

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МОНИТОРИНГА И РАЗВИТИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
ЦЕНТР РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО»  
И.А. Гетманская  
Приказ № 32/1 от «5» мая 2017 г.

Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки

**ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕСА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рассмотрена на заседании Центра реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО» протокол № 4 от «20» апреля 2017 г.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО» протокол № 3 от «27» апреля 2017 г.

Разработчики программы:

Трускавецкая Валентина Александровна, доцент, к.и.н.

Рецензенты:

Блинникова Анна Валерьевна, к.филос.н., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения Иркутского государственного университета

**I. ОБЩАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ПЕРЕПОДГОТОВКИ (ДПП ПП)**

**ХАРАКТЕРИСТИКА  
ПРОГРАММЫ**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ**

**1.1. Цель ДПП ПП:**

Формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности – управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

**1.2. Программа разработана в соответствии с требованиями:**

– Федерального закона от 29.12.2012 г. №273 «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Приказа Минобрнауки России от 09.01.2014 г. №2 «Об утверждении порядка применениями организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

– Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. N АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

– Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»;

– Уставом ГАУ ДПО ИО «Региональный центр мониторинга и развития профессионального образования»;

– Положения об организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам ГАУ ДПО ИО «Региональный центр мониторинга и развития профессионального образования».

**1.3. Содержание ДПП ПП и отдельных ее структурных компонентов дисциплин (модулей) направлено на достижение целей профессиональной переподготовки и планируемых результатов.**

**1.4. Содержание программы разрабатывалось на основании:**

– установленных квалификационных требований Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н г. Москва);

– профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 282н от 7 мая 2015 г.

**1.5. К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Для успешного освоения программы желательно, чтобы слушатели имели опыт практической деятельности в индустрии гостеприимства, имели навыки пользователя персонального компьютера и поиска информации в Интернете, практический опыт использования информационных образовательных технологий.**

**1.6. Программа профессиональной переподготовки содержит следующие структурные компоненты: характеристику нового вида профессиональной деятельности, описание цели, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы дисциплин (модулей), организационно-педагогические условия, программа итоговой аттестации.**

## II. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Область профессиональной деятельности: организации индустрии гостеприимства, в которых слушатели работают в качестве исполнителей или руководителей в различных службах аппарата управления.

Объекты профессиональной деятельности: процессы управления организациями индустрии гостеприимства.

Профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:  
 управление организацией и ее развитием;  
 управление процессами в организации;  
 управлять человеческими ресурсами в организации;  
 управлять работами в организации.

## III. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДПП ПП

В результате освоения программы слушатель приобретает профессиональные компетенции, необходимые для выполнения нового вида профессиональной деятельности (или новой квалификации), включающей в себя ряд профессиональных компетенций:

ПК 1. Управлять текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

ПК 2. управление развитием гостиничного комплекса

## IV. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

| №         | Наименование разделов, дисциплин (модулей)                                       | всего часов | Аудиторная нагрузка |                  | СРС | промежуточная аттестация |             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------|-----|--------------------------|-------------|
|           |                                                                                  |             | лекции              | практич. занятия |     | кол-во часов             | форма       |
| <b>I</b>  | <b>Общепрофессиональные дисциплины</b>                                           |             |                     |                  |     |                          |             |
| 1.1.      | Правовые основы гостиничного бизнеса                                             | 16          | 4                   | 6                | 4   | 2                        | зачет       |
| 1.2.      | Инновации в гостиничном бизнесе                                                  | 8           | 2                   | 2                | 2   | 2                        | зачет       |
| 1.3.      | Экономика гостиничных и ресторанных предприятий.                                 | 12          | 4                   | 4                | 2   | 2                        | зачет       |
| 1.4.      | Методы принятия управленческих решений                                           | 14          | 4                   | 6                | 2   | 2                        | зачет       |
| 1.5.      | Психология делового общения                                                      | 20          | 6                   | 8                | 4   | 2                        | зачет       |
| <b>II</b> | <b>Профессиональные модули</b>                                                   |             |                     |                  |     |                          |             |
| 2.1.      | Организация и технология гостиничного дела                                       | 40          | 12                  | 12               | 14  | 2                        | дифф. зачет |
| 2.2.      | Экономический анализ и управленческий учет гостиниц и иных средств размещения    | 24          | 6                   | 10               | 6   | 2                        | дифф. зачет |
| 2.3.      | Маркетинг в гостиничном бизнесе                                                  | 36          | 8                   | 16               | 10  | 2                        | зачет       |
| 2.4.      | Управление человеческими ресурсами в гостиницах и иных средствах размещения      | 36          | 10                  | 12               | 12  | 2                        | дифф. зачет |
| 2.5.      | Организация деятельности службы питания в гостиницах и иных средствах размещения | 24          | 6                   | 8                | 8   | 2                        | зачет       |

|                            |                                                                                                                          |            |           |           |           |           |       |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| 2.6.                       | Особенности организации и технологии управления иными средствами размещения (на примере санаторно-курортной организации) | 16         | 2         | 8         | 4         | 2         | зачет |
| <b>Итоговая аттестация</b> |                                                                                                                          | 4          |           |           |           |           |       |
| <b>Итого:</b>              |                                                                                                                          | <b>250</b> | <b>64</b> | <b>92</b> | <b>68</b> | <b>22</b> |       |

## V. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

1.1. Для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки предусмотрена очно-заочная форма обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

1.2. Срок освоения ДПП ПП составляет 11 недель, в том числе:

|                                                                        |         |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| Обучение по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям | 11 нед. |
| Промежуточная аттестация                                               | 11 дней |
| Итоговая аттестация                                                    | 1 день. |
| Итого                                                                  | 11 нед. |

1.3. Календарные сроки реализации ДПП устанавливаются ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО» в соответствии с потребностями слушателей на основании плана-графика или договора возмездного оказания услуг.

| №  | Наименование разделов, дисциплин, модулей и тем | всего часов/в т.ч.СРС | 1 неделя    |             |             |             |             |             |             | 2 неделя    |             |             |             |             |             |             | 3 неделя    |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|----|-------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. | Правовые основы гостиничного бизнеса            | 16/4                  | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> | <div></div> |



|                                                                |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• оперировать юридическими понятиями и категориями;</li> <li>• анализировать юридические факты и возникающие в связи с ними отношения в сфере гостиничной индустрии;</li> <li>• применять существующие правовые нормы, технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;</li> <li>• применять систему и структуру законодательства в сфере гостиничного бизнеса и туризма.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ОПД 2. Инновации в гостиничном бизнесе</b>                  | 8  | <i>В результате освоения ОПД 2 слушатель должен знать:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.1. Основные направления инноваций в гостиничном бизнесе      | 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что такое инновация в гостиничном бизнесе;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.2. Информационные технологии в гостиничном бизнесе           | 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Какие направления инноваций в гостиничном бизнесе бывают;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2.3. Новые технологии управления качеством и доходом           | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как оценивать качество через инновационный процесс в отеле;</li> <li>• Признаки инноваций в отеле;</li> <li>• Основные направления инноваций в гостиничном бизнесе;</li> <li>• Инновации в обучении сотрудников.</li> </ul> <i>В результате освоения ОПД 2 слушатель должен уметь:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уметь управлять качеством отеля с помощью современных программных продуктов в отелях;</li> <li>• Управлять развитием сайта как каналом продаж;</li> <li>• Работать с продажами в социальных сетях и мессенджерах;</li> <li>• Применять нормативно-правовую базу гостиничного хозяйства;</li> <li>• Уметь управлять репутацией отелей в ОТА, иметь представление о программных продуктах для управления репутацией;</li> <li>• Использовать технологию продажи гостиничных услуг через ОТА, понимать программные продукты для управления каналами продаж;</li> <li>• Разбираться в современном выборе программных продуктов для управления отелем;</li> <li>• Разбираться в современном предложении для управления лояльностью в отеле.</li> </ul> |
| <b>ОПД 3. Экономика гостиничных и ресторанных предприятий.</b> | 12 | <i>В результате освоения ОПД 3 слушатель должен уметь:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Основные средства предприятия индустрии гостеприимства        | 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать и планировать финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>• самостоятельно использовать полученные знания в процессе последующего обучения в соответствии с учебными планами подготовки специалистов и практической деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства</li> </ul> <p><i>В результате освоения ОПД 3 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности функционирования предприятий в индустрии гостеприимства;</li> <li>• законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>• экономические основы отраслевого производства услуг гостиничными предприятиями;</li> <li>• отечественный и зарубежный опыт в области организации экономической работы на предприятиях индустрии гостеприимства;</li> <li>• прикладные знания в сфере развития форм и методов управления экономической деятельностью и методов экономической оценки принимаемых решений</li> </ul> |
| 3.2. Оборотные средства гостиничного предприятия                   | 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.3. Ценообразование на предприятии индустрии гостеприимства       | 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.4. Прибыль и безубыточность предприятия индустрии гостеприимства | 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                            |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПД 4. Методы принятия управленческих решений</b>                       | 14 | <p><i>В результате освоения ОПД 4 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценивать экономическую и социальную эффективность управленческих решений;</li> <li>• Выбирать альтернативы управленческих решений в условиях неопределенности и риска;</li> <li>• Определять уровень риска управленческих решений;</li> <li>• Осуществлять контроль по принимаемым управленческим решениям.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ОПД 4 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методологию разработки управленческих решений;</li> <li>• Классификацию видов управленческих решений;</li> <li>• Методы оценки эффективности управленческих решений;</li> </ul> |
| 4.1. Управленческие решения и их функции в организации процесса управления | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценивать экономическую и социальную эффективность управленческих решений;</li> <li>• Выбирать альтернативы управленческих решений в условиях неопределенности и риска;</li> <li>• Определять уровень риска управленческих решений;</li> <li>• Осуществлять контроль по принимаемым управленческим решениям.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ОПД 4 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методологию разработки управленческих решений;</li> <li>• Классификацию видов управленческих решений;</li> <li>• Методы оценки эффективности управленческих решений;</li> </ul>                                                                   |
| 4.2. Типология и последовательность принятия управленческих решений        | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.3. Оценка эффективности управленческих решений и контроль реализации     | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                           |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы оценки рисков и возможностей управленческих решений;</li> <li>• Сущность контроля управленческих решений.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ОПД 5. Психология делового общения</b> | 20 | <i>В результате освоения ОПД 5 слушатель должен уметь:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.1. Навыки коммуникаций                  | 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;</li> <li>• Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);</li> <li>• Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, заинтересованными сторонами;</li> <li>• Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом особенностей собеседников.</li> </ul> <i>В результате освоения ОПД 5 слушатель должен знать:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>• Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм и бизнес-коммуникаций.</li> <li>• Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами – представителями разных культур.</li> <li>• Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»</li> </ul> |
| 5.2. Навыки презентации и аргументации    | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.3. Управление конфликтом                | 8  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПМ 1. Организация и технология гостиничного дела</b>                                                      | 40 | <p><i>В результате освоения ПМ 1 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отличать типы средств размещения друг от друга;</li> <li>• Обеспечивать качество обслуживания и предоставления услуг различным категориям и группам потребителей;</li> <li>• Оценивать качество технологических процессов в гостинице;</li> <li>• Приводить примеры независимых гостиниц, гостиничных цепей и групп;</li> <li>• Определять категорию номера;</li> <li>• Контролировать деятельность гостиничных служб;</li> <li>• Составлять технологию предоставления услуги;</li> <li>• Сформировывать различные пакеты дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>• Составлять стандарт;</li> <li>• Создавать гостиничный продукт;</li> <li>• Составлять номенклатурную линейку услуг</li> </ul> |
| Раздел 1. Современное состояние гостиничной отрасли                                                          | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрабатывать гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>• Организовывать работу исполнителей в организационно-управленческой деятельности;</li> <li>• Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиницы</li> <li>• Оценивать уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;</li> <li>• Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 2. Системы классификации гостиничных предприятий                                                      | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 3. Объединения в гостиничном бизнесе                                                                  | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 4. Модели управления отелями                                                                          | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 5. Индустриальная база гостиничных предприятий                                                        | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 6. Классификация гостиниц и иных средств размещения                                                   | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 7. Нормативно-правовое обеспечение и национальные стандарты в сфере оказания услуг средств размещения | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 8. Гостиничный продукт                                                                                                  | 6 | <p>деятельности</p> <p><i>В результате освоения ПМ 1 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Современное состояние и тенденции развития мировой и российской сферы гостеприимства</li> <li>структуру индустрии гостеприимства в России, основные модели управления гостиничным бизнесом, функции предприятий индустрии гостеприимства, основные понятия дисциплины.</li> <li>• Признаки различных типов гостиничных предприятий, отличия моделей организации гостиничного бизнеса,</li> <li>• Основные понятия: услуга, гостиничное обслуживание, технология предоставления услуг, гостиничный продукт;</li> <li>• Нормативно-правовую базу гостиничного хозяйства;</li> <li>• Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения, категории и типы номеров;</li> <li>• Технологию предоставления гостиничных услуг, критерии качества предоставляемых услуг, модели и методы оценки качества обслуживания в гостинице, типы стандартов, профессиональную терминологию;</li> <li>• Понятие и специфику гостиничного продукта.</li> </ul> |
| <b>ПМ 2. Экономический анализ и управленческий учет гостиниц и иных средств размещения</b>                                     |   | <p><i>В результате освоения ПМ 2 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работать с разнообразной экономической и нормативной информацией;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Раздел 1. Сущность и экономическое содержание экономики туризма и гостиничного хозяйства                                       |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• устанавливать основные факторы, влияющие на изменение рынка туристских продуктов и сервиса;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 2. Экономические основы туристской деятельности                                                                         |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить расчеты показателей развития туризма;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Раздел 3. Экономическая эффективность туризма: в масштабах государства, на уровне региона, на уровне туроператора и турагента. |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• профессионально владеть способами, методами и техникой проведения комплексного анализа, оценки и применять полученные результаты в деятельности туристского предприятия;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Раздел 4. Экономические закономерности туристского рынка                                                                       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Раздел 5. Цена и ценообразование в туризме и гостиничном хозяйстве</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить отраслевые исследования, применять их результаты при разработке стратегий развития как туристской отрасли в целом, так и в рамках отдельного туристского предприятия.</li> <li>• использовать инновационные подходы к разработке новых туристских продуктов и услуг.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ПМ 2 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• экономические законы в туризме;</li> <li>• основные термины и понятия курса;</li> <li>• основные нормативно-правовые и программные документы, регулирующие туристскую деятельность;</li> <li>• особенности механизма функционирования туристского рынка;</li> <li>• особенности работы с управленческой, статистической и иной информацией, необходимой для принятия управленческих решений;</li> <li>• методы и техники выработки стратегии и тактики ведения бизнеса в сфере сервиса и туризма;</li> <li>• методы принятия управленческих решений в рамках его профессиональных компетенций;</li> <li>• -систему экономических и финансовых показателей развития туризма и гостиничного хозяйства;</li> <li>• методы разработки и внедрения инновационных технологий в области сервиса и туризма.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПМ 3. Маркетинг в гостиничном бизнесе</b>                 | 36 | <p><i>В результате освоения ПМ 3 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>• Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>• Выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>• Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>• Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>• Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>• Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>• Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> <li>• Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;</li> <li>• Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</li> <li>• Разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</li> </ul> |
| Раздел 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг             | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Раздел 2. Рынок гостиничных услуг                            | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Раздел 3. Составляющие комплекса маркетинга                  | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Раздел 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Раздел 5. Методологические основы маркетинговых исследований | 6  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                 |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Раздел 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия</p> | <p>10</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составить план действия, определить необходимые ресурсы;</li> <li>• Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</li> <li>• Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</li> <li>• Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>• Организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>• Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</li> <li>• Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</li> <li>• Оформлять бизнес-план;</li> <li>• Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ПМ 3 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</li> <li>• Виды каналов сбыта гостиничного продукта;</li> <li>• Способы управления доходами гостиницы;</li> <li>• Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>• Особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>• Методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>• Способы позиционирования</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>• Каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>• Ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>• Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>• Методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>• Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>• Виды отчетности по продажам;</li> <li>• Нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;</li> <li>• Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</li> <li>• Методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;</li> <li>• Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</li> <li>• Виды отчетности по продажам;</li> <li>• Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>• Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>• Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>• Методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li> <li>• Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>• Приемы структурирования информации;</li> <li>• Формат оформления результатов</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                          |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          |    | <p>поиска информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>• Психологию коллектива;</li> <li>• Психологию личности;</li> <li>• Основы проектной деятельности;</li> <li>• Особенности социального и культурного контекста;</li> <li>• Правила оформления документов;</li> <li>• Современные средства и устройства информатизации;</li> <li>• Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;</li> <li>• Основы предпринимательской деятельности;</li> <li>• Основы финансовой грамотности;</li> <li>• Правила разработки бизнес-планов;</li> <li>• Порядок выстраивания презентации;</li> <li>• Кредитные банковские продукты</li> </ul> |
| <b>ПМ 4. Управление человеческими ресурсами в гостиницах и иных средствах размещения</b> | 36 | <p><i>В результате освоения ПМ 4 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводить анализ потребностей</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                      |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1. Основные принципы системного подхода в управлении человеческими ресурсами                                  | 4  | <p>различных служб средства размещения в персонале;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разрабатывать и внедрять стратегию управлению персоналом средства размещения;</li> <li>Применить в соответствии с разработанной стратегией наиболее оптимальный из методов отбора, найма и адаптации персонала любой из служб средства размещения;</li> <li>Разрабатывать и адаптировать под задачи предприятия систему мотивации и стимулирования персонала, обучения и развития персонала на разных этапах развития гостиницы или иного средства размещения;</li> <li>Разработать систему комплексной оценки эффективности деятельности персонала;</li> <li>Применять в практике современные методы управления человеческими ресурсами.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ПМ 4 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Технологии поиска, отбора и найма персонала;</li> <li>Принципы применения требований законодательства к уровню квалификации персонала различных служб средства размещения;</li> <li>Содержание мероприятий по формированию системы обучения и подготовки руководящих работников;</li> <li>Методы оценки деятельности персонала;</li> <li>Принципы формирования и применения системы наставничества в управлении человеческими ресурсами.</li> </ul> |
| Раздел 2. Инструменты и способы привлечения персонала. Подбор и найм сотрудников                                     | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 3. Адаптация персонала                                                                                        | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 4. Мотивация персонала                                                                                        | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 5. Обучение и развитие персонала                                                                              | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 6. Системы оценки эффективности деятельности персонала                                                        | 2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 7. Документационное обеспечение деятельности по управлению человеческими ресурсами в индустрии гостеприимства | 4  | <p><i>В результате освоения ПМ 4 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Технологии поиска, отбора и найма персонала;</li> <li>Принципы применения требований законодательства к уровню квалификации персонала различных служб средства размещения;</li> <li>Содержание мероприятий по формированию системы обучения и подготовки руководящих работников;</li> <li>Методы оценки деятельности персонала;</li> <li>Принципы формирования и применения системы наставничества в управлении человеческими ресурсами.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Раздел 8. Система наставничества                                                                                     | 2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 9. Алгоритмы и методы формирования навыков                                                                    | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 10. Методология наставничества                                                                                | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ПМ 5. Организация деятельности службы питания в гостиницах и иных средствах размещения</b>                        | 24 | <p><i>В результате освоения ПМ 5 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Классифицировать предприятия общественного питания;</li> <li>Составлять бюджет доходов и расходов ресторана;</li> <li>Увеличивать доходы ресторана;</li> <li>Осуществлять контроль за расходами ресторана;</li> <li>Составлять систему мотивации для персонала в ресторане;</li> <li>Осуществлять подбор персонала с</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Раздел 1. Система общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.                            | 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Классифицировать предприятия общественного питания;</li> <li>Составлять бюджет доходов и расходов ресторана;</li> <li>Увеличивать доходы ресторана;</li> <li>Осуществлять контроль за расходами ресторана;</li> <li>Составлять систему мотивации для персонала в ресторане;</li> <li>Осуществлять подбор персонала с</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Раздел 2. Управление рестораном                                                                                      | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 3. Контроль доходов и расходов в службах питания                                                              | 2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Раздел 4. Управление качеством в ресторане                                                                           | 4  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                       |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 5. Организация снабжения. Технологическая документация ресторана.                                                              | 4  | <p>учетом производственных требований;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управлять качеством работы в ресторане;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Раздел 6. Организация производства на предприятиях общественного питания                                                              | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать систему обучения в ресторане;</li> <li>• Организовать систему снабжения в ресторане;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Раздел 7. Особенности работы служб питания в гостиницах и иных средствах размещения                                                   | 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечить входной контроль для продовольственных товаров;</li> <li>• Составлять и контролировать технологическую документацию на предприятии;</li> <li>• Организовать необходимую и достаточную производственную инфраструктуру на предприятии;</li> <li>• Организовать рабочие места персонала с учетом требований.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ПМ 5 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Развитие системы общественного питания в России;</li> <li>• Принципы классификации предприятий общественного питания;</li> <li>• Виды меню, виды обслуживания;</li> <li>• Принципы бюджетирования ресторанного предприятия;</li> <li>• Методы увеличения продаж в ресторане;</li> <li>• Способы контроля за расходами в ресторане;</li> <li>• Систему подбора, обучения, мотивации персонала с учетом необходимых требований;</li> <li>• Требования к организации производства в общественном питании: снабжение, входной контроль, производственная инфраструктура;</li> <li>• Требования к службам питания в гостиницах согласно классификации в России</li> </ul> |
| <b>ПМ 6. Особенности организации и технологии управления иными средствами размещения (на примере санаторно-курортной организации)</b> | 16 | <p><i>В результате освоения ПМ 6 слушатель должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовать предоставление гостиничных услуг в санаторно-курортной организации;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность в сфере медицинской помощи. Особенности требований законодательства в сфере предоставления санаторно-курортной услуги отличные от других средств размещения, от СПА услуг | 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составить технологию предоставления гостиничных услуг в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Составить пакет документации технологии предоставления гостиничных услуг в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Контролировать деятельность гостиничных служб в санаторно-курортной организации;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Раздел 2. Санаторно-курортный продукт                                                                                                                                                                                                    | 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечивать качество обслуживания и предоставления гостиничных услуг различным категориям и группам потребителей в санаторно-курортной организации;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Раздел 3. Организация деятельности санаторно-курортной организации                                                                                                                                                                       | 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценивать качество технологических процессов гостиничной услуги в санаторно-курортной организации</li> <li>• Сформировать различные пакеты дополнительных и вспомогательных услуг проживания в санаторно-курортной организации</li> <li>• Составить информационные материалы для потребителей о предоставлении гостиничной услуги в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Создать продукт гостиничной услуги в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Контролировать выполнение технологических процессов предоставления гостиничной услуги в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Организовать предоставление СПА услуг в гостинице.</li> </ul> <p><i>В результате освоения ПМ 6 слушатель должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования законодательства к организации и обеспечения деятельности санаторно-курортной организации;</li> <li>• Особенности организации услуг проживания в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Требования к допуску до работы персонала в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Технологию предоставления гостиничных услуг в санаторно-курортной организации;</li> <li>• Понятие и специфику санаторно-курортного продукта;</li> </ul> |

|       |     |                                    |
|-------|-----|------------------------------------|
|       |     | • Понятие и специфику СПА продукта |
| ИТОГО | 250 |                                    |

## **VII. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, круглые столы, деловые игры, тренинги, консультации и др.

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Каждый слушатель обеспечен не менее чем одним учебным печатным и/или электронным изданием по каждой дисциплине (модулю) (включая электронные базы периодических изданий).

Программа обеспечивается учебно-методическим комплексом и материалами по всем дисциплинам (модулям).

Внеаудиторная работа слушателей сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на ее выполнение.

Каждый слушатель имеет доступом к сети Интернет, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, электронной библиотеке «Библиоклуб».

## **VIII. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ**

Освоение ДПП профессиональной переподготовки заканчивается итоговой аттестацией слушателей. Лицам, успешно освоившим ДПП профессиональной переподготовки и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть ДПП и (или) отчисленным из ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО», выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, установленному локальным нормативным актом ГАУ ДПО ИО «РЦМРПО».

По результатам итоговой аттестации по программе профессиональной переподготовки слушатель имеет право подать письменное заявление об апелляции по вопросам, связанным с процедурой проведения итоговых аттестационных испытаний, не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итогового аттестационного испытания.

В соответствии с учебным планом итоговая аттестация по программе «Организация бизнеса в индустрии гостеприимства» осуществляется **в форме** итогового междисциплинарного экзамена.

### **1. Порядок проведения итогового междисциплинарного экзамена**

Итоговый междисциплинарный экзамен проводится в форме тестирования по дисциплинам и модулям программы.

### **2. Критерии оценки результатов итоговых аттестационных испытаний:**

По итогам экзамена оценивание слушателя осуществляется по четырехбалльной шкале в соответствии с нижеприведенными критериями.

*Отметка "неудовлетворительно"* ставится, если:

слушатель не справился с выполнением теста или выполнил всего 40 % от общего объема тестовых заданий;

при ответе обнаруживается отсутствие владением материалом в объеме изучаемой

образовательной программы;

представление профессиональной деятельности не рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, не используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.

*Отметка "удовлетворительно"* ставится, если:

слушатель выполнил от 41 % до 60 % от общего объема тестовых заданий;

в ответах на вопросы при раскрытии содержания вопросов недостаточно раскрываются и анализируются основные противоречия и проблемы;

представление профессиональной деятельности частично (не в полном объеме) рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, редко используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.

*Отметка "хорошо"* ставится, если:

слушатель выполнил от 61 % до 80 % от общего объема тестовых заданий;

ответы на вопросы частично носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описании профессиональной деятельности используются материалы современных пособий и первоисточников;

ответы на вопрос носят логически выстроенный характер, и используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;

имеется личная точка зрения слушателя, основанная на фактическом и проблемном материале, приобретенном на лекционных, семинарских, практических занятиях и в результате самостоятельной работы.

*Отметка "отлично"* ставится, если:

слушатель выполнил от 81 % до 100 % от общего объема тестовых заданий;

ответы на вопросы носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, их описании используются материалы современных учебных пособий и первоисточников;

при ответе используется терминология, соответствующая конкретному периоду развития теории и практики и четко формулируется определение, основанное на понимании контекста из появления данного термина в системе понятийного аппарата;

ответы на вопрос имеют логически выстроенный характер, часто используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;

ярко выражена личная точка зрения слушателя, при обязательном владении фактическим и проблемным материалом, полученным на лекционных, практических, семинарских и в результате самостоятельной работы.

### **3. Оценочные материалы**

Примерные задания для экзамена

*Задания в тестовой форме:*

#### **1. Что означает термин гетерогенность услуги?**

- Разнородность
- Нехранимость
- Неотделимость процесса потребления от процесса производства

#### **2. Показатель рентабельности характеризует**

- Выручку предприятия
- Долю постоянных затрат предприятия
- Прибыль

#### **3. Доля занятых номеров из числа доступных номеров характеризуется показателем**

- ADR
  - REVPAR
  - Загрузка
4. **Какие из факторов относятся к ценообразующим:**
    - Конкуренция
    - Восприятие цен потребителями
    - Издержки
    - Все вышеперечисленные
  5. **Если снижение цены приводит к увеличению совокупного дохода, это означает, что**
    - Спрос эластичный
    - Спрос не эластичный
  6. **Для гостиничной отрасли характерна высокая доля**
    - Постоянных расходов
    - Переменных расходов
  7. **К какому виду затрат относятся затраты на приобретение предметов индивидуального пользования в гостиничной отрасли?**
    - К постоянным
    - К переменным
  8. **С помощью каких показателей можно оценить эффективность использования основных фондов:**
    - Фондоотдача
    - Фондоемкость
    - Оба показателя
    - Ни один из указанных
  9. **В отеле Бета 104 номера, в январе 2018 года в период с 1 по 10 января было занято 20 номеров, в период с 10 по 15 января было занято 77 номеров, в период с 15 по 17 января было занято 37 номеров, в период с 17 по 22 января было занято 56 номеров, а в период с 22 января по 1 февраля было занято 50 номеров. Рассчитайте загрузку отеля в январе 2018 г.**
    - 45 %
    - 43 %
    - 44 %
  10. **Загрузка отеля на 100 номеров в январе 2017 г. Составила 65 %, доход за этот период составил 5640 тыс. р., рассчитайте ADR (в руб.).**
    - 2,8
    - 2799
    - 1819
  11. **Нам известно, что в конкурирующем отеле ADR за период составил 6512 р., а загрузка за этот же период 48 %. В нашем отеле за этот же период REVPAR составил 3265 р. Какой отель, на Ваш взгляд, в рассматриваемом периоде более эффективно продавал свой номерной фонд?**
    - Наш
    - Конкурирующий
  12. **Загрузка отеля на 98 номеров составила 47 % в месяце, в котором 30 дней. Доход за указанный период 8794000 р. Нам необходимо рассчитать REVPAR, какие данные в задаче лишние?**
    - Данные о количестве номеров

- Данные о загрузке
  - Данные о количестве дней в месяце
- 13. Загрузка отеля на 98 номеров составила 47 % в месяце, в котором 30 дней. Доход за указанный период 8794000 р. Рассчитайте REVPAR.**
- 6237
  - 2991
  - 3518
- 14. Площадь отеля Альфа 543 м кв, а площадь отеля Бета 588 м кв, за один и тот же период выручка Альфы составила 5879 денежных единиц, а выручка Беты 6258 денежных единиц. Какой из отелей в рассматриваемом периоде более эффективно использовал свои площади?**
- Альфа
  - Бета
- 15. Доход отеля на 54 номера в январе 2017 года составил 3246000 р., а в январе 2018 года доход вырос на 200000 р. Как изменился RevPAR?**
- Вырос на 7 %
  - Вырос на 119 р.
  - Оба ответа верны
- 16. Определить общую площадь овощного цеха, если под оборудование занято 10,5 м2 (коэффициент использования площади 0,35):**
- 15 м2
  - 2. 30 м2
  - 3. 40 м2
  - 4. 50 м2
- 17. Выберите основные этапы технологического процесса товародвижения из предложенных вариантов:**
- заключение договоров с поставщиком
  - реализация готовой продукции
  - дефростация сырья
  - поступление продуктов от поставщика
  - производство готовой продукции
  - хранение продуктов
  - отпуск продуктов в цеха
  - контроль качества
- 18. Выберите критерии для классификации предприятий общественного питания из предложенного списка:**
- месторасположение
  - уровень обслуживания
  - ассортимент продукции
  - контингент обслуживаемых гостей
  - вместимость
  - время функционирования
  - форма обслуживания
- 19. Выберите условия питания, которые предлагаются в гостиничных комплексах:**
- - FB (full board);
  - - ER (европейский план)
  - - HB ( half board)

- - AR (американский план)
- - BB (bed and breakfast)
- - All inclusive

**20. Выберите две самые большие статьи затрат в ежемесячном бюджете расходной части ресторана:**

- себестоимость продуктов
- маркетинговые затраты
- посуда, стекло и столовые приборы
- фонд оплаты труда
- хозяйственный расходы (чистящие, моющие средства)

**21. Выберите статьи затрат в бюджете ресторана, которые относятся к неконтролируемым:**

- себестоимость продуктов
- маркетинговые затраты
- операционные затраты
- налоги
- фонд оплаты труда
- амортизация

**22. Выберите основные группы помещений на предприятии общественного питания:**

- торговая
- административно-бытовая
- техническая
- производственная
- складская

**23. Выберите контролируемые параметры при входном контроле продовольственного сырья и пищевых продуктов**

- Наличие сопроводительной документации и правильность ее оформления
- Сопоставимость информации в сопроводительных документах с товаром
- Наличие маркировки
- Остаточный срок годности не менее 70%
- Температура транспортировки продовольственного сырья и пищевых продуктов
- Качество, внешний вид товара
- ПДК нитратов в овощах, фруктах

**24. Сколько надо получить со склада картофеля для приготовления 50 порций рассольника Ленинградского, если в ноябре картофель имеет не 25 % отходов, а на 5 % больше? Нетто очищенного картофеля на 1 порцию рассольника Ленинградского 0,15 кг (по сборнику рецептов блюд и кулинарных изделий)**

- 1. 5,5 кг
- 2. 6,5 кг
- 3. 7,5 кг
- 4. 8,5 кг

**25. Выберите категорию гостиницы и иных средств размещения, для которых обязательным условием является наличие ресторана с круглосуточным предоставлением услуг питания**

- Категория \*
- Категория \*\*
- Категория \*\*\*
- Категория \*\*\*\*
- Категория \*\*\*\*\*

**26. Возможно ли заключение договора на предоставление гостиничных услуг с потребителем, являющимся несовершеннолетним лицом в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, и его регистрация по месту пребывания в гостинице.**

- да, но только при наличии письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя;
- да, даже при отсутствии письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя, поскольку действительность сделки (а следовательно и дееспособность несовершеннолетнего) в последующем может быть подтверждена письменным одобрением его родителями, усыновителями или попечителем;
- нет.

**27. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии:**

- потребитель выплатит 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- исполнитель не будет предъявлять потребителю никаких требований;
- потребитель оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

**28. Какой из следующих органов осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей**

- Федеральная антимонопольная служба;
- орган местного самоуправления;
- орган социальной защиты;
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**29. Основанием для включения юридического лица, индивидуального предпринимателя в ежегодный план проведения плановых проверок является истечение трех лет со дня:**

- государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя;
- окончания проведения последней плановой проверки юридического лица, индивидуального предпринимателя;
- начала осуществления юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем предпринимательской деятельности в соответствии с представленным в уполномоченный Правительством Российской Федерации в соответствующей сфере федеральный орган исполнительной власти уведомлением о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности в случае выполнения работ или предоставления услуг, требующих представления указанного уведомления;
- поступление в органы государственного, муниципального контроля (надзора) обращений и заявлений граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц о фактах нарушения действующего законодательства РФ.

**30. Вправе ли исполнитель при оказании гостиничных услуг в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и потребовать от потребителя возмещения исполнителю фактически понесенных им расходов**

- да, в любое время;
- да, если потребитель нарушает условия договора;
- нет, исполнитель не может отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

**31. Что такое лояльность?**

- Когда клиенты пользуются услугами только вашей компании
  - Когда клиенты пользуются услугами вашей компании больше, чем у конкурентов
  - Когда клиенты вас рекомендуют другим людям
- 32. Базовые принципы сбора данных своими силами?**
- Сбор данных должен быть однородным
  - Собрать максимальное количество информации
  - Собрать любые возможные данные
- 33. Первый слой маркетинговых исследований предусматривает**
- сбор всей возможной информации
  - сбор статистической информации, которую невозможно применять для практических задач бизнеса
  - сбор статистической информации, которую сразу можно применять для бизнес-решений
- 34. На втором слое маркетинговых исследований**
- продолжаем собирать статистические данные
  - ничего не делаем, достаточно полученных статистических данных
  - выявляем зависимости и взаимосвязи, - данные, на основе которых разрабатываются бизнес инструменты.
- 35. На третьем слое маркетинговых исследований**
- обрабатываем полученные статистические данные
  - разрабатываем бизнес инструменты
  - анализируем прямые распределения
- 36. Собирать информацию необходимо**
- по всем конкурентам, которые присутствуют на рынке онлайн и офлайн
  - только по конкурентам выделенного сегмента онлайн и офлайн
  - по всем конкурентам только в интернете
- 37. Потенциальная емкость рынка – это**
- максимально возможный объем рынка
  - размер рынка, рассчитанный с учетом текущего уровня развития спроса на товар или услугу среди клиентов
  - рынок, который мы можем освоить
- 38. Фактическая или реальная емкость рынка – это**
- максимально возможный объем рынка
  - размер рынка, рассчитанный с учетом текущего уровня развития спроса на товар или услугу среди клиентов
  - рынок, который мы можем освоить
- 39. Доступный объем рынка – это**
- максимально возможный объем рынка
  - размер рынка, рассчитанный с учетом текущего уровня развития спроса на товар или услугу среди клиентов
  - рынок, который компания может освоить при определенных условиях в периоде
- 40. Шкала многоугольника конкурентоспособности должна быть**
- 3-х бальной
  - 5-ти бальной
  - 10-ти бальной
- 41. Целевая аудитория – это**
- Клиенты, которые пользуются услугами только в нашей компании
  - Все люди на территории деятельности нашей компании

- Группа людей, объединенных по определенным признакам, которые реагируют на наши коммуникации, и могут принести нашей компании максимальную прибыль

**42. Декларируемые мотивы потребителей**

- всегда имеют истинное значение и должны быть обязательно использованы для разработки рекламы
- всегда ложные, - люди говорят не то, что думают на самом деле
- не всегда являются истинными, поэтому должны быть изучены, и не могут быть использованы для разработки рекламы

**43. Стратегия маркетинга**

- является базовым принципом разработки военных действий
- необходима для целенаправленного успешного развития компании в длительном периоде
- необходима компании для выявления преимуществ перед конкурентами

**44. Реклама - это**

- и есть маркетинг
- один из инструментов маркетинга для продвижения товаров, услуг и бренда компании
- способ формирования лояльности клиентов

**45. План маркетинга разрабатывается на основе**

- указаний руководства компании
- имеющихся данных о рынке, конкурентах, потребителях, утвержденной стратегии и четко сформулированных целях, и задачах компании, на определенный период времени
- креативных решений

**46. С какой целью составляется стандарт работы по конкретной должности?**

- указания зона ответственности работника;
- поэтапного описания хода выполнения разных видов работ по данной должности
- обозначения иерархической структуры организации
- определения квалификации работника

**47. В каких случаях руководителю целесообразно инициировать «мозговой штурм» с выбранным им кругом подчиненных?**

- когда нужно четкое ранжирование результатов группового анализа
- когда слишком мало данных для анализа рисков
- при выработке инновационных, оригинальных решений
- среди ответов нет ни одного правильного

**48. Какая процедура является процедурой определения квалификации специалиста, уровня его знаний, дает отзыв о его способностях, деловых и иных качествах?**

- аттестация
- оценка методом 360
- мозговой штурм
- анализ должностной инструкции

**49. Какой блок вопросов, является обязательным при включении в программу обучения персонала сервиса?**

- компьютерная грамотность
- математическая грамотность
- ориентация в трендах индустрии
- работа с проблемными ситуациями

**50. Управленческое действие, которое совершает руководитель при проведении оценки персонала любым из доступных инструментов оценки**

- соблюдение норм российских законодательных актов, уставных и иных документов организации
- планирование дальнейшего развития подчиненного сотрудника
- создание системы прав и обязанностей, полномочий и ответственности определенного круга работников
- планирование материальных и финансовых затрат предприятия

**51. С каким документом в первую очередь организация обязана ознакомить сотрудника под роспись, при приеме на работу?**

- трудовой договор
- программа обучения на рабочем месте
- приказ о приеме на работу
- правила внутреннего трудового распорядка

**52. Процесс адаптации сотрудников в компании – это**

- совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников;
- деятельность, которая проводится для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы.

**53. Свод нормативных правовых актов системы управления персоналом обязательно (помимо прочего) включает в себя раздел:**

- перечень документов, обязательных к подписанию работниками
- положение о регулярной оценке деятельности персонала
- перечень сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия
- режим работы предприятия

**54. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме «вопрос–ответ» по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке – это метод:**

- интервьюирования;
- анкетирования;
- ассессмент - центра;
- тестирования.

**55. Требования ГОСТ Р 54603-2011 – Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу:**

- Обязательны для исполнения санаторно-курортной организацией
- Не обязательны для исполнения санаторно-курортной организацией

**56. СПА – услуга является медицинской услугой:**

- верно
- не верно

**57. Какой документ является обязательным к исполнению для учреждения, предоставляющего СПА-услуги:**

- ГОСТ Р 55321-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования.
- ГОСТ Р 55317-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения

- оба документа

**58. Учреждение, осуществляющее медицинскую деятельность должно иметь лицензию, разрешающую медицинскую деятельность с указанием работ (услуг):**

- верно
- не верно
- не для всех учреждений.

**59. Выберите верное определение:**

- санаторий — медицинская организация, оказывающая физиотерапевтические
- процедуры при обращении за медицинской помощью граждан;
- санаторий - лечебно-профилактическое учреждение, предназначенное для лечения, профилактики с использованием природных лечебных физических факторов в сочетании с искусственными, лечебной физической культурой, лечебным питанием и другими методами в условиях специально организованного режима.

**60. Что такое наставничество?**

- отношения
- поведение
- связи

**61. Что передает наставник ученику?**

- мотивацию
- опыт и знания
- свои мысли

**62. В какие времена появились первые наставники?**

- средневековые
- первобытное общество
- феодальное общество

**63. Какая это техника наставничества? «Ментор выполняет учебные задачи вместе с учеником»**

- сбор урожая
- демонстрации
- сопровождения

**64. Какая это техника наставничества? «Применяется для замечания, осознание достижений, подведение итогов. В этом случае ментор задает вопрос: «Чему ты научился?», «Насколько это полезно?»**

- сбор урожая
- демонстрации
- сопровождения

**65. С какой сферой жизни в основном связано наставничество?**

- отдых
- работа
- дом (семья)

**66. Должен ли наставник контролировать деятельность ученика или же его задачей является только выдача информации?**

- должен постоянно
- его обязанность только делиться информацией
- должен, только если возникают проблемы

**67. Какова основная цель делового общения?**

- общение как таковое
- приобретение опыт

- решение определенной задачи

**68. Какая это технология делового общения? «Устная словесная передача информации.»**

- дистанционное
- невербальное
- вербальное

**69. Какая это технология делового общения? «передача информации с использованием различных видов технических средств (телефон, факсимильный метод, почта, интернет-коммуникации, электронная почта, системы теле- и радиовещания.»**

- дистанционное
- невербальное
- вербальное

**70. Основные формы делового общения это?**

- совет директоров и выступление перед публикой
- деловая беседа, совещание, презентация и переговоры
- конференция, собрание работников компании

**71. Какой это барьер общения? «Первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде.»**

- эстетический барьер
- интеллектуальный барьер
- моральный барьер

**72. Какой это барьер общения? «Возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения, возникают, когда один человек для другого становится средством достижения утилитарных целей.»**

- интеллектуальный барьер
- мотивационный барьер
- моральный барьер

**73. Какой это механизм восприятия? «Постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания»**

- рефлексия
- идентификация
- эмпатия

**74. Основные направления инноваций в гостиничном бизнесе**

- Концептуальные инновации, информационные инновации, технологические инновации, инновации в управлении
- Финансовые инновации, инновации в сервисе, инновации в технологии уборки
- Инновации в сфере гостеприимства, инновации в искусственном интеллекте

**75. Выберите, что относится к результатам инновационной деятельности**

- Повышение производительности труда
- Повышение качественных и количественных характеристик гостиничного продукта
- Снижение издержек на единицу продукции
- Повышение спроса, стимулирование сбыта
- Все предыдущее верно

**76. Социальные сети необходимы для:**

- Обучения сотрудников,

- Привлечения новых клиентов, Повышения узнаваемости бренда отеля, Формирования пула постоянных клиентов
- Противодействия мошенничеству
- Открытие новых объектов

**77. Проверить сайт на адаптивность и скорость загрузки**

- Яндекс карты
- Яндекс директ
- Яндекс Вебмастер, Гугл Пейджспид
- Гугл аналитикс

**78. Какие программные продукты помогают в управлении репутацией**

- Trust you, Review pro
- Shelter, Fidelio
- Trip adviser, booking.com

**79. Обозначьте признаки гостиничного предприятия:**

- Имеет единое руководство
- Состоит из номеров, число которых минимум – 5
- Все номера сгруппированы в категории в соответствии с мат-техн. базой
- Предоставляет услугу размещения, уборку, сопутствующие и дополнительные услуги

**80. Какие отели относятся к малым? (В соответствии с Порядком классификации, Приказ 1215 Минкультуры)**

- С количеством номеров менее 15
- С количеством номеров менее 50
- С количеством номеров менее 100

**81. Какие типы средств размещения относятся к индивидуальным?**

- Собственные жилища
- Частные квартиры
- Виллы, особняки, коттеджи

**82. Какие типы средств размещения относятся к специализированным**

- Коллективные средства размещения, предоставляющие кроме услуги размещения какую-либо специализированную функцию:
- конгресс- центры, конференц-отели, бизнес-отели, поезда, морские и речные суда, и т.д

**83. Характерные особенности туристского отеля**

- Двухместные номера
- Технологии рассчитаны на массовость
- Большие камеры для хранения багажа
- Служба питания рассчитана на прием большого количества туристов

**84. Характерные особенности бизнес-отеля**

- Расположение в крупных административных, культурных центрах
- Наличие конференц-блока, бизнес –центра
- Прием деловых людей, командировочных
- Наличие письменных столов в номерах
- Большое количество розеток

**85. Характерные особенности транзитного отеля**

- 2-3 звезды
- одно/двухместные номера
- минимальный набор услуг

- расположение вблизи аэропорта, автомагистрали, жд. вокзала

**86. Какие типы средств размещения вошли в Порядок классификации гостиниц согласно приказу № 1215 от 11.07.2014г Министерства культуры**

- гостиницы свыше 50 номеров,
- гостиницы 50 номеров и менее
- апартаменты,
- курортные отели
- отели, расположенные в зданиях, являющихся объектами культурного наследия
- отели, расположенные на территории исторического поселения
- дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения

**87. Сколько звездных категорий согласно приказу № 1215 от 11.07.2014г Министерства культуры имеет Порядок классификации гостиниц**

- 1\*,
- 2\*,
- 3\*,
- 4\*,
- 5\*
- без звезд

**88. Какова минимальная площадь номера согласно приказу № 1215 от 11.07.2014г Министерства культуры**

- 9 кв.м
- 12 кв.м
- 14 кв.м

**89. Определите размер кровати queen size bed ?**

- 120x200
- 160x200
- 200x200

**90. Какое количество кроватей допускается в номерах второй категории**

- одна
- две
- 2 и более

**91. В каких категориях номеров требуется наличие кухонного оборудования**

- Студия и сюит
- Свит и люкс
- Студия и апартаменты

**92. Назначение каких помещений не разрешены в подвальных этажах**

- бассейны
- камеры хранения багажа
- бани сухого жара

**93. Что такое франчайзинг**

- разрешение на право пользования зарегистрированной торговой маркой на условиях договора франшизы
- термин, который используется в сферах интернет-торговли, банковского дела и игорного бизнеса в качестве обозначения разновидности бонусной программы для привлечения клиентов и повышения их лояльности

- программный комплекс, предназначенный для защиты компьютера от сетевых атак, который работает по принципу фильтра и пропускает на ПК только безопасные объекты

**94. Какую стратегию развития применяет гостиничное предприятие, если различает свой продукт по ценам, тину или структуре услуг:**

- стратегию расширения;
- стратегию специализации;
- стратегию классификации продукта.

**95. При заключении договора на управление гостиничным предприятием все финансовые и юридические вопросы по существу находятся в компетенции:**

- владельца гостиницы;
- управляющего компании.

**96. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:**

- оздоровительные заведения;
- ботель;
- флайтель;
- мотель;
- все перечисленное выше.

**97. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:**

- таймшер-отеля;
- кондоминиум-отеля

**98. Лобби — это часть:**

- административных помещений;
- хозяйственно-технических помещений;
- общественных помещений;
- жилых помещений.

**99. К кому должно быть обращено содержание миссии гостиничного предприятия:**

- к клиентам;
- к служащим;
- к управленческому звену;
- ваш вариант

**100. Что из перечисленного является формой гарантированного бронирования:**

- предварительная оплата услуг;
- использование кредитной карты;
- гарантия туристских агентств;
- туристский ваучер;
- договоренность по телефону;
- корпоративная гарантия.