

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 повышения квалификации в форме стажировки

«Организация и предоставление туристских услуг»

(код 1-51)

36 часов

Автор программы:

к.г.н., доцент, доцент кафедры Менеджмента и
экономики факультета менеджмента туризма

Т.В. Рассохина

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

Химки

2022

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа профессиональной переподготовки, реализуемая частным образовательным учреждением высшего образования «Российская международная академия туризма» по программе «Организация и предоставление туристских услуг» (далее – ППК ДО) разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», который утверждён приказом от 7 мая 2015 года № 282н Министерства труда и социальной защиты РФ и профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"утвержденный приказом от 4 августа 2014 года N 539ни квалификационными требованиями, к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей. Освоение образовательной программы дает право выпускнику заниматься профессиональной деятельностью в сфере организации и предоставления туристских услуг.

1.2. Нормативные документы для разработки ППК ДПО по программе «Организация и предоставление туристских услуг»:

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ),
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм"
- профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», который утверждён приказом от 7 мая 2015 года № 282н Министерства труда и социальной защиты РФ
- профессиональный стандарт "Экскурсовод (гид)"утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 года N 539н

1.3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника по программе «Организация и предоставление туристских услуг»

Область новой профессиональной деятельности:

а) Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки для выполнения нового вида профессиональной деятельности, включает:

- Управление службами и департаментами гостиничных комплексов
- участие в деятельности аккредитованной организации то есть юридического лица, осуществляющего деятельность по классификации гостиниц при наличии у него

действующего аттестата аккредитации либо аттестата аккредитации, считающегося действительным в соответствии с частью 5 статьи 4 Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

а) городская гостиница (отель) - вид гостиниц, расположенных в городе, не обладающих признаками гостиниц;

б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, - вид гостиниц, имеющих в силу этого ограничение при проведении реставрации и ремонтных работ;

в) курортный отель, санаторий, дом отдыха, центр отдыха, пансионат - вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов;

д) комплекс апартаментов - вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет);

е) туристские организации оказывающие услуги по организации экскурсий.

в) Слушатель, успешно завершивший обучение по программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией аккредитованной организации;
- планирование деятельности предприятия и его подразделений;
- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- разработка и реализация проектов, направленных на осуществление экспертной оценки;
- контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;

- мотивирование и стимулирование персонала предприятия, направленные на достижение стратегических и оперативных целей;

информационно-аналитическая деятельность:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия заявителя для принятия решений;
- построение внутренней информационной системы предприятия для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля;
- создание и ведение баз данных по различным показателям функционирования предприятия;
- оценка эффективности проектов;
- подготовка отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности;
- оценка эффективности управленческих решений.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по программе профессиональной переподготовки

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

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

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.1. Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде. УК 3.2. Знает профессиональный, деловой, финансовый и законодательный контекст интересов общества. Основы взаимодействия со специалистами смежных областей. УК 3.3. Владеет готовностью к кооперации с коллегами, работе в творческом коллективе, знанием принципов и методов организации и управления малыми коллективами.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и	УК 4.1. Умеет участвовать в представлении созданных работ на общественных обсуждениях, согласующих инстанциях. Грамотно представлять замысел, передавать идеи и предложения в ходе совместной

	иностранном(ых) языке(ах)	<p>деятельности средствами устной и письменной речи.</p> <p>УК 4.2. Знает: Государственный(е) и иностранный(е) язык(и). Язык делового документооборота.</p> <p>УК 4.3. Владеет способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь. Лексическими основами одного из иностранных языков международного общения на уровне, обеспечивающем устные и письменные межличностные и профессиональные коммуникации.</p>
--	---------------------------	---

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория Общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в предприятиях туристской индустрии, гостиницах и предприятиях общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере туризма</p> <p>ОПК-3.3. Владеет способностью организовывать свою деятельность и деятельность сотрудников в предприятиях туристской индустрии, гостиницах и предприятиях общественного питания с целью обеспечения качества</p>
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы туризма, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг в предприятиях туристской индустрии, гостиницах и предприятиях общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.</p> <p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг в предприятиях туристской индустрии, гостиницах и предприятиях общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p>

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Профессиональные компетенции (ПК) определяются РМАТ на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемым к выпускникам на рынке труда, определяемых профессиональными стандартами, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники.

Задача ПД	Объект или область знания	Категория Профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание
<p>Управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>Управление оказанием услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания;</p> <p>Персонал организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Управление</p>	<p>ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и Персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и</p>	<p>33.007</p> <p>Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети и гостиниц</p> <p>Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>

<p>Разработка и проектирование услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе использования передового российского и зарубежного опыта</p> <p>Применение современных информационных и коммуникативных технологий для реализации и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания; Услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Персонал организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Технологии</p>	<p>ПК -2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПК -2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПК -2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК -2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и</p>	<p>33.007</p> <p>Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети и гостиниц</p> <p>Анализ опыта областей профессиональной деятельности и (или) сфер профессиональной деятельности</p>
--	--	-------------------	---	---	--

Категории обучающихся:

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

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

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

Область профессиональной деятельности – «Организация и предоставление туристских услуг».

Форма обучения: очно-заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий, с присвоением права осуществлять профессиональную деятельность в сфере организации и предоставления туристских услуг.

Срок обучения: 1 неделя.

Трудоемкость программы: 36 часа, из них:

- 12 часов теоретическая часть;
- 24 часа стажировка в профильной организации.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Объем	Промежуточная аттестация
1	Основы организации туристской деятельности	6	зачет
2	Организация деятельности гостиничных предприятий	4	зачет
3	Технология организации обслуживания туристов (в формате стажировки)	24	зачет
5	Итоговая аттестация	2	зачет
	ИТОГО	36	

Календарный учебный график

Дни	1	2	3	4	5	6	7	8
Количество часов	2	2	2	4	8	8	8	2

Период обучения по программе может быть увеличен по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

Номер модуля, раздела	Наименование модуля программы	Осваиваемые компетенции	Темы
1	Основы организации туристской деятельности	ОПК-4	<p>Мониторинг рынка услуг сферы туризма, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>Продажи услуг в предприятиях туристской индустрии, гостиницах и предприятиях общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.</p>
2	Организация деятельности гостиничных предприятий	ОПК-3 ПК-1	<p>Управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания. Цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Качество процессов оказания услуг в сфере туризма.</p> <p>Состав помещений гостиницы.</p> <p>Основные российские национальные стандарты в области организации и производства гостиничных услуг.</p> <p>Принципы организационного и производственного построения гостиничного предприятия.</p> <p>Организационная и производственная структуры гостиничного предприятия.</p> <p>Службы гостиницы и принципы их функционирования.</p> <p>Стандарты для персонала фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы.</p> <p>Информационное обеспечение процесса производства в гостиничном производстве.</p> <p>Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.</p> <p>Роль менеджмента и персонала в гостиничном производстве.</p> <p>Принципы обеспечения безопасности в гостиничном предприятии.</p> <p>Концепция безопасности.</p> <p>Создание системы безопасности в гостинице.</p> <p>Обеспечение безопасного труда в гостиничных производствах.</p>
3	Технология организации обслуживания туристов (в формате стажировки)	УК-3, УК-4 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	<p>Функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства. Технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере. Базовые принципы гостеприимства сотрудника гостиничного комплекса.</p> <p>Управление проектированием межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p>Психология эффективного взаимодействия с гостем, в том числе в межкультурной среде. Поведение в конфликтных и стрессовых ситуациях. Методы предупреждения коррупционного поведения.</p>

РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации

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. «Основы организации туристской деятельности»:

Перечень вопросов к аттестации:

1. ? Дайте максимально точное определение понятия «путешествие».
 - +А) Единичный акт привычной циклической миграции населения с возвращением в постоянное место жительства.
 - = Б) Передвижение по какой-либо территории, акватории для их изучения, а так же с общеобразовательными, познавательными, спортивными и другими целями.
 - +В) Передвижение по какой-либо территории с любой целью, в том числе с целью перемены места жительства и заработка денег.

2. ? Кого принято считать основателем современного туризма?
 - = А) Томас Кук.
 - + Б) Роберт Смарг.
 - + В) Васко да Гама.

3. ? Где было открыто первое в истории туристское бюро?
 - + А) В Берлине.
 - = Б.)В Лондоне.
 - + В) В Париже.

4. Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился социальный фактор (расширение свободного времени, появление пенсий)
 - = А)Начало массового туризма
 - + Б)Массовый туризм
 - + В) Начало коммерческого туризма

5. ? Как называется исторический этап развития туризма, на котором определяющим явился технологический фактор (появление Ж/Д сообщения и т.п.)
 - = А)Начало массового туризма
 - + Б)Массовый туризм
 - + В) Начало коммерческого туризма

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

+ А) 1930 г

= Б) 1950 г

+ В) 1970

7. ? Из предложенных определений выберете определение понятия «туризм» в соответствии с законом РФ «Об основах туристской деятельности».

+ А) Временный выезд людей с постоянного места жительства в целях вакационных, оздоровительных, познавательных или профессионально-деловых без занятия оплачиваемой деятельности в месте временного пребывания.

+ Б) Временный выезд людей с постоянного места жительства в целях вакационных, оздоровительных, в том числе с целью поиска заработка.

+ В) Временный выезд людей с постоянного места жительства с целью заработка и перемены постоянного места жительства.

= Г) Временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

8. ? Из предложенных определений выберете определение понятия «туризм»

= А) Вид деятельности, имеющий важнейшее значение для жизни людей и современных обществ, превратившись в важную форму использования свободного времени отдельных лиц и основное средство межличностных связей и политических, экономических и культурных контактов, ставших необходимыми в результате интернационализации всех секторов жизни наций

+ Б) Временный выезд людей с постоянного места жительства в целях вакационных, оздоровительных, в том числе с целью поиска заработка.

+ В) Передвижение по какой-либо территории, акватории для их изучения, а так же с общеобразовательными, познавательными, спортивными и другими целями.

9. ? Определите КАТЕГОРИЮ туризма, который включает в себя внутренний туризм плюс выездной туризм, то есть деятельность посетителей-резидентов внутри и за пределами страны учета.

+ А) международный

= Б) национальный

+ В) отечественный

10. ? Определите КАТЕГОРИЮ туризма, который включает въездной туризм плюс выездной туризм, то есть это деятельность посетителей-резидентов за пределами страны учета, либо часть выездного туризма посетителей-нерезидентов в пределах страны

= А) международный

+ Б) национальный

+ В) отечественный

11. ? Закончите определение понятия «туристы - это...»:

+ А) Лица, которые перемещаются за пределами своей страны своего места жительства между двумя и более пунктами, независимо от цели.

= Б) Лица, которые путешествуют с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего места жительства не менее 24 часов.

+ В) Лица, путешествующие с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего жительства менее 24 часов.

12. ? Закончите определение понятия «экскурсанты - это...»:
 + А) Лица, которые перемещаются за пределами своей страны своего места жительства между двумя и более пунктами, независимо от цели.
 + Б) Лица, которые путешествуют с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего места жительства не менее 24 часов.
 = В) Лица, путешествующие с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства, при сроке пребывания вне своего места жительства менее 24 часов.
13. ? Закончите определение понятия «посетитель - это...»
 = А) Путешественник предпринимающий поездку к главному месту назначения за пределами его/ее обычной среды, сроком менее чем за год, с любой главной целью (бизнес, досуг или другие личные цели), кроме как быть на службе у резидента в стране или месте посещения.
 + Б) гражданин посещающий страну(место) временного пребывания с любыми целями и в любые сроки
 + В) гражданин посещающий страну(место) временного пребывания с любыми целями сроком до 12 месяцев.
14. ? Когда празднуется Всемирный день туризма?
 + А) 30 сентября.
 = Б) 27 сентября.
 + В) 27 октября.
15. ? Расширенное экономическое воздействие туризма на экономику страны (региона пребывания туристов) называется:
 = А) мультипликативный эффект
 + Б) мультикультурный эффект
 + В) мультивариативный эффект
16. ? Доход туристской дестинации складывается из следующих статей:
 + А) прямой доход от продажи мест в средствах размещения
 + Б) доход от продажи туристских услуг средствами размещения, экскурсионными компаниями, предприятиями питания, туроператорами.
 = В) доход от продажи туристских услуг средствами размещения, экскурсионными компаниями, предприятиями питания, туроператорами, а так же товаров и услуг предприятий легкой, строительной, транспортной промышленности.
17. ? Из предложенных вариантов ответов выберете тот, в котором перечислены основные направления влияния туризма на экономику региона.
 + А) Туризм оказывает влияние только на экономику региона.
 + Б) Туризм оказывает влияние только на социальные проблемы общества.
 = В) Туризм оказывает экономическое, социальное и гуманитарное влияние.
18. ? Гуманитарное значение туризма заключается в:
 + А) обеспечении занятости населения, рациональном использовании свободного времени, притоке валюты в регион.
 + Б) сезонной дифференциации цен, развитии дорожно-транспортной инфраструктуры, увеличении спроса на сувенирную продукцию.
 = В) развитии личности, совмещении отдыха с познанием, мирной направленности, воспитании подрастающего поколения.

19. ? Выберите проблемы, возникающие в регионе в процессе развития туризма.

= А) Сезонность нагрузки, транспортные и социально-психологические проблемы.

+ Б) В регионе не возникает никаких проблем.

+ В) Сезонность нагрузки и нехватка квалифицированных кадров.

20. ? Каким образом можно решить проблему сезонности в туризме?

+ А) Давать рекламу в специализированных изданиях, продумать систему скидок для постоянных клиентов, сокращать штат на туристских предприятиях.

= Б) Предложить сезонную дифференциацию цен, развивать несезонные формы отдыха, обеспечить полноценный отдых в несезон.

+ В) Расширение местного производства услуг, развитие подсобных хозяйств, поиск альтернативных трасс для доставки туриста к объектам туристского показа и развлечений.

21. ? Дайте определение понятия «инклюзив-тур».

= А) Это тур, включающий в себя определенный, заранее спланированный набор туристских услуг.

+ Б) Это тур, состав пакета которого формируется непосредственно во время продажи по выбору и желанию клиента.

+ В) Это тур, в состав которого входят услуги транспорта, размещения, питания все остальное турист оплачивает на месте.

22. ? Дайте определение понятия «туристская путевка».

= А) Документ, подтверждающий оплату предусмотренных программой обслуживания туристских услуг и являющийся основанием для получения этих услуг туристом или группой туристов.

+ Б) Документ, устанавливающий право на услуги, входящие в состав тура, а также подтверждающий факт их оказания (используется в практике международного туризма).

+ В) Документ, который определяет взаимоотношения туристской организации и клиента по продаже тура.

23. ? Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором сформировано наиболее точное определение понятия «туристский маршрут».

= А) Это заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания и дополнительных туристско-экскурсионных услуг.

+ Б) Это траса передвижения путешественников, рассчитанная по времени с целью получения экскурсионных услуг.

+ В) Это заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения услуг размещения и питания.

24. ? Дайте максимально общее определение понятия «туристский продукт».

= А) Это совокупность вещественных (предметов потребления) и невещественных (услуги) потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туристов, возникающих во время путешествия.

+ Б) товар или услуга, которые удовлетворяют потребности людей, возникающие во время путешествия.

+ В) комбинация товаров и услуг, присущих той или иной туристской фирме для удовлетворения потребностей туристов.

25. ? Из предложенных вариантов ответов выберите тот, в котором перечислены ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ свойства туристского продукта.

= А) Качество, безопасность, надежность, оправданность цены.

+ Б) Целостность, эффективность, надежность ясность, гибкость, гостеприимство.

+ В) неосязаемы, теряются во времени, теряются в пространстве, зависимость качества от исполнителя, сезонность

26. ? Какие методы менеджмента туризма нивелируют свойство зависимости качества услуг от исполнителя?

= А) сертификация и стандартизация

+ Б) лицензирование

+ В) система менеджмента качества

27. ? С чего начинается разработка любого туристского продукта?

+ А) С разработки маршрута и составления графика обслуживания.

+ Б) С рекламы.

= В) С изучения спроса потенциальных потребителей.

28. ? Перечислите функции, которые выполняют туристские агентства?

+ А) Развитие гуманитарных ресурсов, коммуникативная и информационная функции.

= Б) Информативная, убеждающая, напоминающая.

+ В) Комплектующая, сервисная и гарантийная функции.

29. ? Какая организация является посредником между туроператором и туристом?

= А) Турагент.

+ Б) Поставщик услуг.

+ В) Ассоциация.

30. ? Дайте определение понятия «программа обслуживания».

+ А) Документ, в котором описывается порядок предоставления услуг туристу во время путешествия.

+ Б) Это набор запланированных услуг, распределенных по дням и времени их предоставления.

= В) Полное описание процесса туристского обслуживания, содержащее полное описание предоставляемых услуг.

31. ? Как называются организации и предприятия, участвующие в обслуживании туристов во время прохождения тура.

+ А) Предприятия-помощники.

= Б) Поставщики услуг.

+ В) Организаторы туризма.

32. ? Каково количество секторов в индустрии туризма

+ А)4

= Б)5

+ В)6

33. Каким образом проходит классификация ТУРИСТСКИХ транспортных услуг

= А) регулярные, туристские и индивидуальные перевозки.

+ Б) авиационный, железнодорожный, водный, автомобильный транспорт.

+ В) дальние, среднечастотные и ближние перевозки

34. ? Какое из определений понятия туристская деятельность соответствует современному российскому законодательству
 = А) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
 + Б) деятельность туристов при осуществлении туристских поездок
 + В) деятельность всех предприятий туристской индустрии
35. ? К крупным фирмам по прокату автомобилей относятся:
 ? А) «Air France», «Delta Air lines», «Southwest Airlines», «American Airlines».
 = Б) «Hertz», «Avis», «Budget», «National».
 + В) «RoyalCaribbean»; «Cunard».
36. ? Выберите максимально точное определение понятия «туристский рынок».
 = А) Система мирохозяйственных связей, в которой совершается процесс превращения туристско-экскурсионных услуг в деньги посредством деятельности субъектов .
 + Б) место, где спрос встречается с предложением, это не конкретное место, а собственно встреча спроса и предложения, на которой решаются вопросы: «Что покупать и по какой цене?» и «Что производить и по какой цене?».
 + В) Система мирохозяйственных связей, в которой совершается процесс превращения туристско-экскурсионных услуг в деньги.
37. ? Статистика туристских доходов и расходов учитывает
 = А) совокупные доходы туристских дестинаций от туристских прибытий складывающиеся из прямых расходов туристов и мультипликативного эффекта
 + Б) инвестиции государственных и негосударственных организаций в развитие туристской инфраструктуры
 + В) совокупные расходы туристов на приобретение туристского продукта
38. ? Сальдо туристского баланса страны- это
 + А) разница между туристскими доходами и туристскими расходами
 = Б) разница между объемами потоков выездного и въездного туризма
 + В) разница между затратами государства на развитие туризма и полученными доходами
39. ? Статистика туристских потоков учитывает
 + А) количество прибытий и отбытий туристов и степень их удовлетворенности продуктом
 = Б) количество прибытий и отбытий туристов, продолжительность пребывания, интенсивность прибытий и отбытий
 + В) количество прибытий туристов, продолжительность, интенсивность прибытий
40. ? Международные туристские организации подразделяют на следующие основные группы:
 + А) международные, региональные, национальные, местные.
 + Б) международные, национальные, региональные, областные, городские.
 = В) мировые общего характера; мировые отраслевого характера; региональные общего характера; региональные отраслевого характера; специализированные; особые.
41. ? Где находится штаб-квартира ЮНВТО?
 = А) В Мадриде.
 ? Б) В Лондоне.
 ? В) В Берлине.

42. ? Как часто ЮНВТО проводит генеральные ассамблеи?

- + А) Два раза в год.
- = Б) Один раз в два года.
- + В) Один раз в год.

43. ? Какие виды туристских формальностей выделяются в мире?

- + А) Полицейские и таможенные
- = Б) Полицейские, экономические, санитарные
- + В) Полицейские, экономические, санитарные, страховые.

44. ? Какой период развития туризма в России и СССР характеризовался максимальным масштабом социального туризма?

- = А) Административно –нормативный
- + Б) Коммерческий
- + В) Переходный рыночный

45. ? В какой период времени в России появились первые постоянные дворы для отдыха путешественников и смены лошадей?

- + А) В XIV-XV веках.
- + Б) В X веке.
- = В) В XI-XIII веках.

46. ? Какие виды туризма принято относить к УСТОЙЧИВОМУ туризму?

- + А) пляжный, познавательный
- = Б) экологический, сельский, культурный, волонтерский.
- + В) экологический, охотничье-рыболовный, деловой, образовательный.

Промежуточное тестирование по разделу 2. «Организация деятельности гостиничных предприятий»:

Перечень вопросов к аттестации:

Выберите из представленных номеров тот, который предполагают одноместное размещение:

1. Doubletwin
2. Triple
- 3. Single**
4. Juniorsuit

2.2

Выберите правильные характеристики номера «Дуплекс»

1. Номер со спальными местами, соединяющийся между собой внутренними дверями;
- 2. Номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах;**
3. Номер со спальным местом на одного человека;
4. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальные места и отдельное помещение с кухонным уголком.

2.3

Определите отличие номера «Студия» от «Апартаменты»?

1. В студии несколько комнат и кухня, а в апартаментах одна большая комната и кухонный уголок;
2. **В студии одна комната и нет кухонного уголка, а в апартаментах наоборот;**
3. В студии одна комната с кухонным уголком, а в апартаментах несколько жилых комнат и кухонный уголок;
4. Эти номера не имеют различий.

2.4

Аббревиатура нормативного документа «СНиП» расшифровывается как:

1. Санитарные нормы и правила
2. **Строительные нормы и правила**
3. Система нормативных правил
4. Нет правильного ответа

2.5

Соотнесите определение с понятием «Onlybad»:

1. только завтрак
2. все включено
3. полупансион
4. **только размещение**

2.6

Соотнесите определение с понятием «Bedandbreakfast»:

1. **только завтрак**
2. все включено
3. полупансион
4. только размещение

2.7

Соотнесите определение с понятием «Allinclusive»:

1. только завтрак
2. **все включено**
3. полупансион
4. только размещение

2.8

В структуру административно-хозяйственной службы входят следующие штатные единицы:

1. шеф повар
2. **горничная**
3. портье
4. **супервайзер**

2.9

Выберете функции службы питания:

1. прием туристов прибывших в гостиницу
2. **решение вопросов по обслуживанию банкетов и приемов**
3. **обслуживание гостей на предприятии питания в гостинице**
4. подведение общих итогов дня

2.10.

Выберите службу гостиницы, занимающуюся разработкой бонусных программ, системой скидок и ценообразованием?

1. инженерная
2. финансовая
3. **коммерческая**
4. служба ночного аудита

2.11.

Выберите из композиционных схем планирования наиболее распространенную в гостиницах:

1. секционная
2. центрическая
3. **смешанная**
4. коридорная

2.12.

Выберите цель проведения ночного аудита в гостинице:

1. максимизация контактов с реальными и потенциальными клиентами
2. анализ конкурентов на рынке
3. решение вопросов кадрового обеспечения
4. **проверка суточного отчета гостиницы**

2.13.

Выберите службу, к которой можно отнести должность горничной:

1. служба приёма и размещения
2. служба питания
3. служба обслуживания номерного фонда
4. **административно-хозяйственная служба**

2.13.

Подразделением, не входящим в состав службы эксплуатации номерного фонда, является:

1. прачечная
2. служба горничных
3. хозяйственная служба
4. **сервисная служба**

2.14.

Консьерж – это работник службы....

1. по обслуживанию номерного фонда
2. кадровой
3. коммерческой
4. **приема и размещения**

2.15.

Выберите службу, обеспечивающую функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице:

1. сервисная
2. **инженерно-техническая**
3. административно-хозяйственная
4. управленческая

2.16

Выберите категории номеров, которые по российской классификации могут иметь две и более комнат

1. **сьюит**
2. **апартаменты**
3. **люкс**
4. номер 1-й категории

2.17.

Выберите должностное лицо, возглавляющее работу гостиничного комплекса:

1. коммерческий директор
2. исполнительный директор
3. коммерческая служба
4. **генеральный директор**

2.18.

Все гостиничные службы можно подразделить на:

1. контактные и ситуативные
2. контактные и дистанционные
3. **контактные и неконтактные**
4. дистанционные и удаленные

2.19.

Проект гостиничного объекта обязательно должен содержать:

1. Кадастровый план участка
2. **Генеральный план участка**
3. Строительный план участка
4. Все ответы верны

2.20

Персонал контактных служб должен:

1. **иметь опрятный и привлекательный внешний вид**
2. **быть коммуникабельным и располагающим к контакту**
3. быть старше 35 лет
4. **иметь безупречную манеру поведения**

2.21.

Генеральный план участка под строительство гостиничного предприятия представляет собой:

1. **горизонтальную проекцию вида сверху всего участка**
2. смешанную проекцию вида сверху всего участка
3. вертикальную проекцию вида сверху всего участка
4. многоуровневую проекцию вида сверху всего участка

2.22

Работники индустрии гостеприимства должны иметь:

1. **соответствующее образование**
2. определенный возраст
3. **грамотную речь**
4. **профессиональные компетенции**

2.23.

В гостинице различают следующие потоки:

1. **Внутренние, входные и выходные**
2. Внутренние и внешние
3. Внутренние, внешние и выходные
4. Входные и выходные

2.24

Выберите правильный вариант из представленных видов виз:

1. Рабочая
2. Туристическая
3. Деловая
4. **Все ответы верны**

2.25

На участке гостиничного предприятия можно выделить следующие зоны:

1. **отдыха (зеленых насаждений)**
2. **общественная**
3. **спортивно-оздоровительная**
4. **жилая**

2.26

К административным помещениям в гостиницах относят:

1. парикмахерские салоны
2. бары
3. **вестибюли со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями**
4. залы для заседания

2.27

Завтрак, состоящий преимущественно из булочки и кофе (чая) и характерный для городских отелей называется:

1. **континентальный**
2. европейский
3. минибарный
4. узкий

2.27

Определите обязанности Bellmen:

1. звонарь
2. посудомойка
3. дежурный по этажу
4. **носильщик багажа**

2.28

К жилым помещениям в гостинице относятся:

1. вестибюли
2. административные помещения
3. помещения общественного значения
4. **номера всех категорий**

2.29

Целевым назначением коммерческой службы гостиницы является:

1. несение ответственности за максимальный уровень чистоты гостиницы
2. **анализ результатов финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного предприятия**
3. проверка корреспонденции гостей
4. **взаимодействие с турфирмами, менеджерами крупных предприятий**

2.30

К объектам безопасности в гостиницах относят:

1. **материальные ценности**
2. **человеческие ресурсы**
3. **информационная безопасность**
4. интеллектуальная безопасность

2.31

Службу безопасности возглавляет:

1. **заместитель генерального директора по безопасности**
2. генеральный директор
3. менеджер по безопасности
4. главный инженер по безопасности

2.32

Выберите сферы проявления угроз безопасности:

1. экономические, военные, политические
2. технологические, внутренние, пожароопасные
3. **социально-экономические, техногенные, природные**
4. природные, сферы экономической деятельности

2.33

Выберите формы существования службы безопасности в гостиничном предприятии:

1. **ЧОП**
2. **штат гостиничного предприятия**
3. ИП
4. частное сыскное бюро

2.34.

Выберите основные цели системы безопасности:

1. организации охраны и режима доступа на территорию гостиницы
2. **выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз**
3. обеспечение личной безопасности руководителя, отражение и уничтожение угроз
4. выявление и уничтожение источника утечки конфиденциальной информации

2.35

К способам охраны гостиничного предприятия можно отнести:

1. охрана патрулированием
2. охрана с помощью технических средств
3. комбинированная охрана
4. **все ответы верны**

2.36

Инженерно-техническая служба состоит из следующих сотрудников:

1. электрик
2. портье
3. ландшафтный архитектор
4. лифтер

2.37

Тип питания в гостинице, включающий 3-х разовое питание, напитки (иногда это могут быть только напитки местного производства, а иностранные продаются за дополнительную стоимость), называется:

1. Allinclusive
2. B&B
3. FB
4. UltraAllinclusive

2.38

На первом этаже гостиниц обычно расположены:

1. Лобби-бар
2. Служба приема и размещения
3. Служба консьержей
4. Зона лобби

2.39

Главный инженер в инженерно-технической службе выполняет функции:

1. организует проведение различных видов ремонтных работ
2. проводит ремонтные работы
3. руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования
4. контролирует качество выполнения работ

2.40

К основным обязанностям шеф-повара в ресторане при гостинице относятся:

1. предоставление меню гостям ресторана
2. приготовление блюд по сборнику рецептур
3. контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана
4. нет правильного ответа

2.41 _

Укажите, кто из персонала не относится к службе эксплуатации номерного фонда:

1. Горничная
2. Кастелянша
3. Супервайзер
4. Консьерж

2.42 _

В обязанности швейцара входит:

1. показ аварийного выхода
2. рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
3. доставка багажа в номер
4. встреча и приветствие гостя при входе в гостиницу

2.43 .

Служба приема и размещения располагается:

1. на втором этаже слева от лифта
2. **на первом этаже**
3. на территории лобби-бара
4. на пятом этаже

2.44 .

Текущая работа администратора службы приема и размещения:

1. поднос багажа
2. **побудка гостей**
3. **проверка списков приезжающих гостей**
4. уборка номеров

2.45 .

Служба приема и размещения функционирует ...

1. **круглосуточно**
2. только в дневное время
перерывами (с 07:00 до 00:00 с 02:07)
3. с перерывом на обед и на ночь

2.46 .

Техническое оснащение службы приема и размещения включает:

1. **факс, ксерокс, принтер, цифровая многоканальная телефонная станция**
2. **детектор для просмотра денег, компьютер, терминал для кодирования ключей**
3. **лазерный принтер профессиональный для печатания счетов**
4. **авторизационная машина для проката кредитных карт**

2.47 .

Служба приема и размещения связана со следующими службами:

1. **службой питания**
2. **административно-хозяйственной**
3. **коммерческой**
4. нет правильного ответа

2.48

Выберите гостевой цикл, выстроенный в правильном порядке и включающий все этапы:

1. **бронирование - заезд – проживание - выезд**
2. проживание – выезд
3. расчет – проживание – выезд – бронирование – учет
4. выезд – проживание – бронирование – заезд

2.49

Различают понятия, относящиеся к службе приема и размещения:

1. **Front Office, Front Desk**
2. FrontRoom, BackRoom
3. ForwardStage, BackwardStage
4. RegistrationDesk, BackDesk

2.50

Первое впечатление гостя о гостинице зависит от службы:

1. приема и размещения
2. горничных
3. питания
4. обслуживания в номерах

2.51

Выберите службы гостиницы, относящиеся к контактными:

1. инженерно-техническая служба
2. служба маркетинга
3. служба приема и размещения
4. служба безопасности

2.52

Среднесуточная стоимость номера – это:

1. отношение полученного дохода к количеству сданных номеров за сутки
2. сумма доходов от номеров за месяц
3. отношение количества сданных номеров к имеющимся в наличии
4. сумма сданных и свободных номеров

2.53.

Швейцар – это:

1. житель швейцарии
2. тот, кто встречает и провожает гостей гостиницы
3. сторож
4. продавец швейцарских часов

2.54.

Профессиональное объединение консьержей называется:

1. золотые ключи
2. золотое руно
3. золотые этажи
4. золотые люди

2.55.

Выберите случаи, когда нельзя принимать багаж в камеру хранения гостиниц:

1. Багаж слишком крупный
2. Клиент временно покидает гостиницу
3. Багаж вызывает подозрения
4. Постоянный клиент хочет оставить часть вещей в камере хранения

2.56.

Формирование счета гостя за основные и дополнительные услуги в гостинице осуществляется в:

1. технической службе
2. коммерческой службе
3. службе приема и размещения
4. административной службе

2.57 _

Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1. **принципе самообслуживания**
2. единой цене
3. минимизации отходов
4. минимизации расходов

2.58_

Основополагающими моментами при обслуживании гостя являются:

1. **быстрота обслуживания**
2. **точность исполнения заказа**
3. **предвосхищение желаний гостя**
4. возможность неисполнения услуги

2.59 _

Профессиональная культура связана с показателями:

1. **личностью работника**
2. внешним видом работника
3. **самосовершенствованием профессиональных компетенций**
4. финансовым положением сотрудника

2.60 _

Стандарты обслуживания в гостиничном деле применимы к следующим показателям:

1. **обслуживание гостей**
2. **внешний вид работников**
3. расстановка мебели в номере
4. **этика общения**

Промежуточное тестирование по разделу 3. «Технология организации обслуживания туристов (в формате стажировки)»:

Перечень вопросов к аттестации:

Укажите, что из перечисленного относится к специфическим чертам гостиничных услуг:

1. Возможность складирования
2. **Нематериальность**
3. Неизменное качество
4. **Подверженность человеческому фактору**

1.2

Какая из перечисленных услуг согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» предоставляется в гостинице бесплатно:

1. Заказ железнодорожных и авиабилетов
2. Запись на прием к врачу
3. **Вызов скорой помощи**
4. Заказ блюд в номер

1.3

Выберите время, которое, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», являющимся единым расчетным часом:

1. 00:00 час.местного времени
2. 18:00 час.местного времени
3. 13:00 час.местного времени
4. **12:00 час.местного времени**

1.4

Аббревиатура нормативного документа «СНиП» расшифровывается как:

5. Санитарные нормы и правила
6. **Строительные нормы и правила**
7. Система нормативных правил
8. Нет правильного ответа

1.5

Выберите услуги, не входящие в стоимость номера?

1. **Услуги мини-бара**
2. Услуги по замене белья
3. Услуги по уборке номера
4. Услуги по доставке корреспонденции в номер

1.6

Соотнесите определение с понятием «Onlybad»:

5. только завтрак
6. все включено
7. полупансион
8. **только размещение**

1.7

Соотнесите определение с понятием «Bedandbreakfast»:

5. **только завтрак**
6. все включено
7. полупансион
8. только размещение

1.8

Соотнесите определение с понятием «Allinclusive»:

5. только завтрак
6. **все включено**
7. полупансион
8. только размещение

1.9

В структуру административно-хозяйственной службы входят следующие штатные единицы:

5. шеф повар
6. **горничная**
7. портье
8. **супервайзер**

1.10

Выберете функции службы питания:

5. прием туристов прибывших в гостиницу
6. решение вопросов по обслуживанию банкетов и приемов
7. обслуживание гостей на предприятии питания в гостинице
8. подведение общих итогов дня

1.11

Выберите службу гостиницы, занимающуюся разработкой бонусных программ, системой скидок и ценообразованием?

5. инженерная
6. финансовая
7. **коммерческая**
8. служба ночного аудита

1.12

К услугам малых средств размещения согласно ГОСТ 54606-2011 относятся:

1. **прием и размещение туристов с режимом работы не менее 12 час.**
2. прием и размещение туристов с круглосуточным режимом работы
3. **ежедневная уборка номера**
4. ежедневная смена белья

1.13

К услугам меблированных комнат согласно ГОСТ 54606-2011 относятся:

1. **прием и размещение туристов с режимом работы не менее 8 час.**
2. прием и размещение туристов с круглосуточным режимом работы
3. ежедневная уборка номера
4. **уборка жилой комнаты к каждому заезду**

1.14

В дополнительные услуги входит:

1. услуга размещения
2. **услуга батлера**
3. экскурсионные услуги
4. **услуги прачечной**

1.15

Выберите цель проведения ночного аудита в гостинице:

5. максимизация контактов с реальными и потенциальными клиентами
6. анализ конкурентов на рынке
7. решение вопросов кадрового обеспечения
8. **проверка суточного отчета гостиницы**

1.16

Выберите службу, к которой можно отнести должность горничной:

5. служба приёма и размещения
6. служба питания
7. служба обслуживания номерного фонда
8. **административно-хозяйственная служба**

1.17

Подразделением, не входящим в состав службы эксплуатации номерного фонда, является:

5. прачечная
6. служба горничных
7. хозяйственная служба
8. **сервисная служба**

1.18

Консьерж – это работник службы....

5. по обслуживанию номерного фонда
6. кадровой
7. коммерческой
8. **приема и размещения**

1.19

Выберите службу, обеспечивающую функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице:

5. сервисная
6. **инженерно-техническая**
7. административно-хозяйственная
8. управленческая

1.20

Выберите должностное лицо, возглавляющее работу гостиничного комплекса:

5. коммерческий директор
6. исполнительный директор
7. коммерческая служба
8. **генеральный директор**

1.21.

Все гостиничные службы можно подразделить на:

5. контактные и ситуативные
6. контактные и дистанционные
7. **контактные и неконтактные**
8. дистанционные и удаленные

1.22

Персонал контактных служб должен:

5. **иметь опрятный и привлекательный внешний вид**
6. **быть коммуникабельным и располагающим к контакту**
7. быть старше 35 лет
8. **иметь безупречную манеру поведения**

1.23

Работники индустрии гостеприимства должны иметь:

5. **соответствующее образование**
6. определенный возраст
7. **грамотную речь**
8. **профессиональные компетенции**

1.24

В гостинице различают следующие потоки:

5. **Внутренние, входные и выходные**
6. Внутренние и внешние
7. Внутренние, внешние и выходные
8. Входные и выходные

1.25

Выберите правильный вариант из представленных видов виз:

5. Рабочая
6. Туристическая
7. Деловая
8. **Все ответы верны**

1.26

На участке гостиничного предприятия можно выделить следующие зоны:

5. **отдыха (зеленых насаждений)**
6. **общественная**
7. **спортивно-оздоровительная**
8. **жилая**

1.27

К административным помещениям в гостиницах относят:

5. парикмахерские салоны
6. бары
7. **вестибюли со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями**
8. залы для заседания

1.28

Определите обязанности Bellmen:

5. звонарь
6. посудомойка
7. дежурный по этажу
8. **носильщик багажа**

1.29

К жилым помещениям в гостинице относятся:

5. вестибюли
6. административные помещения
7. помещения общественного значения
8. **номера всех категорий**

1.30

Целевым назначением коммерческой службы гостиницы является:

5. несение ответственности за максимальный уровень чистоты гостиницы
6. **анализ результатов финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного предприятия**
7. проверка корреспонденции гостей
8. **взаимодействие с турфирмами, менеджерами крупных предприятий**

1.31

К объектам безопасности в гостиницах относят:

5. материальные ценности
6. человеческие ресурсы
7. информационная безопасность
8. интеллектуальная безопасность

1.32

Службу безопасности возглавляет:

5. заместитель генерального директора по безопасности
6. генеральный директор
7. менеджер по безопасности
8. главный инженер по безопасности

1.33

Выберите формы существования службы безопасности в гостиничном предприятии:

5. ЧОП
6. штат гостиничного предприятия
7. ИП
8. частное сыскное бюро

2.34.

Выберите основные цели системы безопасности:

5. организации охраны и режима доступа на территорию гостиницы
6. выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз
7. обеспечение личной безопасности руководителя, отражение и уничтожение угроз
8. выявление и уничтожение источника утечки конфиденциальной информации

1.35

К способам охраны гостиничного предприятия можно отнести:

5. охрана патрулированием
6. охрана с помощью технических средств
7. комбинированная охрана
8. все ответы верны

1.36

Инженерно-техническая служба состоит из следующих сотрудников:

1. электрик
2. портье
3. ландшафтный архитектор
4. лифтер

1.37

Главный инженер в инженерно-технической службе выполняет функции:

5. организует проведение различных видов ремонтных работ
6. проводит ремонтные работы
7. руководит установкой, паспортизацией и аттестацией оборудования
8. контролирует качество выполнения работ

1.38

К основным обязанностям шеф-повара в ресторане при гостинице относятся:

5. предоставление меню гостям ресторана
6. приготовление блюд по сборнику рецептов
- 7. контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана**
8. нет правильного ответа

1.39

Укажите, кто из персонала не относится к службе эксплуатации номерного фонда:

5. Горничная
6. Кастелянша
7. Супервайзер
- 8. Консьерж**

1.40 .

В обязанности швейцара входит:

5. показ аварийного выхода
6. рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
7. доставка багажа в номер
- 8. встреча и приветствие гостя при входе в гостиницу**

1.41 .

Служба приема и размещения располагается:

5. на втором этаже слева от лифта
- 6. на первом этаже**
7. на территории лобби-бара
8. на пятом этаже

1.42 .

Текущая работа администратора службы приема и размещения:

5. поднос багажа
- 6. побудка гостей**
- 7. проверка списков приезжающих гостей**
8. уборка номеров

1.43

Служба приема и размещения функционирует ...

- 4. круглосуточно**
5. только в дневное время
перерывами (с 07:00 до 00:00 с 02:07)
6. с перерывом на обед и на ночь

1.44 .

Служба приема и размещения связана со следующими службами:

5. службой питания
- 6. административно-хозяйственной**
- 7. коммерческой**
8. нет правильного ответа

1.45

Выберите гостевой цикл, выстроенный в правильном порядке и включающий все этапы:

5. бронирование - заезд – проживание - выезд
6. проживание – выезд
7. расчет – проживание – выезд – бронирование – учет
8. выезд – проживание – бронирование – заезд

1.46

Различают понятия, относящиеся к службе приема и размещения:

5. **Front Office, Front Desk**
6. FrontRoom, BackRoom
7. ForwardStage, BackwardStage
8. RegistrationDesk, BackDesk

1.47

Первое впечатление гостя о гостинице зависит от службы:

5. **приема и размещения**
6. горничных
7. питания
8. обслуживания в номерах

1.48

Выберите службы гостиницы, относящиеся к контактными:

5. инженерно-техническая служба
6. служба маркетинга
7. **служба приема и размещения**
8. служба безопасности

1.49.

Швейцар – это:

5. житель швейцарии
6. **тот, кто встречает и провожает гостей гостиницы**
7. сторож
8. продавец швейцарских часов

1.50.

Профессиональное объединение консьержей называется:

5. **золотые ключи**
6. золотое руно
7. золотые этажи
8. золотые люди

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

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

**Дополнительное оценочное средство по разделу 3
«ОТЧЕТ об итогах стажировки»**

_____ (фамилия, имя, отчество)

по программе
«Организация и предоставление туристских услуг»

в период с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

в _____
(название предприятия, организации, где проводилась стажировка)

Содержание стажировки:

Программа стажировки выполнена в объеме 24 часов.

Руководитель организации _____ (_____)

Руководитель стажировки от организации _____ (_____)

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста, который формируется случайным образом автоматически системой КИС РМАТ из вопросов промежуточного тестирования по разделам 1-3. Количество вопросов не более 50.

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основная литература:

ЭБС:

Организация туристской деятельности: учебник/Сухов Р. И.: Издательство Южного федерального университета, 2016 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

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

Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Дополнительна литература:

ЭБС:

Формирование профессионализма будущих менеджеров туристической индустрии: учебный практикум / Н.И. Кулакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

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]

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]

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]

Предпринимательство в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. : Издательство: Секвойя, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

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

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. : Издательство: Секвойя, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

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

Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие/Трицай М. А.: Издательство: Издательство ОмГТУ, 2017 [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Интернет-ресурсы:

Периодические издания: журналы

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

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

Мир русского слова <http://mirs.ropryal.ru/archive/>

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>.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

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

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

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

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

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

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

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

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

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

Требования к кадровым условиям реализации программы

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

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