

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТУЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Утверждаю:  
Ректор



М.В. Грязев



Подпись

10 20 19г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ  
«Гостиничное дело»**

**Срок освоения программы – 400 часов.**

**Тула 2019 год**

## **1 Цель программы профессиональной переподготовки**

Целью программы профессиональной переподготовки является получение компетенций обучающегося, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в области гостиничного дела.

Область профессиональной деятельности включает:

– оказание комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги;

– организация деятельности предприятий размещения;

– сфера прикладных исследований.

Объектами профессиональной деятельности являются:

– гостиницы и иные средства размещения,

– предприятия общественного питания,

– услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации,

– технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания,

– технологическая документация и информационные ресурсы,

– потребители услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности,

– первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Виды профессиональной деятельности:

– организационно-управленческий;

– технологический.

## **2 Планируемые результаты обучения**

Результаты обучения по программе профессиональной переподготовки направлены на получение новых компетенций обучающегося, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности.

Перечень компетенций обучающегося, планируемых к формированию в результате освоения программы профессиональной переподготовки:

– Способен к деловым коммуникациям в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОПК-1);

– Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства (ОПК-2);

– Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-3);

– Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного пита-



ния, принимать решения об организации деятельности в области гостеприимства, организовывать работу исполнителей (ПК-1);

– Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ПК-2);

– Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-3);

– Способен к осуществлению технологических процессов по формированию гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-4).

В результате освоения программы профессиональной переподготовки обучающийся должен:

**знать:**

– современные информационно-коммуникационные технологии, технологические новации и информационное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

– основы, правила и закономерности устной и письменной деловой коммуникации; основные положения международного протокола и делового этикета;

– требования безопасности обслуживания, ОТ и ТБ;

– цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области, основные положения стандартов в сфере гостеприимства;

– методики мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства, изучения рынка, потребителей, конкурентов, основные вопросы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства;

– современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.

**уметь:**

– осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

– применять основные правила международного протокола и этикета в процессе деловой коммуникации с партнером или клиентом;

– осуществлять обслуживание потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом требований безопасности;

– использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы гостеприимства;

– применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

– осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства;



– применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.

**иметь навыки:**

– использования современных информационно-коммуникационных технологий;

– общения с деловым партнером и клиентом на основе правил международного протокола и этикета;

– соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

– обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями;

– применения инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей, применения технологии проектирования, продвижения и реализации гостиничного продукта.

### 3 Учебный план

Срок освоения программы: 400 часов.

Форма обучения: заочная.

Порядок обучения: одновременно и непрерывно.

Программа профессиональной переподготовки реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа	
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ*		
1	Организация деятельности гостиничного предприятия	36	18	6	-	12	Промежуточная аттестация (экзамен)
2	Технологии гостиничной деятельности	36	16	8	-	12	Промежуточная аттестация (экзамен)
3	Информационные технологии в туризме и гостеприимстве	36	12	8	-	16	Промежуточная аттестация (зачет)
4	Стандартизация гостиничных ус-	36	18	6	-	12	Промежуточ-





Модуль 4 «Стандартизация гостиничных услуг»				12	12	12						
Модуль 5 «Управление персоналом в гостиничном бизнесе»				12	12	12						
Модуль 6 «Маркетинг и менеджмент в туризме и гостеприимстве»				12	12	12						
Модуль 7 «Деловой протокол и этикет. Психология делового общения»							24	12	12	24		
Модуль 8 «Организация службы питания в гостинице»							12	12	12			
Модуль 9 «Организация безопасности в гостинице»								12	12	12		
Итоговая аттестация											24	16

Примечание: неделя – период продолжительностью 7 дней.

## 5 Рабочие программы дисциплин (модулей)

### Рабочая программа модуля 1

#### «Организация деятельности гостиничного предприятия»

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Модели организации гостиничного бизнеса	3	2	-	-	1
2	Организация гостиничного дела	6	2	2		2
3	Анализ рынка гостиничных услуг	3	2	-	-	1
4	Проектирование и оснащение гостиничного комплекса	3	2	-	-	1
5	Основные функции и службы отеля	6	2	2	-	2
6	Дополнительные услуги гостиницы	3	2	-	-	1
7	Организационная структура управления предприятием	6	2	2	-	2
8	Методы управления	3	2	-	-	1
9	Система управления гостиничным имуществом	3	2	-	-	1

**Рабочая программа модуля 2**  
**«Технологии гостиничной деятельности»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Материально-техническая база гостиниц	3	2	-	-	1
2	Система управления гостиничным предприятием. Проведение совещаний и переговоров. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации	6	2	2	-	2
3	Организация работы функциональных служб гостиницы	6	2	2	-	2
4	Организация приема и размещения гостей	6	2	2	-	2
5	Технология и организация обслуживания номерного фонда	6	2	2	-	2
6	Предоставление дополнительных услуг	3	2	-	-	1
7	Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг	3	2	-	-	1
8	Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности	3	2	-	-	1

**Рабочая программа модуля 3**  
**«Информационные технологии в туризме и гостеприимстве»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Технология баз информации	7	2	2	-	3



2	Автоматизация текущего планирования	4	2	-		2
3	Автоматизация стратегических задач управления	4	2	-	-	2
4	Электронная документация и ее защита	7	2	2	-	3
5	Автоматизация операционных задач	7	2	2	-	3
6	Сетевые информационные технологии	7	2	2	-	3

**Рабочая программа модуля 4**  
**«Стандартизация гостиничных услуг»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Основные понятия. Нормативно-правовая база стандартизации	3	2	-	-	1
2	Стандартизация в сфере гостиничного обслуживания	3	2	-		1
3	Корпоративные стандарты	3	2	-	-	1
4	Операционные стандарты	3	2	-	-	1
5	Стандарт качества обслуживания	9	4	2	-	3
6	Разработка стандартов	9	4	2	-	3
7	Внедрение стандартов	6	2	2	-	2

**Рабочая программа модуля 5**  
**«Управление персоналом в гостиничном бизнесе»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	



1	Цели, эффективность и политика управления персоналом	8	4	2	-	2
2	Планирование, наем, адаптация персонала	10	4	2		4
3	Наставничество и обучение персонала	10	4	2	-	4
4	Мотивация и вознаграждение персонала	8	4	2	-	2

**Рабочая программа модуля 6**  
**«Менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Специфика управления на предприятиях гостиничного типа	6	2	-	-	4
2	Маркетинг гостиничных услуг	10	4	2		4
3	Современные технологии по продвижению услуг	10	4	2	-	4
4	Технологии продаж гостиничных услуг	10	4	2	-	4

**Рабочая программа модуля 7**  
**«Деловой протокол и этикет. Психология делового общения»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций	8	4	-	-	4
2	Психология ведения переговоров	16	4	4		8
3	Деловой телефонный этикет	10	2	4	-	4

4	Деловая переписка	8	4	-		4
5	Визитные карточки и их использование	6	2	-	-	4
6	Организация торжественных приемов	24	6	4		14

**Рабочая программа модуля 8**  
**«Организация службы питания в гостинице»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Квалификационные требования к производственному и обслуживающему персоналу	8	4	-	-	4
2	Предоставление услуг питания в гостиничных комплексах	12	6	2		4
3	Традиции и культура обслуживания гостей на предприятиях питания	16	6	6	-	4

**Рабочая программа модуля 9**  
**«Организация безопасности в гостинице»**

№ п/п	Наименование тем модуля	Всего часов	В том числе			
			Виды учебных занятий и учебных работ			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Функции и структуры службы безопасности отеля	8	6	-	-	2
2	Организационные меры безопасности отеля	6	4	-	-	2
3	Взаимодействие с правоохранительными органами	10	4	2	-	4
4	Пожарная безопасность	12	4	4	-	4



## 6 Организационно-педагогические условия реализации программы профессиональной переподготовки

### 6.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Для проведения лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная компьютером с доступом к сети Интернет, видеопроектором, настенным экраном.

Для проведения практических (семинарских) занятий требуется аудитория, оснащенная компьютером с доступом к сети Интернет.

Для проведения итоговой аттестации требуется аудитория, оснащенная компьютером с доступом к сети Интернет.

### 6.2 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
2. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
7. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования.
8. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012. — 168 с. - <http://www.book.ru/view/907452>, по паролю
9. Гостиничный менеджмент : учебное пособие /Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016. —432 с. — (Бакалавриат).- Режим доступа: <http://www.book.ru/view/916809>, по паролю
10. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес:классификация гостиниц и других средств размещения : учеб.пособие для вузов / В.С.Сенин,А.В.Денисенко .– М. : Финансы и статистика, 2007 .– 144с.
11. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л. П. Шматько .– 4-е изд., испр. и доп .– Ростов-н/Д ; М : Феникс : МарТ, 2010 .– 352с.
- 12.Пономарева И.Ю. Деловой этикет и международный протокол: учебное пособие. Тула: Изд-во ТулГУ, 2018. 228 с.
- 13.Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для вузов / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук .— Москва, 2014 .— 189 с. : ил. — (Бакалавриат) .— Дар Изд-ва «КНОРУС» ТулГУ : 1352349-1352358 .— ISBN 978-5-4365-0138-3 (в пер.) .
- 14.Основы рекламы [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Саратов: Научная книга, 2012.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8216>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
- 15.Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чумиков А.Н.— Электрон. текстовые данные.—



М.: Аспект Пресс, 2012.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8976>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

16. Черевичко Т.В. Экономика туризма (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.В. Черевичко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57170.html>.— ЭБС «IPRbooks»

17. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

18. Васильева, Л. А. PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

19. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

20. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

21. ЭБС [IPRBooks](http://www.iprbookshop.ru/) универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.

22. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru>. - Загл. с экрана.

23. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

24. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

### **6.3 Требования к кадровому обеспечению**

Реализация программы профессиональной переподготовки осуществляется педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

## **7 Формы аттестаций и оценочные материалы**

Промежуточная аттестация обучающегося по каждому модулю осуществляется в виде зачета или экзамена в форме тестирования. В ходе зачета обучающемуся предлагается выполнить тестовые задания по тематике дисциплины. Обучающийся, выполнив более 40 % тестовых заданий на зачете, получает



оценку «Зачтено». На экзамене, выполнив (40-60) % оценку «Удовлетворительно», (61 – 80) % оценку «Хорошо», 81 % и более оценку «Отлично».

Итоговая аттестация обучающегося по программе профессиональной переподготовки осуществляется аттестационной комиссией в виде междисциплинарного экзамена в форме тестирования. К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план. Итоговая аттестация считается успешно пройденной в случае получения обучающимся на экзамене одной из следующих оценок: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно». Оценки выставляются в соответствии с приведенной ниже шкалой

#### **Шкала соответствия оценок в стобальной и академической системах оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

<b>Система оценивания результатов обучения</b>	<b>Оценки</b>			
	Стобальная система оценивания, %	0 – 39	40 – 60	61 – 80
Академическая система оценивания	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

В случае успешного прохождения итоговой аттестации обучающемуся выдается документ о квалификации установленного образца – диплом о профессиональной переподготовке.

В приложении к программе профессиональной переподготовки приводятся примеры оценочных материалов для проведения промежуточных и итоговой аттестаций обучающегося.

### **8 Методические материалы по проведению итоговой аттестации**

При планировании процедуры итоговой аттестации обучающихся целесообразно использовать соответствующие методические рекомендации Минобрнауки России (Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»).

В состав аттестационной комиссии для проведения итоговой аттестации целесообразно включать преимущественно педагогических работников, ведущих научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю программы повышения квалификации.

## 9 Лист согласования программы профессиональной переподготовки

Разработчики программы повышения квалификации:  
Пономарева И.Ю. к.т.н., доц., профессор ТулГУ, зав.каф. ТИГ

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению решением совета Института  
ПФКСиТ, протокол № 10 от «19» 06 2019г.

Директор ИПФКСиТ

С.А. Архипова

Согласовано с УМУ:

Специалист по УМР

С.В. Моржова

Начальник УМУ

А.В. Моржов

Программа планируется к реализации на базе Интернет-института ТулГУ

Согласовано  
Директор Интернет-института

А.В.Сатаров

«21» 10 2019г.



**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 1**  
**«Организация деятельности гостиничного предприятия»**

1. К какому виду гостиничных цепей относится группа предприятий, объединившихся для использования общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и других дорогостоящих для отдельного предприятия услуг:

- а) корпоративные цепи;
- б) цепи независимых предприятий;
- в) цепи, предоставляющие управленческие услуги.

2. В чем заключается одно из достоинств деловых гостиниц:

- а) низкая стоимость проживания;
- б) возможность увеличения загрузки в период межсезонья;
- в) предоставление услуг лечебно-профилактического характера.



3. Что обозначает следующая пиктограмма :

- а) наличие водоёма;
- б) открытый плавательный бассейн;
- в) закрытый плавательный бассейн.

4. Как называются отношения, при которых франчайзер продает франшизу напрямую местному предпринимателю:

- а) косвенный франчайзинг;
- б) прямой франчайзинг;
- в) неполный франчайзинг.

5. Какая аббревиатура используется для обозначения системы «Шведский стол»:

- а) СВФ;
- б) АВФ;
- в) ВВФ.

**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 2**  
**«Технологии гостиничной деятельности»**

1. Гостиничную деятельность в РФ могут осуществлять:

- а) только юридические лица;
- б) только индивидуальные предприниматели;
- в) и юридические лица и предприниматели.

2. Согласно ОКВЭД, услуги гостиниц относят:

- а) к разделу Н – «Гостиницы и иные средства размещения», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц и иных средств размещения»;
- б) к разделу Н – «Гостиницы и рестораны», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц и ресторанов»;
- в) к разделу В – «Гостиницы», подразделу 55 – «Деятельность гостиниц»;
- г) в классификатор ОКВЭД гостиницы не входят.

3. Услуги гостиницы можно подразделяют на:

- а) основные;
- б) расширенные;
- в) дополнительные;
- г) сопутствующие.

4. Выберите основные услуги:

- а) бронирование мест (номеров);
- б) информирование;
- в) встреча;
- г) размещение;
- д) уборка;
- е) обслуживание гостей во время пребывания.

5. В гостиницах какой категории должны быть бизнес-центры, предоставляющие следующие услуги: машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного, предоставляют в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеры, электронные средства связи, видео- и аудиооборудование:

- а) 1 звезда;
- б) 2 звезды;
- в) 3 звезды;
- г) 4 звезды;
- д) 5 звезд.

**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 3**  
***«Информационные технологии в туризме и гостеприимстве»***

1. Поле базы данных:

- а) столбец таблицы, содержащий значения определенного свойства;
- б) строка таблицы, содержащая набор значений свойств, размещенный в полях базы данных;
- в) информационная модель, позволяющая в упорядоченном виде хранить данные о группе объектов, обладающих одинаковым набором свойств.

2. Если таблица удовлетворяет требованию уникальности первичного ключа, она называется:

- а) кортежом;
- б) отношением;



- в) индексом;
- г) атрибутом

3. Календарное планирование основывается на построении:

- а) сетевого графика
- б) графика К. Маркса
- в) диаграммы Фишера
- г) диаграммы Ганта

4. Критический путь в сетевом графике это:

- а) непрерывная последовательность взаимосвязанных работ и событий (от начального до конечного);
- б) последовательность работ, для которых есть некоторый резерв времени;
- в) наиболее длинный или наиболее уязвимый путь последовательных работ и событий (от начального до конечного) для которых резерв времени в плане проекта равен нулю.

5. Информационный объект (сущность) образуется:

- а) совокупностью атрибутов смежных объектов;
- б) совокупностью структурных компонентов, представляющих набор взаимосвязанных аттракторов;
- в) совокупностью логически взаимосвязанных атрибутов, представляющих качественные и количественные характеристики объекта.

**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 4**  
**«Стандартизация гостиничных услуг»**

1. Какая должна взиматься дополнительная оплата в случае задержки выезда туриста из гостиницы на 7 часов:

- а) за полные сутки;
- б) за половину суток;
- в) за 7 часов.

2. Какие требования предъявляются к гостиницам, находящимся в районах с перебоями воды:

- а) необходим запас воды не менее чем на 2 суток;
- б) необходим запас воды не менее чем на 1 сутки;
- в) необходим запас воды не менее чем на 3 суток.

3. Чему равен единый расчетный час в гостинице:

- а) 12 часам текущих суток по местному времени;
- б) 0 часам текущих суток по местному времени;
- в) 8 часам текущих суток по местному времени.

4. Каким законодательным актом регулируются отношения между гостиницей и государством:



- а) гражданским кодексом РФ;
- б) законом о правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства;
- в) законом об основах туристской деятельности.

5. Какая услуга не входит в минимальный ассортимент услуг, которые должны предъявляться в любом пансионате:

- а) круглосуточный прием;
- б) бронирование билетов;
- в) хранение ценностей и багажа.

### **Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 5**

#### ***«Управление персоналом в гостиничном бизнесе»***

1. Персонал объединяет составные части трудового коллектива предприятия (организации) и включает:

- а) производственный и управленческий персонал. Понятия «персонал», «кадры» и «работники» идентичные;
- б) понятия «персонал», «кадры» и «работники» имеют весьма различное содержание. Персонал включает только кадровых работников;
- в) персонал включает только рабочих;
- г) персонал относится только к служащим;
- д) менеджеров всех уровней управления, а также служащих.

2. Подбор персонала – формирование резерва кадров на замещение вакантных рабочих мест (должностей), который включает следующие элементы:

- а) расчет потребности в персонале, наем персонала, адаптация в новой должности;
- б) модели рабочих мест, реклама в местных газетах, собеседование и аттестация кадров;
- в) расчет потребности в персонале, модели рабочих мест, профотбор персонала, собеседование, формирование резерва кадров;
- г) подбор, наем, отбор, оценка и увольнение;
- д) профессиональный отбор, собеседование, формирование резерва кадров, формирование работоспособного коллектива.

3. Организация работы с персоналом включает совокупность научных методов, принципов, правил и нормативов, использование которых руководителем обеспечивает эффективную деятельность всех сотрудников. Какие подсистемы она включает?

- а) функциональные и обеспечивающие.
- б) только функциональные (маркетинг, экономика, производство, инжиниринг).
- в) только обеспечивающие (кадры, информация, техника, технология).
- г) кадровая политика, подбор персонала, лидерство, мотивация людей, оплата труда.
- д) философия организации, структура персонала, регламентация управления, научная организация труда, основы лидерства, формирование коллектива.



4. Научная организация труда (НОТ) включает комплекс вопросов, связанных с рабочим местом и его техническим оснащением. В состав НОТ входят такие разделы, как:

- а) организация рабочего места. Техника личной работы (ежедневник, органайзер, электронная записная книжка);
- б) организация труда на базе инструмента «Тайм-менеджер»;
- в) система нормирования труда и планировка рабочих мест;
- г) целевое планирование внутрифирменных и жизненных целей сотрудников и их оптимизация по ресурсам;
- д) организация рабочего места, целевое планирование, техника личной работы, нормирование труда.

5. Способность руководителя влиять на других людей таким образом, чтобы они работали на достижение целей организации самым эффективным способом это:

- а) власть;
- б) влияние;
- в) лидерство.

#### **Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 6**

##### ***«Менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия»***

1. С какой моделью менеджмента можно сравнить образ «кирпич»:

- а) американской;
- б) российской;
- в) японской.

2. На чем основан метод ключевых вопросов, для оценки стратегического состояния предприятия:

- а) на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей;
- б) на постановке вопросов и ответов по факторам внешней и внутренней среды организации;
- в) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем.

3. Какой метод оценки стратегического состояния организации основан на постановке вопросов и ответов по факторам внешней и внутренней среды организации:

- а) SWOT-анализ;
- б) метод SPACE;
- в) метод ключевых вопросов.

4. Как называется сценарий, в котором отражается наихудший вариант развития событий для организации:

- а) оптимистичный;
- б) пессимистичный;
- в) наиболее верный.

5. Какая из структур управления относится к специальной:

- а) линейная;
- б) проектная;
- в) линейно-функциональная.

### **Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 7**

#### *«Деловой протокол и этикет. Психология делового общения»*

1. При рассадке в автомобиле глава принимающей стороны будет занимать место:

- а) сзади справа по ходу движения автомобиля;
- б) сзади слева по ходу движения автомобиля;
- в) место рядом с водителем;
- г) займет свободное место после того, как сядут все остальные члены делегации.

2. Продолжительность протокольного визита:

- а) 1 час – 1, 5 часа;
- б) 2 – 3 часа;
- в) 40 минут – 1 час;
- г) 20 – 30 минут.

3. Оптимальные дни для проведения переговоров:

- а) понедельник;
- б) вторник;
- в) среда;
- г) четверг;
- д) пятница;
- е) суббота.

4. Стандартный размер визитной карточки:

- а) 6 x 10 см;
- б) 5 x 9 см;
- в) 10 x 12 см;
- г) 3 x 4 см.

5. При оформлении визитной карточки всегда оставляют свободным:

- а) правый верхний угол;
- б) правый нижний угол;
- в) левый верхний угол;
- г) левый нижний угол.



**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 8**  
**«Организация службы питания в гостинице»**

1. Какому виду банкета соответствует данная характеристика: в небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 ч; банкетные столы не расставляются:
  - а) банкет-фуршет;
  - б) банкет-коктейль;
  - в) банкет с полным обслуживанием.
  
2. Какие предприятия делятся на классы:
  - а) столовая;
  - б) бар;
  - в) кафе;
  - г) закусочная.
  
3. Какие способы используются при сервировке стола для почетных гостей:
  - а) двусторонняя;
  - б) односторонняя;
  - в) односторонняя и двусторонняя.
  
4. Что из перечисленного не относится к обязательным требованиям к кафе:
  - а) сортовая стеклянная посуда из прессованного стекла (или разовая из фольги, картона и др.);
  - б) мебель стандартная, соответствующая интерьеру помещений;
  - в) обслуживание официантами, барменами, метрдотелями или самообслуживание;
  - г) наличие у обслуживающего персонала санитарной одежды.
  
5. Какой завтрак представляет альтернативу завтраку или обеду:
  - а) поздний;
  - б) американский;
  - в) континентальный;
  - г) завтрак с шампанским.

**Примеры оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации по модулю 9**  
**«Организация безопасности в гостинице»**

1. Специфические факторы риска в гостиницах обусловлены:
  - а) возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения гостиницы, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);

- б) техническим состоянием туристских гостиниц; сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т.п.); уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.)
- в) все перечисленное.

2. Что относится к средствам инженерной защиты:

- а) труднопреодолеваемые ограды, усиленные двери, защитные рольставни;
- б) сейсмические датчики, средства радиолокации;
- в) видеодетектирование, ИК подсветка, аудиомониторинг.

3. Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях:

- а) существования источников риска, проявления данных источников на опасном для человека уровне;
- б) подверженности человека воздействию источников опасности;
- в) все перечисленное.

4. Что является первостепенным в обеспечении безопасности клиента во время его пребывания в гостинице:

- а) ограничение и контроль доступа в номер;
- б) обеспечение конфиденциальности данных;
- в) охрана прилегающих территорий.

5. Электронные карточные замки:

- а) открываются изнутри простым нажатием на ручку при всех комбинациях использования его запорных элементов;
- б) открываются изнутри простым нажатием на ручку определенной комбинации использования его запорных элементов;
- в) открываются снаружи простым нажатием на ручку при всех комбинациях использования его запорных элементов.

### **Примеры оценочных материалов для проведения итоговой аттестации**

1. Объектами организации производства на гостиничном предприятии являются:

- 1) производственные системы различных уровней, в которые входят люди и подчиненные им средства труда;
- 2) сформированная производственная и организационная структура предприятия (или их совокупности), и соответствующие им правила, положения и инструкции, определяющие их взаимодействие;
- 3) определённая организация сочетания и соединения основных элементов производства в пространстве и во времени, а также их структурное соотношение.



2. Номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком:

- а) дормитори;
- б) джуниор сьют;
- в) сьют;
- г) апартамент;
- д) студия;
- е) соединяющиеся номера;
- ж) дуплекс.

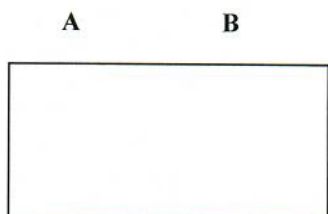
3. Турист заранее забронировал место в гостинице и опоздал на 2 суток. Какая с него должна взиматься плата:

- А) плата за бронь + плата за фактический простой номера (за 2 суток);
- Б) плата за фактический простой номера (за 2 суток);
- В) плата за бронь + плата за фактический простой номера (за 1 суток)

4. Какой из методов системного анализа используется как эффективный способ анализа целей и задач организации:

- А) дерево анализа проблем;
- Б) дерево целей;
- В) дерево решений.

5. Позиция, которую лицо В занимает за столом относительно лица А на приведенном ниже рисунке:



- а) делового взаимодействия (для выработки общих решений);
- б) углового расположения (для непринужденной, дружеской беседы);
- в) конкурирующе-оборонительная, вызывающая атмосферу соперничества;
- г) независимая, свидетельствующая об отсутствии заинтересованности.