде поступают управляющие воздействия от субъекта к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 15. Что относится к техническим средствам подсистемы пожарной безопасности?
 16. Что является сигналом обратной связи в подсистеме пожарной безопасности?
 17. Что относится к субъекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 18. Что относится к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 19. Из каких основных частей состоит план эвакуации людей из гостиницы при возникновении пожара?

20. Дайте определение медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности и подсистеме ее обеспечения.
21. Дайте определение подсистемы экологической безопасности гостиничного предприятия
22. Назовите основные функции менеджмента информационной безопасности
23. Назовите составляющие подсистемы финансово-экономической безопасности
24. Что является объектами обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы?
25. Что является субъектами обеспечения правовой безопасности гостиницы?
26. Что является основным источником внутренней угрозы для кадровой безопасности гостиницы?
27. Назовите уровни менеджмента безопасности (охраны) труда в гостиничном предприятии.
28. От чего зависит структура, количественный и качественный состав службы безопасности гостиничного предприятия?
29. Что является субъектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
30. Что является объектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
31. Как отбираются кадры в службу безопасности?
32. Назовите основные функции службы безопасности.
33. Какие основные технические средства использует служба безопасности на посту контроля?
34. Какие основные мероприятия использует служба безопасности при контроле за обеспечением безопасности гостиницы?

**Промежуточное тестирование
по разделу 6.3. «Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и
иных средствах размещения»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. К кому применимо понятие «Индивид»?
2. К базовым свойствам индивидуальности личности относятся:
3. К какой из нижеперечисленных групп относится такая черта характера, как
4. К какому виду интересов относится интерес к приобретению профессии, области профессиональной деятельности?
5. Какой тип человеческой анатомии, по теории немецкого психолога Э. Кречмера, характеризуется сильным развитием скелета и мускулатуры, упругой кожей, мощной грудной клеткой, широкими плечами, уверенной осанкой?
6. Какой тип психики человека, согласно теории К.Г. Юнга, ориентирован «наружу», на связь с внешним миром, открытый и коммуникабельный?
7. К какому виду межличностного общения относятся отношения «начальник - подчиненный»?
8. К каким средствам общения относятся экстралингвистические группы?
9. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту
10. Конфликт представляет собой
11. Конфликтология – это ...

**Промежуточное тестирование
по разделу 6.4. «Маркетинг гостеприимства»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Что изучает маркетинг?
2. Маркетинг услуг это:
3. Качественные цели предприятия гостеприимства состоят в?
4. Назовите действие, не соответствующее функциям маркетинга:
5. К средствам удовлетворения потребностей относятся?
6. Что является базой для успеха продукта гостеприимства?
7. Комплекс маркетинга “Семь Пи” включает?
8. Услуга гостеприимства – это товар?
9. К отличительным характеристикам услуг относится?
10. К неосязаемым услугам, направленным на сознание человека, относятся?
11. Что не является причиной стремительного развития сферы услуг?
12. Какая форма не относится к неотделимости услуг от источника?
13. Совокупность предметов и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов в период его путешествия и вызванных этим путешествием – это?
14. Внедрение нового товара на рынок нужно осуществлять?
15. Основными принципами конкурентоспособности товара (услуги) являются?
16. Чем отличается ценовая конкуренция от неценовой?
17. Стратегия конкурентного преимущества в виде дифференциации предполагает?
18. В основе конкурентных преимуществ лежат отличительные свойства продукта, представляющие повышенную ценность для?
19. Наиболее распространенным типом инноваций в сфере гостеприимства являются?
20. К социально-демографическим факторам, влияющим на состояние и развитие индустрии гостеприимства, относятся?
21. Рыночная конъюнктура – это?
22. К неконтролируемым факторам макросреды маркетинга относятся?
23. По степени удовлетворения покупателей рыночный спрос бывает?
24. В каких рыночных ситуациях имеет место конкуренция продавцов?
25. Эластичность предложения зависит главным образом от?
26. Под тенденциями развития рынка гостеприимства обычно понимают?
27. Анализ возможностей освоения сегмента рынка предприятий гостеприимства предполагает?
28. К методам охвата рынка относятся?
29. Критерием сегментации рынка услуг гостеприимства является?
30. Профилем сегмента в маркетинге называют?
31. Цель маркетингового исследования вытекает из?
32. К внутренним источникам маркетингового исследования относятся?
33. Маркетинговое исследование потребителей предполагает?
34. Какой из способов принадлежит к общенаучным методам маркетинговых исследований?
35. К достоинствам телефонного опроса возможных потребителей не относится?
36. Маркетинговая разведка представляет собой?
37. Что представляет собой маркетинговая стратегия?
38. Какая стратегия ценовой конкуренции наиболее доходна?
39. Факторы, влияющие на установление цен?
40. Цели ценообразования?

41. Когда фирма периодически понижает цены на свои товары и услуги, то она реализует стратегию?
42. Что определяет нижнюю границу цены?
43. Какой вид распределения чаще всего используют в предприятиях гостеприимства?
44. Стратегия селективного сбыта подразумевает?
45. Сделка - это?
46. Промоушен-микс – это?
47. Какие вид рекламы чаще используются при товарно-дифференцированном маркетинге?
48. Инструментом локального маркетинга является?
49. Рекламным слоганом является?
50. Наиболее дорогостоящий метод продвижения продукции в расчёте на одного покупателя?
51. К ценовой форме стимулирования сбыта относится?
52. Высокая интенсивность стимулирования сбыта обеспечит?

Промежуточное тестирование по разделу 6.5. «Управление продажами гостиничных услуг»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Совокупность методов и инструментов, позволяющих успешно вывести услуги на рынки, стимулирующих продажи и создающих лояльно настроенных в торговой марке покупателей и партнеров – это?
2. Подход к продвижению услуг, основанный на выявлении потребностей, желаний потребителей, максимальное приближение предлагаемых услуг к идеальным, называется?
3. Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке – это?
4. К рекламным методам продвижения не относится?
5. Какой нормативный правовой акт регулирует отношения, возникающие в процессе производства, размещения и распространения рекламы на рынках товаров, работ, услуг?
6. Реклама, содержащая не соответствующие действительности сведения, называется?
7. По способу воздействия на целевую аудиторию реклама бывает?
8. Кратковременные побудительные меры поощрения покупки или продажи товара или услуги, а также различные неповторяющиеся сбытовые усилия называются?
9. Неличностное и не оплаченное спонсором стимулирование спроса на продукт (услугу) путем распространения о них и о предприятии коммерчески важных сведений в средствах массовой информации – это?
10. Прямая личная коммуникация с получателем сообщения с целью построения взаимоотношений и получения прибыли – это?
11. Формирование спроса на услуги с помощью конкурсов, викторин, акций и т.д. относится к следующему методу продвижения?
12. Продвижение сайта в поисковых системах с целью получения высоких рангов по запросам, отвечающим тематике сайта, называется?
13. Совокупность методов и инструментов, позволяющих успешно вывести услуги на рынки, стимулирующих продажи и создающих лояльно настроенных в торговой марке покупателей и партнеров – это?

14. Подход к продвижению услуг, основанный на выявлении потребностей, желаний потребителей, максимальное приближение предлагаемых услуг к идеальным, называется?

15. Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке – это?

16. К рекламным методам продвижения не относится?

**Промежуточное тестирование
по разделу 6.6. «Анимационный гостиничный сервис, как фактор
конкурентоспособности»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чём выражается значение гостиничной анимации?
2. Чем определяется многообразие видов туристской и гостиничной анимации?
3. Чем определяется разнообразие функций туристской анимации?
4. Что явилось предпосылками возникновения туристской анимации как массового индустриального явления в конце XX в.?
5. Для какого типа анимации характерен наибольший объём анимационных программ?
6. Что необходимо для эффективной анимационной деятельности?
7. Из каких подсистем управления состоит анимационный менеджмент?
8. Что является стратегической целью анимационного менеджмента?
9. Что является результатом труда анимационной службы гостиницы?
10. Что является объектом управления в системе анимационного менеджмента?
11. На основе чего более эффективно изучается потребительский интерес гостей к гостиничной анимации?
12. Что для аниматора должна означать неожиданность ситуации в проведении запланированной программы?
13. Что выявили американские психологи Левинсон и Граф в результате своих исследований?
14. Аниматор, как артистичный человек сам делает для себя интересными объекты, которые на самом деле ничего интересного из себя обычно и не представляют. Что ему помогает в этом?
15. Что является предметом труда аниматора?
16. Сколько этапов содержит процесс разработки и проведения анимационных программ?
17. Задача оценки анимационной деятельности и принятия корректив является концом или началом цикла управления?
18. Сколько основных уровней карьерной служебной лестницы в аниматорской службе среднего отеля?
19. Какие элементы включает в себя технологический процесс создания анимационных программ?
20. Сколько подсистем содержит технология создания и реализации анимационных программ как система?
21. Основная сложность в работе спортивных аниматоров в курортных гостиницах?
22. Какова наиболее эффективная ценовая политика внедрения основных анимационных услуг?
23. Внедрение анимационной программы может улучшить финансовые показатели?

24. Сколько основных факторов, определяющих высокое качество гостиничной анимации для гостей отелей
25. Название специального помещения для детской анимации, принятое во многих странах?
26. Как часто видоизменяется анимационная программа, включая вечернее шоу?
27. Через сколько дней анимационная программа циклично повторяется?
28. Какую основную трудность испытывают санаторно-курортные учреждения при внедрении гостиничной анимации?
- Как называется вид деятельности, когда анимация входит составной органической частью в экскурсию?

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации» по разделам 1,2,3,4.**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 25% заданий	неудовлетворительно
Выполнено от 26 до 50 % заданий	удовлетворительно
Выполнено от 51 до 75 % заданий	хорошо
Выполнено от 76 до 100 % заданий	отлично

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации» по разделам 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.3,
6.4, 6.5, 6.6.**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 50% заданий	не зачтено
Выполнено от 51 до 100 % заданий	зачтено

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста, который формируется случайным образом автоматически системой КИС РМАТ из вопросов промежуточного тестирования по разделам 1-6. Количество вопросов не более 50.

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест итоговой аттестации»**

Критерии оценки	Оценка
% правильно выполненных заданий	
Выполнено до 25% заданий	неудовлетворительно
Выполнено от 26 до 50 % заданий	удовлетворительно
Выполнено от 51 до 75 % заданий	хорошо
Выполнено от 76 до 100 % заданий	отлично

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература:

1. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 405 с.
2. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024.
3. Организация турагентской деятельности: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 310 с.
4. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с.
5. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Вегитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с.
6. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с.
7. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — М.: Дашков и Ко, 2022. — 254 с.
8. Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: научно-практическое пособие / В. Л. Горбунов. — М.: РИОР; ИНФРА-М, 2022. — 288 с.
9. Бизнес-планирование в туризме / под ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. — М.: ИТК «Дашков и К», 2021. — 310 с.
10. Аналитический отчет «Исследование влияния пандемии COVID-19 на предпочтения потребителей услуг сельского и экологического туризма» / Лебедева И.В., Копылова С.Л., Лебедева Т.А., Коростелева Е.А., Кульнев В.В., Хоменко А.Ю. — Москва: АНО»АРСИ», 2021.—20с.
11. Аналитический отчет «Исследование потребителей услуг сельского туризма в России» /ЛебедеваИ.В., КопыловаС.Л., ЛебедеваТ.А.—Москва:АНО»АРСИ», 2021.—39с.

Дополнительная литература:

1. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. — 2-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020
2. Маркетинг туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. — Минск: РИПО, 2020
3. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020
4. Международный туризм как геополитическая сила / А.Ю. Александрова, М.В. Шипугина. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020.
5. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. — Минск : РИПО, 2020
6. Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк ; под общ.ред. Г.И. Михайлиной. — 4-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020
7. Бизнес-планирование на предприятии: учебник / И.А. Дубровин. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2019
8. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие/ Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко ; Новосибирский

государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017

9. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017

10. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов / И.А. Москвина, О.А. Степуренко; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2017

11. Методы туристско-рекреационных исследований : практикум / авт.-сост. Ю.Ф. Зольникова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018

12. Организация детско-юношеского и молодежного туризма: учебное пособие/ И.Е. Карасев, Е.В. Кулагина, О.В. Лукина, Б.К. Смагулов : Издательство ОмГТУ, 2017

13. Организация круизов: учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / А.В. Шмыткова; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019.

14. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма :учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019

15. Организация туристской деятельности: учебник/Сухов Р. И.: Издательство Южного федерального университета, 2016

16. Природные туристские ресурсы мира: учебник / О.В. Ивлиева, А.В. Шмыткова ; Министерство науки и высшего образования РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018

17. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности :учебное пособие / М.В. Малыгина ; Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017

18. Учет и анализ туристской деятельности : учебник : в 2 ч. / Т.В. Козырева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019

19. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018

20. Экологический туризм: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экологическим и туристическим специальностям и направлениям / Н.В. Малыгина. – Москва: Прометей, 2019

21. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018

22. Экономика и управление социальной сферой: учебник/Под редакцией: Жильцов Е.Н., Егоров Е. В.: Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018

23. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018

24. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие/Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.: Издательство: Директ-Медиа, 2016

25. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019

26. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие (курс лекций,

проблемно-тематический курс, тесты и практико-ориентированные задания)/Богомолова Т. П., Понуждаев Э. А.: Издательство: Директ-Медиа, 2019

27. Методика подготовки и проведения различных форм культурно-досуговых мероприятий : учебно-методическое пособие для учебных заведений культуры и искусства/Гриценко Н. А.: Издательство: Директ-Медиа, 2019

28. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник/ Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018

29. Психология общения: история и проблематика / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018

30. Психология малых групп : учебное пособие / Е.А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019

31. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018

32. Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Д. Салливан ; пер. с англ. С. Марченко. – Москва : Альпина Паблишер, 2019

33. Методическое пособие «Основы сельского туризма» / Копылова С.Л., Лебедева И.В. — Москва: АНО АРСИ, 2018. — 125 с.

34. Некоммерческие организации: правовое регулирование, бухгалтерский учет и налогообложение (4-е изд., перераб. и доп.). Митюкова Э.С. – М.: АйСи Групп, 2019. – 288 с.

35. Основы гостеприимства в сельском туризме: метод. пособие. – М.: ФГБОУ ДПО ФЦСК АПК, 2016. – 74 с

Интернет-ресурсы:

Периодические издания: журналы

Вестник РМАТ http://www.rmat.ru/ru/about_vestnik_podshivka

Вокруг света <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>

Сервис в России и за рубежом <https://readera.org/service-rusjournal>

Турбизнес <http://www.tourbus.ru/archive/>

National Geographic <https://jurnalonline.ru/tags/National%20Geographic/>

Турист https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=596455

«Archiprofi»Журнал/открытая тематическая площадка <https://archiprofi.ru/journal/>

Обновляемые современные профессиональные базы данных:

1. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

2. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;

3. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

4. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики,

электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.

Материально-технические условия реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.