

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.11.2022 11:07:22  
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 гостеприимства»**

290 часов

Автор программы:

Доцент кафедры Менеджмента и экономики

к.г.н., доцент Рассохина Т.В.

Директор Центральных туристских курсов, к.пед.н Г.И. Зорина

Химки  
2022

## **РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **1.1. Общие положения**

Программа профессиональной переподготовки, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» по программе «Менеджмент гостеприимства» (далее – ППП ДО) разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и с учетом профессионального стандарта "Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 609н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2014 г., регистрационный N 34197), с изменением, внесенным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. N727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный N 45230) и квалификационными требованиями, к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей.

Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере менеджмента гостеприимства, управления предприятиями осуществляющими деятельность по организации туроператорской и турагентской деятельности во въездном, выездном и внутреннем туризме.

### **1.2. Нормативные документы для разработки ППП ДО по программе «Менеджмент гостеприимства»:**

- 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 51.03.03 Социально-культурная деятельность, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2016г. № 995;
- Профессиональный стандарт "Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2014 г. N 609н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2014 г., регистрационный N 34197), с изменением, внесенным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. N727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный N 45230).
- Профессиональный стандарт утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

### **1.3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА ПО ПРОГРАММЕ «МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

#### **Область новой профессиональной 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.), а также сфера прикладных исследований.

–управление службами и департаментами гостиничных комплексов

**Новые виды профессиональной деятельности и/или новые сферы профессиональной деятельности, в которых слушатели, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:**

организационно-управленческая;  
предпринимательская;

**Типы задач новой профессиональной деятельности.**

В рамках освоения программы слушатели могут готовиться к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

***в области организационно-управленческой деятельности:***

- управление процессами стратегического и тактического планирования и организации производств различного типа с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий;
- тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения предприятий индустрии гостеприимства;
- участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);
- участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;
- планирование деятельности организации и подразделений;
- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления); контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников; мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы);

***в области предпринимательской деятельности:***

- разработка и реализация бизнес-планов создания нового бизнеса;
- организация и ведение предпринимательской деятельности.
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие предприятий индустрии гостеприимства (коллективных средств размещения всех видов и типов)
- управление оказанием услуг организаций сферы гостеприимства
- управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства;
- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

**Задачи новой профессиональной деятельности выпускника с учетом новых трудовых функций (по Реестру Минтруда) к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей:**

Руководство работами в стратегического и тактического управления предприятиями туристской индустрии

Руководство работами по организации туристской деятельности

Руководство функциональным подразделением предприятия туристской индустрии

**Перечень планируемых результатов обучения по программе профессиональной переподготовки «Менеджмент гостеприимства»**

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

**Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие новые учебные и профессиональные компетенции:**

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
---	---	--

**Общепрофессиональные компетенции:**

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ПК 1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	<p><b>ПК 1.1.</b> Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук.</p> <p><b>ПК 1.2.</b> Проводит системный анализ деятельности организации и ее составляющих, используя компьютерный инструментарий.</p> <p><b>ПК 1.3.</b> Применяет аналитический инструментарий для постановки и решения типовых задач управления с применением информационных технологий</p>
ПК 2. Способен разрабатывать обоснованные организационно управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;	<p><b>ПК 2.1.</b> Описывает проблемные ситуации деятельности организации, используя профессиональную терминологию и технологии управления.</p> <p><b>ПК 2.2.</b> На основе анализа результатов проблемных ситуаций организации выявляет и формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их с учетом достижения экономической, социальной и экологической эффективности.</p>

	<b>ПК 2.3.</b> Оценивает ожидаемые результаты реализации предлагаемых организационно-управленческих решений, применяя современный компьютерный инструментарий.
ПК 3. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;	<p><b>ПК 3.1.</b> Знает основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации.</p> <p><b>ПК 3.2.</b> Выявляет и оценивает возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций.</p> <p><b>ПК 3.3.</b> Разрабатывает бизнес-планы проектов и направлений бизнеса.</p>

### Профессиональные компетенции установленные ВУЗом (ПК):

Задача проф. деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, Анализ опыта)
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая деятельность</b>				
участие в организационно-управленческой деятельности предприятия	экономическая деятельность на предприятиях всех форм собственности и организационно-правовых форм	<b>ПК 4</b> владеет навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а так же стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии гостеприимства, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности	<p><b>ПК 4.1</b> знает теоретические аспекты тактического управления и стратегического анализа процессов планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии гостеприимства</p> <p><b>ПК 4.2</b> умеет разрабатывать стратегию и тактику управления процессами планирования и проектирования деятельности гостиничных предприятий</p> <p><b>ПК 4.3</b> владеет</p>	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н  Анализ опыта областей профессиональной деятель-

			навыками разработки стратегий управления предприятиями с целью повышения их конкурентоспособности	ности и (или) сфер профессиональной деятельности
<b>Тип задач профессиональной деятельности: предпринимательская деятельность</b>				
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	-	<b>ПК-5</b> способен осуществлять управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<b>ПК 5.1</b> знает <b>принципы</b> управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <b>ПК 5.2</b> умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами <b>ПК 5.3</b> владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н  Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности

### Категории обучающихся:

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее профессиональное образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

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

**Область профессиональной деятельности** – «Менеджмент гостеприимства».

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

**Срок обучения:** 2,5 месяца

**Трудоемкость программы:** 290 часов.

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Объем	Промежуточная аттестация
<b>Базовая часть</b>			
1	<b>Организация гостиничного бизнеса (14-01)</b> 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
2	<b>Менеджмент гостеприимства (14-02)</b> 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
<b>Часть формируемая участниками образовательных отношений</b>			
3.1	ВАРИАНТ 1 (развитие компетенций сотрудников служб гостиницы)		
3.1.1	<b>Организация работы служб гостиницы (14-03)</b> Организация и технология работы службы приема и размещения Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	72	зачет

	<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.</p> <p>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. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами</p> <p>Инновации в гостиничной индустрии</p>		
3.1.2	<p><b>Обеспечение безопасности гостиниц (14-04)</b></p> <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 вооружённой охраны гостиницы</p> <p>Концепции безопасности гостиничного предприятия.</p> <p>Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы</p>	72	зачет
3.2	ВАРИАНТ 2 (развитие компетенций сотрудников маркетинговых служб гостиницы)		
3.2.1	<p><b>Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05)</b></p> <p>Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Психотипы людей</p> <p>Конфликтология</p> <p>Этика делового общения в сфере гостеприимства</p>	72	зачет
3.2.2	<p><b>Маркетинг гостеприимства (14-06)</b></p> <p>Сущность маркетинга предприятий гостинично-ресторанного бизнеса и его социально-экономическое значение. Основы маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства</p> <p>Исследование рынка продукции и услуг в сфере гостеприимства</p> <p>Стратегическое планирование маркетинговой</p>	72	зачет



	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		
3.3	<b>ВАРИАНТ 3</b> (развитие компетенций сотрудников дополнительных служб гостиницы)		
3.3.1	<b>Управление продажами гостиничных услуг (14-07)</b> Технологии продаж гостиничных услуг Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге Продвижение санаторно-курортных услуг	72	зачет
3.3.2	<b>Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08)</b> 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	72	зачет
<b>4</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>	экзамен
	<b>ИТОГО</b>	<b>290</b>	

#### Календарный учебный график

1 раздел	2 раздел	3 раздел	Итоговая аттестация
1-18 день	19-37 день	38-74 день	75 день

Продолжительность программы может быть сокращена по желанию слушателя, но не более чем на 27 дня (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	<b>Организация гостиничного бизнеса (14-01)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	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
2	<b>Менеджмент гостеприимства (14-02)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	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
3.1	ВАРИАНТ 1		
3.1.1	<b>Организация работы служб гостиницы (14-03)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	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
3.1.2	<b>Обеспечение безопасности гостиниц (14-04)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4,	Безопасность и гостеприимство Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП Подсистема пожарной безопасности

		ПК-5	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
<b>3.2</b>	<b>ВАРИАНТ 2</b>		
<b>3.2.1</b>	<b>Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения Психотипы людей Конфликтология Этика делового общения в сфере гостеприимства
<b>3.2.2</b>	<b>Маркетинг гостеприимства (14-06)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	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
<b>3.3</b>	<b>ВАРИАНТ 3</b>		
<b>3.3.1</b>	<b>Управление продажами гостиничных услуг (14-07)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Технологии продаж гостиничных услуг Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге Продвижение санаторно-курортных услуг
<b>3.3.2</b>	<b>Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08)</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	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
<b>4</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	ПК-1, ПК-2, ПК-3,	

		ПК-4, ПК-5	
--	--	---------------	--

### 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. «Организация гостиничного бизнеса».

##### Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:

1. Выбрать правильное утверждение
2. Чем определяется вместимость гостиницы?
3. Определите категорию отеля, если в нем 200 номеров ...
4. Какая гостиница не относится к средству индивидуального размещения?
5. Сколько номеров в больших гостиницах?
6. Средство, с помощью которого независимые гостиницы могут конкурировать с цепями.
7. Номер, включающий мини-кухню, спальню и гостиную, обычно характерен для:
8. Какие цели стоят перед организаторами гостиничных цепей
9. Условия выживания малого гостинично-ресторанного бизнеса:
10. В каких средствах размещения существует потребность в России для того, чтобы удовлетворить туристские потребности, в том числе в период проведения крупных мероприятий мирового значения?
11. Какой регион занимает первое место в мировом гостиничном хозяйстве?
12. На какой регион приходится самый большой прирост номерного фонда на мировом рынке гостиничных услуг?
13. Как изменяются основные туристические потоки в мировой экономике, куда смещается, перемещается «центр тяжести» гостиничной индустрии мировой экономики?
14. Какие нормативные документы являются главными, приоритетными
15. нормативными документами в гостиничной деятельности?
16. На основе какого нормативного документа производится лицензирование гостиничной деятельности? Какой ответ правильный?
17. На основе какого нормативного документа производится лицензирование дополнительных и бытовых гостиничных услуг?
18. На основе какого нормативного документа организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерских и другие должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ РФ.
19. Организационные структуры управления предприятий и организаций индустрии гостеприимства не должны:
20. Структура управления подразделением предприятия гостеприимства
21. Какие службы имеются в организационной структуре любой гостиницы?
22. Помимо компьютеризации бронирования, бухгалтерского учета и расчетов с гостями, какие из указанных ниже являются наиболее часто используемыми направлениями информационных технологий в индустрии гостеприимства:
23. Важнейший центр прибыли гостиницы

24. Какая структура предприятия гостеприимства является более централизованной?
25. В структуре какого типа нарушается принцип единоначалия?
26. Отметить правильное утверждение:
27. Основные подразделения службы приема и размещения включают все нижеследующие, за исключением:
28. Функции службы приема и размещения (frontoffice) включают нижеследующие, за исключением:
29. Новейшие технологии позволили автоматизировать в телефонной службе:
30. Подразделение, которое обеспечивает работу вспомогательных систем и оборудования.
31. На какие виды условно подразделяется материальная база гостиницы?
32. К какой группе основных средств относятся бельепровод и мусоропровод гостиницы?
33. Что является социально-значимым результатом деятельности технического менеджера гостиницы?
34. Что такое основная материальная база гостиницы?
35. К отечественным системам управления качеством продукции относится система:
36. Технический контроль – это:
37. Дайте определение политики в области качества.
38. Дайте определение термину «TotalQualityManagement (TQM)»:
39. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.
40. Технический регламент – это документ:
41. Система QS 9000

### **Промежуточное тестирование по разделу 2. «Менеджмент гостеприимства».**

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

1. Общие характеристики предприятия индустрии гостеприимства, за исключением:
2. Основные характеристики индустрии гостеприимства как сферы обслуживания:
3. Отличие гостинично-ресторанного бизнеса от сферы производства
4. Компания контрактного управления (managementcontractcompanies) это:
5. Понятие "гостиничный продукт"
6. Содержание основных услуг размещения:
7. Франчайзинг
8. Источники спроса для гостиницы
9. Что относится к воздействиям внешней среды?
10. Характерные признаки гостиничных цепей:
11. Менеджер - это субъект управления, действующий в некоторой организации, который:
12. Срок действия контракта на управление, принятый в мировой практике
13. Какой принцип управления предприятием ГРК вы считаете наиболее современным?
14. Модель естественного отбора
15. Какие способы взаимодействия с элементами среды относятся к адаптации?
16. Какие из перечисленных функций относятся к основным?
17. Управление персоналом в ГРК – это:
18. Управление номерным фондом. Цели «доходного» менеджмента?
19. Для какой цели предприятию ГРК необходимы товарные запасы?
20. Какую идеологию должен исповедовать менеджер гостинично-ресторанного бизнеса в своей практике?
21. Место индустрии гостеприимства в системе отраслей народного хозяйства России:
22. Какие службы имеются в организационной структуре любой гостиницы?
23. Условия выживания малого гостинично-ресторанного бизнеса:
24. Функции менеджера в индустрии гостеприимства

25. Какие формы управления гостиницами распространены в мировой практике?
26. Какие гостиничные цепи из перечисленных появились в Москве
27. Какие элементы внешней среды гостиничного предприятия не зависят от деятельности менеджера?
28. Выбрать правильное определение термина «управление качеством» услуг.
29. На какие проблемы ориентирован внутренний маркетинг гостиничного предприятия.
30. Методы определения бюджета рекламы, используемые в ГРК.
31. По каким критериям **не** проводят сегментацию рынка?
32. Что такое маркетинг в индустрии гостеприимства?
33. Структура организации
34. Функциональные связи в организации
35. Кем прежде всего должен быть менеджер?
36. Какое утверждение правомерно для лидера?
37. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?
38. Какой стиль деятельности менеджера должен преобладать в начальный период формирования трудового коллектива?
39. Какой стиль следует использовать менеджеру, чтобы достичь результатов в экстремальных условиях?
40. Использование какой формы власти является наиболее затратным?
41. Какой из указанных факторов оказывает наибольшее влияние на нормы управляемости руководителей низового уровня?
42. Каковы основные условия рациональной организации управленческих процессов?
43. Укажите показатели, количественно характеризующие труд в сфере управления:
44. Какой из факторов эффективности работы фирмы относится к тактическим факторам:
45. Наиболее важной является цель предприятия:
46. Экономическую эффективность управленческого труда можно определить по отношению:
47. В отношении каких групп общества предприятие должно нести социальную ответственность?
48. Показатели степени удовлетворения потребностей работника

### **Промежуточное тестирование по разделу 3.1.1. «Организация работы служб гостиницы».**

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

1. Какое количество номеров должен обслуживать 1 сотрудник в европейских гостиницах уровня «три-четыре звезды»?
2. Каким способом можно производить оплату номера?
3. Какие особенности необходимо учитывать портье при выборе номера гостю?
4. Какое количество номеров для людей с ограниченными возможностями должна иметь гостиница, рассчитанная на 400 номеров?
5. Из каких подсистем состоит программное обеспечение для управление гостиницей?
7. Какие способы предоставления услуг питания выделяют в гостиницах:
8. Каким образом осуществляется регистрация гостя?
9. Сколько времени должна занимать процедура заселения группы численностью 20 человек?
10. Сколько времени должна занимать процедура заселения 1 гостя?

11. Пакет гостиничных услуг - это?
12. Сколько категорий иностранных граждан, которые могут остановиться в отеле, можно выделить?
13. Какие категории гостей не ставят на миграционный учет?
14. Какие категории виз действуют на территории Российской Федерации с 1 августа 1997 года?
15. Отвечает ли отель за утрату, недостачу, повреждение вещей постояльцев, внесенных в гостиницу?
16. Сколько по времени занимает процедура выписки гостя?

### **Промежуточное тестирование по разделу 3.1.2. «Обеспечение безопасности гостиниц».**

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

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» от 05.03.92 г.?
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 3.2.1. «Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения».**

**Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

1. К кому применимо понятие «Индивид»?
  - + а) Новорожденный ребенок
  - + б) взрослый человек на стадии дикости
  - + в) высокообразованный житель цивилизованной страны
  - г) детеныш животного
2. К базовым свойствам индивидуальности личности относятся:
  - + а) самооценка
  - + б) темперамент
  - в) внешний вид
  - + г) характер
  - + д) способности
3. К какой из нижеперечисленных групп относится такая черта характера, как «самостоятельность»?
  - +а) волевые черты
  - б) эмоциональные черты
  - в) интеллектуальные черты
4. К какому виду интересов относится интерес к приобретению профессии, области профессиональной деятельности?
  - а) материальные
  - б) духовные
  - в) непосредственный
  - +г) опосредованный
  - д) пассивный



-е) активный

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?

- а) астенический

+б) атлетический

- в) пикнический

6. Какой тип психики человека, согласно теории К.Г. Юнга, ориентирован «наружу», на связь с внешним миром, открытый и коммуникабельный?

+ а) экстравертный

- б) интровертный

- в) сангвиник

- г) халерик

7. К какому виду межличностного общения относятся отношения "начальник - подчиненный"?

+ а) императив

- б) манипуляция

- в) диалог

8. К каким средствам общения относятся экстралингвистические группы?

- а) вербальные

+б) не вербальные

9. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

+а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

г) эскалации

10. Конфликт представляет собой ....

а) столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов, находящихся в определенной связи и взаимозависимости

б) открытое столкновение между однонаправленными желаниями, потребностями, интересами двух социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

+в) открытое, достигшее фазы обострения столкновение между противоположно направленными желаниями, потребностями, интересами двух или нескольких социальных субъектов (индивидов, групп, больших сообществ) находящихся в определенной связи и взаимозависимости

11. Конфликтология – это ...

а) наука, которая изучает конфликты и ищет способы их урегулирования или разрешения

+б) система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими

- в) система знаний о конфликтах и способах их разрешения
- г) наука о механизмах возникновения и урегулирования конфликтов

12. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Из прошлого (даже горького) извлекает мало уроков – это человек

- +а) неуправляемый
- б) ригидный
- в) бесконфликтный
- г) демонстративный
- д) сверхточный

13. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем последним кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерной чувствительностью к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.д.) – это человек

- а) неуправляемый
- б) ригидный
- в) бесконфликтный
- г) демонстративный
- +д) сверхточный

14. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия – это человек

- а) неуправляемый
- б) ригидный
- в) бесконфликтный
- +г) демонстративный
- д) сверхточный

15. Стиль, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих

интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий – это

- а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- б) уклонение (уход)
- в) приспособление (уступка)
- г) сотрудничество
- +д) компромисс

16. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения - это модель

- а) конструктивная
- +б) деструктивная
- в) конформистская
- г) нонконформистская

17. Стиль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желаний сотрудничать с кем-либо и прилагать активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам - это

- а) приспособление (уступка)
- +б) уклонение (уход)
- в) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- г) сотрудничество
- д) компромисс

18. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, характерна некоторая непоследовательность поведения, ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу – это человек

- а) неуправляемый
- б) ригидный
- +в) бесконфликтный
- г) демонстративный
- д) сверхточный

19. Стиль поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками

конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон - это

- а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- б) уклонение (уход)
- в) приспособление (уступка)
- +г) сотрудничество
- д) компромисс

20. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов – это модель

- а) конструктивная
- б) деструктивная
- +в) конформистская
- г) нонконформистская

21. Стилль поведения в конфликте, который стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий, проявляя элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные санкции, запугивание, шантаж, чтобы, во что бы то ни стало взять верх над оппонентом, одержать победу в конфликте - это

- +а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- б) уклонение (уход)
- в) приспособление (уступка)
- г) сотрудничество
- д) компромисс

22. Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна – это модель

- +а) конструктивная
- б) деструктивная
- в) конформистская
- г) нонконформистская

23. Стилль поведения, который отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях

посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению - это

- а) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- б) уклонение (уход)
- +в) приспособление (уступка)
- г) сотрудничество
- д) компромисс

24. Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям – это человек

- а) неуправляемый
- +б) ригидный
- в) бесконфликтный
- г) демонстративный
- д) сверхточный

25. Компромисс невозможен в конфликте ...

- а) интересов
- б) ресурсов
- +в) ценностей
- г) норм и правил поведения

25. Позитивные характеристики одной из основных функций конфликта – интеграции - это

- а) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- +б) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- +в) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- +г) образование и консолидация формальных и неформальных групп
- +д) углубление и стабилизация общих интересов
- е) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности;
- ж) обнаружение недостатков в условиях и охране труда
- з) реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива

26. Позитивные стороны функции конфликта профилактики (предотвращения) разрушительных противоборств - это

- а) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- б) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- в) реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива
- г) стимулирование роста профессионализма;
- д) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- +е) ослабление конфронтации в служебных отношениях
- +ж) урегулирование разногласий на взаимной основе

27. Позитивные стороны функции конфликта активизации социальных связей - это

- +а) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- +б) усиление согласованности в достижении целей, функционального и социального партнерства

- в) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- г) содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
- д) утверждение уважительного отношения к работе
- е) нахождение «общего языка»

28. Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования - это

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия
- +б) развитие открытого конфликта
- в) разрешение конфликта

29. Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту - это

- +а) начало открытого конфликтного взаимодействия
- б) развитие открытого конфликта
- в) разрешение конфликта

30. Позитивные стороны функции конфликта трансформации (преобразования) межличностных и межгрупповых отношений - это

- а) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- б) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- в) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- +г) повышение уровня взаимного доверия
- +д) создание здорового социально-психологического климата
- +е) утверждение уважительного отношения к работе
- ж) урегулирование разногласий на взаимной основе

31. Проявления функции конфликта как средства инновации - это

- а) придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности
- б) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- +в) повышение активности мотивации к работе
- +г) стимулирование роста профессионализма
- +д) содействие творчеству, новым и оптимальным решениям
- е) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел
- ж) нахождение «общего языка»

32. Позитивные стороны информационной функции конфликта - это

- а) согласование индивидуальных и коллективных интересов сотрудников
- б) разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях
- в) выявление нерешенных проблем и стимулирование служебной деятельности
- г) повышение активности мотивации к работе
- +д) нахождение «общего языка»
- +е) повышение уровня осведомленности сотрудников о положении дел

33. Этап развития конфликта, на котором пользуются и педагогическими, и административными методами - это

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия
- б) развитие открытого конфликта
- +в) разрешение конфликта

34. Торговый стиль соответствует стратегии ...

- а) сотрудничества
- +б) компромисса
- в) приспособления
- г) соперничества

35. Ультиматум оппоненту предъявляется в ... переговорного процесса.

- а) кульминационный момент
- б) самом конце
- +в) самом начале
- г) ходе всего

35. Прием, при котором одна из сторон конфликта утверждает, что находится в безвыходной ситуации и предоставляет своему оппоненту информацию, подтверждающую эти слова

- а) рассчитанная задержка
- б) выбор из двух зол
- +в) «затвора»

г) перехода к насилию

36. Мягкий стиль выражается формулой ...

а) «выигрыш—проигрыш»

б) «проигрыш-проигрыш»

в) «выигрыш-выигрыш»

+г) «проигрыш-выигрыш»

37. Стратегии, соответствующие мягкому стилю ...

а) сотрудничества

б) компромисса

+в) приспособления

г) соперничества

38. Сотрудническому стилю соответствует ...

а) игра промежуточными предложениями

б) приём улаживания инцидента

+в) метод принципиальных переговоров

г) тактика сокрытия и открытия информации

39. Прием, при котором переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении

+а) рассчитанная задержка

б) выбор из двух зол

в) «затвора»

г) перехода к насилию

40. Тактика, при которой с самого начала переговоров оппоненту предъявляются не все требования, а выдвигаются в ходе переговорного процесса последовательно, одно за другим

а) ультимативная

+б) выжимания уступок

в) поглощения стрел

г) психологического давления

41. Прием, при котором одна из конфликтующих сторон намечает два (или больше двух) варианта завершения конфликта, которые для неё примерно в равной степени хороши, и предлагает в ультимативной форме своему оппоненту выбрать один из них

а) рассчитанная задержка

+б) выбор из двух зол

в) «затвора»

г) перехода к насилию



42. Жёсткий стиль выражается формулой ...
- +а) «выигрыш—проигрыш»
  - б) «проигрыш-проигрыш»
  - в) «выигрыш-выигрыш»
  - г) «проигрыш-выигрыш»
43. Мораль – это...:
44. К положительным типам поступков относятся:
42. Какое суждение относится к общечеловеческим:
43. Как звучит «золотое правило» нравственности в современной интерпретации:
44. Обладание нравственными ценностями в большей степени зависит:
45. Функциями морали являются:
46. Деловое общение – это...:
47. Что такое корпоративное общение?
48. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?
49. Компетентность в деловом общении это:
50. Выражение, которое не способствует диалогу в беседе:
51. Как следует себя вести с незаинтересованным собеседником:
52. Как вести себя с нетерпеливым собеседником:
53. Как следует вести себя с неуверенным собеседником:
54. Как вы понимаете изречение «природа дала человеку два уха, но только один язык»:
55. Коммуникативная сторона общения отражает стремление партнёров по общению к:
56. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению:
57. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:
58. Существуют следующие зоны в деловой коммуникации:
59. В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:
60. Рефлексия – это:
61. Что такое деловое письмо:
62. Что такое деловое совещание:
63. Что такое деловая беседа:
64. Какие признаки присущи партнерскому деловому общению?
65. Что может способствовать успешному ведению переговоров?
66. Процесс обмена информацией
67. Правила служебного этикета

### **Промежуточное тестирование по разделу 3.2.2. «Маркетинг гостеприимства».**

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

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? = постоянство качества;
10. К неосозаемым услугам, направленным на сознание человека, относятся? + услуги образования;
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 3.3.1. «Управление продажами гостиничных услуг».**

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

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 3.3.2. «Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности».**

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 объем 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?
29. Как называется вид деятельности, когда анимация входит составной органической частью в экскурсию?

#### **Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:**

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

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
<b>% правильно выполненных заданий</b>	
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 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.3.2.**

Критерии оценки	Оценка
<b>% правильно выполненных заданий</b>	
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 1-3. Количество вопросов не более 50.

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

Критерии оценки	Оценка
<b>% правильно выполненных заданий</b>	
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

### 4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

#### 4.1.1. Нормативно-правовые акты и документы:

#### 4.1.2. Основная литература и дополнительная литература

**Бизнес-планирование на предприятии:** учебник / И.А. Дубровин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства :** учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Экономика предприятия общественного питания :** учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Экономика и управление социальной сферой:** учебник/Под редакцией: Жильцов Е.Н., Егоров Е. В.: Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Технологии обслуживания в гостиничном предприятии :** учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Организация обеспечения безопасности гостиницы:** учебное пособие/Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.: Издательство: Директ-Медиа, 2016 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Технологии обслуживания в гостиничном предприятии :** учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Культура ресторанного сервиса :** учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Управление качеством :** учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства :** учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Маркетинг туризма :** учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания:** учебник/ Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Психология общения: история и проблематика /** Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Психология малых групп :** учебное пособие / Е.А. Пырьев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**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 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

**Проще говоря: как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами** / Д. Салливан ; пер. с англ. С. Марченко. – Москва : Альпина Паблишер, 2019 [ЭБС-Университетская библиотека Онлайн]

#### 4.1.4. Интернет-ресурсы:

##### Периодические издания: журналы

Вестник РМАТ [http://www.rmat.ru/ruabout\\_vestnik\\_podshivka](http://www.rmat.ru/ruabout_vestnik_podshivka)

Ж-л «Современные проблемы сервиса и туризма» <https://readera.org/spst>

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

Онлайн-журнал «Санаторно-курортная отрасль» <https://sko-online.ru/stat>

Ж-л «Вояж» <http://voagemagazine.ru/category/arhiv-nomerov/>

Ж-л АиФ «ПРО Кухню» <https://aif.ru/food/pro>

Ж-л «National Geographic» <https://jurnalonline.ru/tags/National%20Geographic/>

Ж-л «Вокруг света» <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>

##### Официальные сайты:

Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. <https://tourism.gov.ru>

Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

«ProHotelia» - Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса

<http://prohotelia.com/>

##### Обновляемые современные профессиональные базы данных:

1. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;

2. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму

Министерства экономического развития;

3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;

5. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;

##### 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>.

## 4.2. 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.