

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.05.2024 11:35:35
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

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

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Программа
профессиональной переподготовки**

«Менеджмент туризма и гостеприимства»

362 часа

Автор программы:

к.п.н., Арсений Р.М.

И.о. директора Центральных туристских курсов А.В. Аминов

г. Химки
2024 г.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

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

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

1.2. Нормативные документы для разработки ППП ДО по программе «Менеджмент туризма и гостеприимства»:

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ);
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 970;
- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 года № 282н;
- Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по программе «Менеджмент туризма и гостеприимства»

Область новой профессиональной деятельности:

Финансы и экономика (в сферах: внутреннего и внешнего финансового контроля и аудита; финансового консультирования; управления рисками; организации закупок; исследования и анализа рынков продуктов, услуг и технологий; продвижения и организации продаж продуктов, услуг и технологий; управления проектами; контроллинга и информационно-аналитической поддержки управленческих решений; консалтинга);

- в сфере удовлетворения туристских потребностей российских и иностранных граждан на территории российской Федерации;
- сфера реализации государственной политики в сфере туризма;
- сфера организации деятельности предприятий туристской индустрии;
- тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации;

- сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), а также сфера прикладных исследований;

- управление службами и департаментами гостиничных комплексов.

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

организационно-управленческая;

предпринимательская;

Типы задач новой профессиональной деятельности.

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

в области организационно-управленческой деятельности:

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

в области предпринимательской деятельности:

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

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

Руководство работами стратегического и тактического управления предприятиями туристской индустрии;

Руководство работами по организации туристской деятельности;

Руководство функциональным подразделением предприятия туристской индустрии.

Перечень планируемых результатов обучения по программе профессиональной переподготовки «Менеджмент туризма и гостеприимства».

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

Обучаясь по данной программе, специалисты приобретут следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
ПК 1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	<p>ПК 1.1. Формулирует и формализует профессиональные задачи, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук.</p> <p>ПК 1.2. Проводит системный анализ деятельности организации и ее составляющих, используя компьютерный инструментарий.</p> <p>ПК 1.3. Применяет аналитический инструментарий для постановки и решения типовых задач управления с применением информационных технологий</p>
ПК 2. Способен разрабатывать обоснованные организационно управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	<p>ПК 2.1. Описывает проблемные ситуации деятельности организации, используя профессиональную терминологию и технологии управления.</p> <p>ПК 2.2. На основе анализа результатов проблемных ситуаций организации выявляет и формирует организационно-управленческие решения, разрабатывает и обосновывает их с учетом достижения экономической, социальной и экологической эффективности.</p> <p>ПК 2.3. Оценивает ожидаемые результаты реализации предлагаемых организационно-управленческих решений, применяя современный компьютерный инструментарий.</p>
ПК 3. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	<p>ПК 3.1. Знает основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации.</p> <p>ПК 3.2. Выявляет и оценивает возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций.</p> <p>ПК 3.3. Разрабатывает бизнес-планы проектов и направлений бизнеса.</p>

Профессиональные компетенции, установленные вузом (ПК):

Задача проф. деятельности	Объект или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, Анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая деятельность				
участие в организационно - управленческой деятельности предприятия	Экономическая деятельность на предприятиях всех форм собственности и организационно-правовых форм	ПК 4 владеет навыками тактического управления процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, а также стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации индустрии туризма, направленной на обеспечение ее конкурентоспособности;	<p>ПК 4.1 знает теоретические аспекты тактического управления и стратегического анализа процессов планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии туризма</p> <p>ПК 4.2 умеет разрабатывать стратегию и тактику управления процессами планирования и проектирования деятельности туристских предприятий</p> <p>ПК 4.3 владеет навыками разработки стратегий управления предприятиями с целью повышения их конкурентоспособности</p>	<p>Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н</p> <p>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.</p> <p>Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности.</p>
Тип задач профессиональной деятельности: предпринимательская деятельность				
-	-	ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые	ПК 5.1 знает особенности организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и методологию	Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты

		рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованным и сторонами предприятий туристкой индустрии;	взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий туристкой индустрии ПК 5.2 умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий туристкой индустрии ПК 5.3 владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н. Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности.
--	--	---	---	---

Категории обучающихся:

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие высшее образование;
- лица, получающие высшее образование.

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

Область профессиональной деятельности – «Менеджмент туризма и гостеприимства».

Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий, с присвоением права осуществлять профессиональную деятельность в сфере менеджмента туризма.

Срок обучения: 3,5 месяца.

Трудоемкость программы: 362 часа.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля, программы	Объем, ч	Промежуточная аттестация
Базовая часть			
1	Менеджмент туризма (1-01) Сфера туризма как управляемая система. Управление туристской деятельностью. Организация туроператорской и турагентской деятельности. Управление персоналом в организациях индустрии туризма. Современное состояние и тенденции развития сферы туризма.	72	экзамен
2	Стратегическое управление туристской фирмой и современный стратегический анализ (1-13) Общая характеристика стратегического управления. Проведение анализа среды. Формирование миссии и целей организации. Выработка стратегии фирмы. Выполнение и контроль стратегии. Концепция продукта в стратегическом управлении. Динамика продукта. Продуктовая стратегия фирмы.	72	экзамен
3	Организация гостиничного бизнеса (14-01) Роль и место гостиничного предприятия в сфере гостеприимства Правовые основы создания и функционирования гостиниц Принципы организационного и производственного построения гостиничного предприятия Управление качеством в гостиничном производстве	72	экзамен
4	Менеджмент гостеприимства (14-02) Предприятия индустрии гостеприимства как объекты управления Общие и конкретные функции управления Внутрифирменное планирование Организационная структура управления Эффективность управления на предприятиях гостеприимства Основные подходы к управлению персоналом	72	экзамен
Часть формируемая участниками образовательных отношений (один модуль по выбору)			
5.1	Технология создания турпродукта (1-22) Выбор вида турпродукта для проектирования. Проектирование выбранного турпродукта. Организационная и экономическая проработка	72	зачет

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

5.6	<p>Практика спортивно-оздоровительного туризма (1-05) Основы спортивно-оздоровительного туризма. Практические аспекты спортивно-оздоровительного туризма. Топография и ориентирование. Ситуационные задачи по тактике. Безопасность в спортивно-оздоровительном туризме.</p>	72	зачет
5.7	<p>Организация работы служб гостиницы (14-03) Организация и технология работы службы приема и размещения. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Прием, регистрация и размещение гостей. Организация работы номерного фонда. Гостиничные услуги и их продажа. Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Стандарты качества обслуживания гостей. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Инновации в гостиничной индустрии.</p>	72	зачет
5.8	<p>Обеспечение безопасности гостиниц (14-04) Безопасность и гостеприимство. Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП. Подсистема пожарной безопасности. Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП. Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы. Концепции безопасности гостиничного предприятия. Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы.</p>	72	зачет

5.9	Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05) Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения. Психотипы людей. Конфликтология. Этика делового общения в сфере гостеприимства.	72	зачет
5.10	Маркетинг гостеприимства (14-06) Сущность маркетинга предприятий гостинично-ресторанного бизнеса и его социально-экономическое значение. Основы маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства. Исследование рынка продукции и услуг в сфере гостеприимства. Стратегическое планирование маркетинговой деятельности в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Ценовые стратегии предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Распределение и сбыт услуг предприятий. Управление маркетинговой деятельностью в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса.	72	зачет
5.11	Управление продажами гостиничных услуг (14-07) Технологии продаж гостиничных услуг. Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге. Продвижение санаторно-курортных услуг.	72	зачет
5.12	Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08) Высококачественная гостиничная анимация - конкурентное преимущество загородных и прибрежных гостиниц. Анимационный гостиничный менеджмент. Управляемая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих. Управляющая подсистема в менеджменте гостиничной анимации. Проектное обоснование анимационной программы для гостиницы. Характеристика некоторых разновидностей гостиничной анимации и анимационных программ.	72	зачет
6	Итоговая аттестация	2	экзамен
	ИТОГО	362	

Календарный учебный график

1 раздел	2 раздел	3 раздел	4 раздел	5 раздел	Итоговая аттестация
1-21 день	22-42 день	43-62 день	63-82 день	83-104	105 день

Продолжительность программы может быть сокращена по желанию слушателя, но не более чем на 44 дня (из расчета трудоемкости 6 часов в день).

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

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1	Менеджмент туризма (1-01)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Сфера туризма как управляемая система Управление туристской деятельностью Организация туроператорской и турагентской деятельности Управление персоналом в организациях индустрии туризма. Современное состояние и тенденции развития сферы туризма
2	Стратегическое управление туристской фирмой и современный стратегический анализ (1-13)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Общая характеристика стратегического управления Проведение анализа среды Формирование миссии и целей организации Выработка стратегии фирмы Выполнение и контроль стратегии Концепция продукта в стратегическом управлении Динамика продукта Продуктовая стратегия фирмы
5.1	Технология создания турпродукта (1-22)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Выбор вида турпродукта для проектирования Проектирование выбранного турпродукта Организационная и экономическая проработка проектируемого турпродукта Формирование спроектированного турпродукта Формирование туров Расчет цен туров с учетом сезонных колебаний спроса Доработка и модернизация турпродукта
5.2	Информационные технологии обслуживания туристов (1-07)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Информационное обеспечение туристов Формирование туров и оформление заявок туристов Бронирование мест на транспорт Обслуживание в гостиницах Организация питания
5.3	Менеджмент туристских дестинаций (1-15)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Туристская дестинация как элемент системы туризма. Кластерный подход в управлении туристскими дестинациями. Маркетинг туристских дестинаций

			<p>Управление конкурентоспособностью туристских дестинаций.</p> <p>Управление инвестиционной привлекательностью туристских дестинаций.</p> <p>Стратегическое управление развитием туристских дестинаций.</p> <p>Управление устойчивым развитием в туристских дестинациях.</p>
5.4	Организация предпринимательской деятельности в сфере сельского туризма (1-19)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Понятие сельского туризма. Анализ международного опыта организации сельского туризма</p> <p>Формирование продукта сельского туризма. Организация деятельности сельского гостевого дома</p> <p>Организация системы управления деятельностью предпринимателей и иных субъектов в сфере сельского туризма</p> <p>Маркетинг сельского туризма</p>
5.5	Организация экологического и устойчивого туризма(1-04)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Экологический туризм. Определение, история формирования, базовые принципы</p> <p>Глобальные экологические проблемы человечества</p> <p>Организация экологического туризма на особо охраняемых природных территориях (ООПТ) мира.</p> <p>Развитие сельского туризма</p>
5.6	Практика спортивно-оздоровительного туризма (1-05)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Основы спортивно-оздоровительного туризма</p> <p>Практические аспекты спортивно-оздоровительного туризма</p> <p>Топография и ориентирование</p> <p>Ситуационные задачи по тактике</p> <p>Безопасность в спортивно-оздоровительном туризме</p>
5.7	Организация работы служб гостиницы (14-03)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Организация и технология работы службы приема и размещения</p> <p>Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала</p> <p>Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения</p> <p>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров</p> <p>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещения гостей</p> <p>Правила регистрации и поселения иностранных гостей</p> <p>Прием, регистрация и размещение гостей</p>

			<p>Организация работы номерного фонда Гостиничные услуги и их продажа Предоставление услуг питания Поощрительные программы и программы лояльности для гостей Работа с туристскими и корпоративными группами Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей Стандарты качества обслуживания гостей Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами Инновации в гостиничной индустрии</p>
5.8	Обеспечение безопасности гостиниц (14-04)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Безопасность и гостеприимство Технические средства и системы обеспечения безопасности ГП Подсистема пожарной безопасности Подсистемы управления в менеджменте безопасности ГП Служба безопасности и вооружённой охраны гостиницы Концепции безопасности гостиничного предприятия. Разработка концепции и паспорта безопасности гостиницы, технического задания на проектирование системы безопасности гостиницы</p>
5.9	Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения (14-05)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и иных средствах размещения Психотипы людей Конфликтология Этика делового общения в сфере гостеприимства</p>
5.10	Маркетинг гостеприимства (14-06)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	<p>Сущность маркетинга предприятий гостинично-ресторанного бизнеса и его социально-экономическое значение. Основы маркетинговой деятельности в сфере гостеприимства Исследование рынка продукции и услуг в сфере гостеприимства Стратегическое планирование маркетинговой деятельности в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Ценовые стратегии предприятий гостинично-ресторанного бизнеса Распределение и сбыт услуг предприятий</p>

			Управление маркетинговой деятельностью в предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса
5.11	Управление продажами гостиничных услуг (14-07)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Технологии продаж гостиничных услуг Продвижение гостиничных услуг в современном маркетинге Продвижение санаторно-курортных услуг
5.12	Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности (14-08)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	Высококачественная гостиничная анимация - конкурентное преимущество загородных и прибрежных гостиниц Анимационный гостиничный менеджмент Управляемая подсистема в менеджменте гостиничной анимации Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих Управляющая подсистема в менеджменте гостиничной анимации Проектное обоснование анимационной программы для гостиницы Характеристика некоторых разновидностей гостиничной анимации и анимационных программ
6	Итоговая аттестация	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5	

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущая аттестация

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

Примерные задания по промежуточному тестированию:

Промежуточное тестирование по разделу 1. «Менеджмент туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Дайте максимально точное определение понятия «путешествие».
2. Кого принято считать основателем современного туризма?
3. Где было открыто первое в истории туристское бюро?
4. Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился социальный фактор (расширение свободного времени, появление пенсий)
5. Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился технологический фактор (появление Ж/Д сообщения и т.п.)

6. С какого периода времени началось массовое развитие туризма, характеризовавшееся резким увеличением межконтинентальных туристских потоков

7. Приведите определение понятию «Туризм» в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

8. Дайте определение понятиям: внутренний туризм, международный туризм, въездной туризм, выездной туризм.

9. Закончите определение понятия «турист- это...»:

10. Закончите определение понятия «экскурсант- это...»:

11. Когда празднуется Всемирный день туризма?

12. Гуманитарное значение туризма.

13. Каким образом можно решить проблему сезонности в туризме?

14. Дайте определение понятия «туристский продукт».

15. Перечислите потребительские свойства туристского продукта.

16. С чего начинается разработка любого туристского продукта?

17. Перечислите функции, которые выполняют туристские агентства?

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

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чем сущность стратегического менеджмента?

2. Что первично с точки зрения системного подхода в фирме?

3. В чем отличие маркетингового подхода к продукции от производственного?

4. Что такое конкурентное преимущество туристского продукта?

5. Что такое стратегическое управление?

6. Какой процесс стратегического управления состоит из трех подпроцессов?

7. В чем значение внешней среды фирмы?

8. Что такое внутренняя среда фирмы?

9. Что составляет непосредственное окружение фирмы?

10. Что составляет макроокружение фирмы?

11. Что позволяет проанализировать SWOT-анализ?

12. Какие срезы составляют внутреннюю среду организации?

13. Что такое организационная культура?

14. От чего зависит конкурентная сила поставщиков?

Промежуточное тестирование по разделу 3. «Организация гостиничного бизнеса»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Чем определяется вместимость гостиницы?

2. Средство, с помощью которого независимые гостиницы могут конкурировать с цепями.

3. Как называют гостиничный номер, включающий мини-кухню, спальню и гостиную.

4. Какие цели стоят перед организаторами гостиничных цепей?

5. Как изменяются основные туристические потоки в мировой экономике, куда смещается, перемещается «центр тяжести» гостиничной индустрии мировой экономики?

6. Какие нормативные документы являются главными, приоритетными в индустрии гостеприимства?

7. На основе какого нормативного документа производится классификация гостиниц?
8. Какие службы имеются в организационной структуре любой гостиницы?
9. Функции службы приема и размещения гостиницы.
10. Подразделение, которое обеспечивает работу вспомогательных систем и оборудования.
11. Что является социально-значимым результатом деятельности технического менеджера гостиницы?
12. Технический контроль – это:
13. Дайте определение политики в области качества.
14. Дайте определение термину «TotalQualityManagement (TQM)»:
15. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.

Промежуточное тестирование по разделу 4. «Менеджмент гостеприимства»

Перечень вопросов к аттестации по дисциплине:

1. Характерные признаки гостиничных цепей.
2. Место индустрии гостеприимства в системе отраслей народного хозяйства России.
3. Состав гостиничных услуг.
4. Какие гостиничные цепи покинули российский рынок в 2022 году?
5. Какие элементы внешней среды гостиничного предприятия не зависят от деятельности менеджера?
6. На какие проблемы ориентирован внутренний маркетинг гостиничного предприятия.
7. Самая масштабная по числу номеров гостиничная сеть в мире.
8. С чего начинается процесс принятия решений?
9. Суть делегирования.
10. Какой фактор в наибольшей мере определяет стиль деятельности менеджера?
11. Каким условиям должна соответствовать некая группа, чтобы считаться организацией?
12. Целевые группы в организации.
13. Руководители какого уровня основную часть рабочего времени должны заниматься решением оперативных задач?
14. Какой стиль деятельности менеджера должен преобладать в начальный период формирования трудового коллектива?
15. Какой стиль следует использовать менеджеру, чтобы достичь результатов в экстремальных условиях?
16. Использование какой формы власти является наиболее затратным?
17. Каковы основные условия рациональной организации управленческих процессов?
18. Назовите показатели, количественно характеризующие труд в сфере управления.
19. В отношении каких групп общества предприятие должно нести социальную ответственность?

Промежуточное тестирование по разделу 5.1. «Технология создания турпродукта»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

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

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

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чем отличия Интернет - коммерции от электронной коммерции?
2. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
3. Для чего предназначены стандарты электронной коммерции EDI и XML?
4. В чем заключается основной принцип технологии «клиент-сервер»?
5. Какие дополнительные услуги, помимо хостинга, предоставляют провайдеры?
6. В чем проблема обеспечения информационной безопасности в Интернете?
7. Какие существуют и чем отличаются стандарты безопасности сетевых транзакций?
8. Какими основными признаками обладает мировой рынок информационных услуг?
9. Каковы правила эффективного взаимодействия с поисковыми системами?
10. Охарактеризуйте структуру представительств турфирм в Интернете.
11. Каковы основные требования к внешней рекламе туристских фирм в Рунете?

12. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции.
13. В чем заключается специфика туристских торговых Интернет-площадок?
14. В чем особенности российских Интернет-магазинов туристских фирм?
15. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети?
16. Какие показатели типовой методики включаются в систему оценки эффективности сайта?
17. Каким типовым методом оценивается эффективность информационных систем?
18. В чем преимущества и недостатки организации маркетинговых исследований в Сети собственными силами?
19. Как оценивается экономическая эффективность рекламы?
20. К какому классу задач относится данная характеристика?
21. Какими особенностями характеризуется технология деятельности руководителя в сфере туристской деятельности?
22. В каких случаях возможны продажи через систему GDS?
23. Назовите основные преимущества использования GDS?
24. Какие документы должны быть у агента чтобы он мог использовать GDS?
25. От чего зависит доля продаж туров на GDS?
26. Из каких модулей состоит Программный комплекс Туристский офис?

Промежуточное тестирование по разделу 5.3. «Менеджмент туристских дестинаций»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Объясните в чем сложность формулирования единого понятия туристской дестинации.
2. Что первоначально обозначало слово «Дестинация» в прямом переводе с английского языка
3. Каким исследователем термин «туристская дестинация» в 1980-х годах был введен в науку о туризме и экономику?
4. Что из перечисленного авторы отечественной рекреационной географии и создатели теории территориальных рекреационных систем не считали подсистемой ТРС?
5. Какое из нижеприведенных утверждений не является характерной чертой современной туристской дестинации?
6. К какому классификационному типу по параметру «Значимость» относится дестинация если она привлекает устойчивые туристские потоки внутреннего туризма из всех регионов страны?
7. К какому классификационному типу по параметру «Специализация» относится дестинация которая обладает значительными лечебно-оздоровительными ресурсами и развитой инфраструктурой санаторно-курортного типа?
8. Относятся ли финансовые ресурсы к туристским ресурсам дестинации?
9. Какое из ниже приведенных определений точнее характеризует понятие «Кадастр туристских ресурсов дестинации»?
10. Какой тип поведения в выборе дестинации характерен для психотипа туриста – АЛЛОЦЕНТРИК?
11. В соответствии с теорией жизненного цикла дестинации Р. Батлера какая стадия НЕ может наступить после стадии СТАГНАЦИЯ?
12. Какой исследователь создал общеэкономическую теорию кластеров?
13. Какая из нижеприведенных характеристик НЕ является определяющей для экономического кластера?
14. В чем коренное отличие понятий «Кластер» и «Дестинация»?

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

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

17. Маркетинг туристских дестинаций НЕ является разделом...

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

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

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

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Направления туризма, являющиеся сопутствующими сельскому туризму?
2. Что является объединительным началом, платформой, в сельском туризме между принимающей стороной и гостем?
3. Что изменилось в связи с COVID-19 в нашей стране (по результатам исследования, проведенного в 2021 году)?
4. Проявляющаяся в настоящее время во многих странах тенденция в сельском туризме, называемая ИНКЛЮЗИВНОСТЬ – это?
5. Экономическая деятельность, т.е. возмездное оказание услуг и производство прибыли, в туризме осуществляется через ряд основных производственных направлений, а именно:
 6. Владелец сельского средства размещения?
 7. По мнению профессионалов, при разработке и проведении мастер-классов и программ важно соблюсти следующие рекомендации?
 8. Что важно учитывать при изготовлении сувенирной продукции?
 9. При организации агротуристических программ, необходимо проанализировать следующие вопросы?
 10. К туристско-рекреационным ресурсам относятся?
 11. Специалисты выделяют следующие критерии потребительской ценности туристских ресурсов?
 12. Какой туризм вносит большой вклад в развитие местной экономики?
 13. Чтобы кластер состоялся как жизнеспособная, самодостаточная, успешная и эффективная организация, необходимо соблюсти следующие условия.
 14. Начиная работу в направлении развития сельского туризма, важно сделать ставку на.
 15. Кто из перечисленных специалистов может войти в инициативную группу по разработке проекта (программы), направленной на развитие сельского туризма на территории?
 16. Для чего необходим личный бренд?
 17. Основными характеристиками туристских кластеров считаются следующие.
 18. При выборе путешествия важную роль для них играют возможность бесконтактной оплаты услуг, наличие бесплатного скоростного WI-FI, а также различных девайсов для изучения достопримечательностей и услуг, предоставляемых в местах размещения. Они больше тратят на путешествия, чем представители других поколений. Это поколение?
19. Исходя из результатов исследования, проведенного в России в 2021 году, отдыхать на сельские объекты больше всего туристов едет из.

20. При организации деятельности на сельской территории важно учитывать следующее
21. Цели, к которым по мнению Минэкономразвития РФ, следует стремиться, продвигая бренд территории?
22. Туристские ресурсы – это?
23. Формирование Культурного тематического маршрута подразумевает:

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

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Туризм становится экологическим в тот момент, когда, ступая на туристическую тропу, путешественник начинает осознавать всю ответственность перед _____, которую берет на себя.
2. Когда было дано первое определение экологического туризма мексиканским экономистом-экологом Гектором Цебаллос-Ласкурейн?
3. Какой из признаков НЕ является отличительной особенностью экотуризма?
4. Что подразумевает термин - «Зеленый туризм»?
5. Какой из видов туризма не относится к группе экологического туризма?
6. Деградация природной среды и снижение экологической устойчивости является проблемой _____ уровня.
7. Дополните определение «Устойчивое развитие – это непрерывный, динамический процесс формирования мирового гражданского общества, снижения социального неравенства и экологической нагрузки на биосферу, разработки новых ресурсосберегающих и экологически чистых технологий с целью предотвращения глобальных экологических, экономических и социальных угроз, обеспечения экономического роста без ущерба для _____».
8. Дополните определение «Устойчивое развитие туризма – это способность туризма в течение длительного периода времени сохранять свои количественные и качественные показатели, т. е. оправдывать ожидания _____, как в короткий, так и продолжительный период, не нанося ущерба окружающей среде той территории, которая заинтересована в этом явлении»
9. Является ли система туристского просвещения местного населения дестинаций частью мероприятий по внедрению принципов устойчивого развития?
10. Может ли быть развитие туризма в регионе единственным и главным средством решения экономических проблем региона?
11. Может ли пляжный массовый туризм быть устойчивым?
12. Экология человека или социальная экология, включает в себя экологию личности, человечества, народонаселения, культуры, этноэкологию и др., то есть состояние социума в окружающей среде. Эту дисциплину еще называют антропоэкологией. Являются ли проблемы организации экологического туризма предметом этой науки?
13. Какие из природных территорий используемых в экологическом туризме не относятся к особо охраняемым по законодательству РФ?
14. По указаниям UNWTO туризм в национальном парке может давать доходы, за счет которых парк может самофинансироваться, и эти доходы могут идти на природоохранную деятельность только в том случае, если правильно будут выбраны виды туризма, пригодные для конкретного парка и уровень туризма, то есть, если будет определена _____ парка и в зависимости от нее будет определяться уровень туризма, его объемы.

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

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

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

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

19. Какие виды туризма принято относить к УСТОЙЧИВОМУ туризму?

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

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

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

23. Каким субъектом рынка формируется туристский продукт устойчивого туризма?

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

25. Выберите принципы, применяющиеся при определении емкости биосферы.

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

Промежуточное тестирование по разделу 5.6. «Практика спортивно-оздоровительного туризма»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

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

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

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

4. Что из перечисленного, не является формой туристско-краеведческой деятельности?

5. Порядок приема детей в объединение определяются?

6. На какой отрезок принято ставить комплекс воспитательно-образовательно-оздоровительных задач в туристско-краеведческой деятельности?

7. Что из перечисленного является способом пропаганды туристско-краеведческой деятельности среди родителей?

8. Что из перечисленного не является обязательным условием при составлении плана туристско-краеведческой работы в образовательном учреждении?

9. Какая форма туристско-краеведческой работы является главным звеном?

10. Какая из систем электронной отметки является отечественной разработкой?

11. Какой принцип действия систем электронной отметки?

12. Принцип участия в ИННАКОР?

13. Какой элемент не входит в систему учебных экскурсий?

14. С какого плавательного судна лучше всего начинать практику водного туризма?

15. При воспитании физических качеств у детей необходимо ориентироваться на?
16. Какие документальные свидетельства подтверждающие факт прохождения маршрута не являются обязательными?
17. Какое условие не является обязательным при разведении костров летом?
18. Какие бывают схемы построения маршрутов похода?
19. Какой вид туризма запрещён для путешествий с детьми в Москве?
20. Требования к руководителю детской группы собирающейся совершить поход I категории сложности?
21. Страховка на склоне 30° осуществляется при помощи?
22. Какой должна быть транспортная шина?
23. Каковы признаки вывиха в суставе?
24. Как оказать помощь при ожогах 1 степени?
25. Что такое патриотическое воспитание?

Промежуточное тестирование по разделу 5.7. «Организация работы служб гостиницы»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

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

Промежуточное тестирование по разделу 5.8. «Обеспечение безопасности гостиниц»

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Назовите уровни менеджмента безопасности в туристской и гостиничной деятельности.
2. Какой главный подход (принцип) при формировании Концепции безопасности гостиниц?
3. Дайте определение безопасности в туризме и гостеприимстве.
4. Какое определение «безопасности» дается в законе РФ «О безопасности»?
5. Что является объектами обеспечения безопасности гостиниц?
6. Что является субъектами обеспечения безопасности гостиницы?

7. Что относится к мерам обеспечения безопасности?
8. Назовите четыре основные функции менеджмента безопасности
9. Назовите основные угрозы безопасности внешней среды для гостиницы.
10. Назовите основные угрозы внутренней среды для гостиницы.
11. Какие конкретно подсистемы являются составляющими системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?
12. Что представляет из себя каждая из подсистем системы комплексной безопасности гостиничного предприятия?
 1. Какие зоны охраны и сколько зон могут выделяться на территории гостиничного предприятия?
 2. На какие основные группы подразделяются технические средства, используемые при обеспечении безопасности гостиничных предприятий?
 3. Где могут быть установлены сейфы в гостиницах?
 4. Какие системы относятся к автономным техническим системам обеспечения безопасности?
 5. Где в гостинице обычно устанавливаются телекамеры?
 6. Назовите возможные технические каналы утечки информации.
 7. Назовите возможные варианты построения систем пожаротушения по принципу пожаротушения.
 8. Какие в практике существуют варианты объединения автономных систем
 9. Дайте определение интегрированной системы безопасности.
 10. Дайте определение пожарной безопасности
 11. Дайте определение подсистемы пожарной безопасности
 12. Назовите составляющие подсистемы пожарной безопасности
 13. Какая из составляющих подсистемы пожарной безопасности является системообразующей?
 14. В каком виде поступают управляющие воздействия от субъекта к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 15. Что относится к техническим средствам подсистемы пожарной безопасности?
 16. Что является сигналом обратной связи в подсистеме пожарной безопасности?
 17. Что относится к субъекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 18. Что относится к объекту управления в подсистеме пожарной безопасности?
 19. Из каких основных частей состоит план эвакуации людей из гостиницы при возникновении пожара?
 20. Дайте определение медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности и подсистеме ее обеспечения.
 21. Дайте определение подсистемы экологической безопасности гостиничного предприятия
 22. Назовите основные функции менеджмента информационной безопасности
 23. Назовите составляющие подсистемы финансово-экономической безопасности
 24. Что является объектами обеспечения финансово-экономической безопасности гостиницы?
 25. Что является субъектами обеспечения правовой безопасности гостиницы?
 26. Что является основным источником внутренней угрозы для кадровой безопасности гостиницы?
 27. Назовите уровни менеджмента безопасности (охраны) труда в гостиничном предприятии.
 28. От чего зависит структура, количественный и качественный состав службы безопасности гостиничного предприятия?

29. Что является субъектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
30. Что является объектом управления в подсистеме «Служба безопасности»
31. Как отбираются кадры в службу безопасности?
32. Назовите основные функции службы безопасности.
33. Какие основные технические средства использует служба безопасности на посту контроля?
34. Какие основные мероприятия использует служба безопасности при контроле за обеспечением безопасности гостиницы?

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.9. «Управление межличностным взаимодействием в гостиницах и
иных средствах размещения»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

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

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.10. «Маркетинг гостеприимства»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. Что изучает маркетинг?
2. Маркетинг услуг это:
3. Качественные цели предприятия гостеприимства состоят в?
4. Назовите действие, не соответствующее функциям маркетинга:
5. К средствам удовлетворения потребностей относятся?
6. Что является базой для успеха продукта гостеприимства?
7. Комплекс маркетинга “Семь Пи” включает?
8. Услуга гостеприимства – это товар?
9. К отличительным характеристикам услуг относится? =постоянство качества;
10. К неосязаемым услугам, направленным на сознание человека, относятся? +услуги образования;
11. Что не является причиной стремительного развития сферы услуг?
12. Какая форма не относится к неотделимости услуг от источника?
13. Совокупность предметов и услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов в период его путешествия и вызванных этим путешествием – это?
14. Внедрение нового товара на рынок нужно осуществлять?

15. Основными принципами конкурентоспособности товара (услуги) являются?
16. Чем отличается ценовая конкуренция от неценовой?
17. Стратегия конкурентного преимущества в виде дифференциации предполагает?
18. В основе конкурентных преимуществ лежат отличительные свойства продукта, представляющие повышенную ценность для?
19. Наиболее распространенным типом инноваций в сфере гостеприимства являются?
20. К социально-демографическим факторам, влияющим на состояние и развитие индустрии гостеприимства, относятся?
21. Рыночная конъюнктура – это?
22. К неконтролируемым факторам макросреды маркетинга относятся?
23. По степени удовлетворения покупателей рыночный спрос бывает?
24. В каких рыночных ситуациях имеет место конкуренция продавцов?
25. Эластичность предложения зависит главным образом от?
26. Под тенденциями развития рынка гостеприимства обычно понимают?
27. Анализ возможностей освоения сегмента рынка предприятий гостеприимства предполагает?
28. К методам охвата рынка относятся?
29. Критерием сегментации рынка услуг гостеприимства является?
30. Профилем сегмента в маркетинге называют?
31. Цель маркетингового исследования вытекает из?
32. К внутренним источникам маркетингового исследования относятся?
33. Маркетинговое исследование потребителей предполагает?
34. Какой из способов принадлежит к общенаучным методам маркетинговых исследований?
35. К достоинствам телефонного опроса возможных потребителей не относится?
36. Маркетинговая разведка представляет собой?
37. Что представляет собой маркетинговая стратегия?
38. Какая стратегия ценовой конкуренции наиболее доходна?
39. Факторы, влияющие на установление цен?
40. Цели ценообразования?
41. Когда фирма периодически понижает цены на свои товары и услуги, то она реализует стратегию?
42. Что определяет нижнюю границу цены?
43. Какой вид распределения чаще всего используют в предприятиях гостеприимства?
44. Стратегия селективного сбыта подразумевает?
45. Сделка - это?
46. Промоушен-микс – это?
47. Какие вид рекламы чаще используются при товарно-дифференцированном маркетинге?
48. Инструментом локального маркетинга является?
49. Рекламным слоганом является?
50. Наиболее дорогостоящий метод продвижения продукции в расчёте на одного покупателя?
51. К ценовой форме стимулирования сбыта относится?
52. Высокая интенсивность стимулирования сбыта обеспечит?

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.11. «Управление продажами гостиничных услуг»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

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

**Промежуточное тестирование
по разделу 5.12. «Анимационный гостиничный сервис, как фактор конкурентоспособности»**

Перечень вопросов к аттестации по модулю:

1. В чём выражается значение гостиничной анимации?
2. Чем определяется многообразие видов туристской и гостиничной анимации?
3. Чем определяется разнообразие функций туристской анимации?

4. Что явилось предпосылками возникновения туристской анимации как массового индустриального явления в конце XX в.?
 5. Для какого типа анимации характерен наибольший объем анимационных программ?
 6. Что необходимо для эффективной анимационной деятельности?
 7. Из каких подсистем управления состоит анимационный менеджмент?
 8. Что является стратегической целью анимационного менеджмента?
 9. Что является результатом труда анимационной службы гостиницы?
 10. Что является объектом управления в системе анимационного менеджмента?
 11. На основе чего более эффективно изучается потребительский интерес гостей к гостиничной анимации?
 12. Что для аниматора должна означать неожиданность ситуации в проведении запланированной программы?
 13. Что выявили американские психологи Левинсон и Граф в результате своих исследований?
 14. Аниматор, как артистичный человек сам делает для себя интересными объекты, которые на самом деле ничего интересного из себя обычно и не представляют. Что ему помогает в этом?
 15. Что является предметом труда аниматора?
 16. Сколько этапов содержит процесс разработки и проведения анимационных программ?
 17. Задача оценки анимационной деятельности и принятия корректив является концом или началом цикла управления?
 18. Сколько основных уровней карьерной служебной лестницы в аниматорской службе среднего отеля?
 19. Какие элементы включает в себя технологический процесс создания анимационных программ?
 20. Сколько подсистем содержит технология создания и реализации анимационных программ как система?
 21. Основная сложность в работе спортивных аниматоров в курортных гостиницах?
 22. Какова наиболее эффективная ценовая политика внедрения основных анимационных услуг?
 23. Внедрение анимационной программы может улучшить финансовые показатели?
 24. Сколько основных факторов, определяющих высокое качество гостиничной анимации для гостей отелей?
 25. Название специального помещения для детской анимации, принятое во многих странах?
 26. Как часто видоизменяется анимационная программа, включая вечернее шоу?
 27. Через сколько дней анимационная программа циклично повторяется?
 28. Какую основную трудность испытывают санаторно-курортные учреждения при внедрении гостиничной анимации?
- Как называется вид деятельности, когда анимация входит составной органической частью в экскурсию?

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

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

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации» по разделам 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9,
5.10, 5.11, 5.12.**

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

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста, который формируется случайным образом автоматически системой КИС РМАТ из вопросов промежуточного тестирования по разделам 1-5. Количество вопросов не более 50.

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература:

1. Организация туристской деятельности: учебник / И. Ф. Игнатьева. – М.: Юрайт, 2023. – 392 с.
2. Организация туристской деятельности: учебное пособие / Н. Ю. Веселова. – М.: Дашков и Ко, 2022. – 254 с.
3. Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: научно-практическое пособие / В. Л. Горбунов. – М.: РИОР; ИНФРА-М, 2022. – 288 с.
4. Бизнес-планирование в туризме / под ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – М.: ИТК «Дашков и К», 2021. – 310 с.
5. Маркетинг туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск: РИПО, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
6. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
7. Международный туризм как геополитическая сила / А.Ю. Александрова, М.В. Шипугина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
8. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
9. Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк ; под общ.ред. Г.И. Михайлиной. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
10. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
11. Аналитический отчет «Исследование влияния пандемии COVID-19 на предпочтения потребителей услуг сельского и экологического туризма» / Лебедева И.В., Копылова С.Л., Лебедева Т.А., Коростелева Е.А., Кульнев В.В., Хоменко А.Ю. — Москва: АНО»АРСИ», 2021.—20с.
12. Аналитический отчет «Исследование потребителей услуг сельского туризма в России» /ЛебедеваИ.В., КопыловаС.Л., ЛебедеваТ.А.— Москва:АНО»АРСИ»,2021.—39с.

Дополнительная литература:

1. Бизнес-планирование на предприятии: учебник / И.А. Дубровин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
2. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие/ Л.Н. Рождественская, С.И. Гравчева, Л.Е. Чередниченко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
3. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др.; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

4. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов / И.А. Москвина, О.А. Степуренко; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
5. Методы туристско-рекреационных исследований : практикум / авт.-сост. Ю.Ф. Зольникова ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
6. Организация детско-юношеского и молодежного туризма: учебное пособие/ И.Е. Карасев, Е.В. Кулагина, О.В. Лукина, Б.К. Смагулов : Издательство ОмГТУ, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
7. Организация круизов: учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / А.В. Шмыткова; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
8. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма :учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
9. Организация туристской деятельности: учебник/Сухов Р. И.: Издательство Южного федерального университета, 2016 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
10. Природные туристские ресурсы мира: учебник / О.В. Ивлиева, А.В. Шмыткова ; Министерство науки и высшего образования РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
11. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности :учебное пособие / М.В. Малыгина ; Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
12. Учет и анализ туристской деятельности : учебник : в 2 ч. / Т.В. Козырева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
13. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
14. Экологический туризм: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экологическим и туристическим специальностям и направлениям / Н.В. Малыгина. – Москва: Прометей, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
15. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
16. Экономика и управление социальной сферой: учебник/Под редакцией: Жильцов Е.Н., Егоров Е. В.: Издательство: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
17. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
18. Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие/Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.: Издательство: Директ-Медиа, 2016 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
19. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]
20. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие (курс лекций,

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

21. Методика подготовки и проведения различных форм культурно-досуговых мероприятий : учебно-методическое пособие для учебных заведений культуры и искусства/Гриценко Н. А.: Издательство: Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

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

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

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

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

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

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

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

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

Интернет-ресурсы:

Периодические издания: журналы

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

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

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

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

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

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

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

Официальные сайты:

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

Всемирная туристская организация. Официальный сайт. <http://www2.unwto.org/ru>

ЮНЕСКО. Официальный сайт <http://whc.unesco.org/en/donation/>

ИКОМОС. Официальный сайт <http://www.icomos.org/fr/>

«Наследие». Официальный сайт http://nasledie.org.ru/otdel_2_3.html.

Ассоциация туроператоров России <http://www.atorus.ru>

Обновляемые современные профессиональные базы данных:

1. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
2. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
3. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
4. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

Обновляемые информационные справочные системы

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

Материально-технические условия реализации программы

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

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

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

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

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

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

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

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

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

Требования к кадровым условиям реализации программы

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

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