

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Академия туризма и международных отношений»**

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА**

**по направлению подготовки  
43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Академия туризма и международных отношений»**

УТВЕРЖДЕНО:  
решением ученого совета АТиМО

\_\_\_\_\_  
Ученый секретарь

ОДОБРЕНО и РЕКОМЕНДОВАНО:  
на заседании кафедры менеджмента  
туризма и гостеприимства \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Зав.кафедрой

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА**

**по направлению подготовки  
43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр**

Екатеринбург 2016

УДК 378:640.4

ББК 74.58

П 78

Программа итогового экзамена по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело.

ЧОУ ВО «Академия туризма и международных отношений». – Екатеринбург, 2016. – 44 с.

**Программу разработал:** Проректор по учебной работе д.п.н., проф.,  
Пирогова О.В.

**В работе над программой принимали участие:**

Зав.каф. менеджмента туризма и гостеприимства  
к.и.н., доц. Мельников Н.Н.,  
к.п.н. Воробьева А.Ю.,  
д.и., доц. Килимник Е.В.,  
зав. библиотекой Махнёва Н.Н.

Программа итогового экзамена по направлению подготовки «43.03.03 – Гостиничное дело» обсуждена на заседании кафедры менеджмента туризма и гостеприимства (протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.) и утверждена на заседании Ученого совета ЧОУ ВО «Академия туризма и международных отношений» (протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.).

Декан факультета

А.Ю. Воробьева

Зав. кафедрой  
менеджмента туризма и гостеприимства

Н.Н. Мельников

© ЧОУ ВО «Академия туризма и  
международных отношений», 2016  
© Пирогова О.В. Академия туризма и  
международных отношений, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	5
1 Общие положения.....	6
2 Примерные вопросы для проверки знаний выпускников на итоговом экзамене.....	12
3 Примерный перечень вопросов для подготовки к итоговому экзамену.....	32
4 Критерии оценивания ответов студентов на ИАК.....	36
5 Список литературы.....	37

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Государственный экзамен введен по решению Ученого совета и является, наряду с защитой выпускной квалификационной работы, составной частью итоговой аттестации. Итоговый экзамен организуется и осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.1912 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденным Приказом №1155 Министерства Образования и Науки Российской Федерации от 25.03.2003 г.

- Федеральным Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным Приказом №1432 Министерства образования и науки Российской Федерации от 04 декабря 2015 г.

- Регламентом подготовки и проведения итоговой аттестации выпускников АТиМО, завершающих обучение по неаккредитованным основным образовательным программам, утвержденном на заседании Ученого совета Академии (протокол №7 от 15.02.16).

Итоговый экзамен проводится на заключительном этапе учебного процесса до защиты выпускной квалификационной работы и является одним из видов аттестационных испытаний в составе итоговой аттестации. К комплексному итоговому экзамену допускаются студенты, завершившие полный курс обучения в соответствии с утвержденным учебным планом.

Проводится с **целью** определения уровня теоретических и практических знаний выпускника и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Требования к уровню подготовки выпускника

Согласно требованиям ФГОС по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», в ходе проведения итоговой аттестации проверяется уровень сформированности следующих:

➤ **общекультурных компетенций:**

- способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);
- способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

➤ **общепрофессиональными компетенциями:**

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

## ➤ профессиональных компетенций:

### производственно-технологическая деятельность:

– готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);

– готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2);

### организационно-управленческая деятельность:

– владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);

– готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);

– способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

### сервисная деятельность:

– готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6);

– готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7);

– готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

– научно-исследовательская деятельность:

– способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9);

– готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);

– готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-

11);

- проектная деятельность:
- готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования (ПК-12);
- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя (ПК-13);
- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14).

Содержание «Итогового экзамена» отражает основные вопросы дисциплин общей профессиональной и специальной подготовки, знание которых определяет необходимый уровень готовности выпускников к работе в качестве бакалавра гостиничного дела.

В соответствии с Государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» студент должен:

– **Знать:**

- теоретические основы гостиничной деятельности;
- понятийный аппарат;
- правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;
- профессиональные стандарты обслуживания;
- квалификационные требования к персоналу;
- историю становления и развития гостиничного дела;
- современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения;
- организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;



- порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
- факторы, определяющие качество характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции;
- организацию контроля качества гостиничных услуг;
- теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения;
- функции менеджмента; методы и стили управления;
- виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;
- теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия;
- рынок гостиничных услуг и его компоненты;
- особенности конкуренции;
- маркетинговые исследования;
- теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
- **Уметь:**
  - выявлять потребности потребителя, работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности;
  - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
  - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
  - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;
  - организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;
  - организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения;
  - применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей;
  - применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
  - обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;
  - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирова-

ния персонала гостиничного предприятия;

- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка;

- выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов соответствующих запросам потребителей.

- **Владеть:**

- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;

- навыками применения стандартов в гостиничной деятельности;

- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;

- технологией разработки стандартов организации;

- методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала;

- приемами работы с жалобами потребителей;

- навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей,

- стимулирования и контроля профессиональной деятельности;

- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия;

- приемами эффективных продаж гостиничного продукта.

### **Форма проведения итогового экзамена**

Аттестацию проводит государственная аттестационная комиссия (ИАК). Председатель ИАК и состав ИАК утверждаются в установленном порядке.

Итоговый экзамен по специальности проводится на заключительном этапе учебного процесса до разработки выпускной квалификационной работы.

Итоговый экзамен носит комплексный, характер и представляет собой итоговое испытание по профессионально-ориентированным междисциплинарным проблемам, устанавливающее соответствие подготовленности выпускников требованиям государственного образовательного стандарта и проводится с целью проверки уровня и качества общепрофессиональной и специальной подготовки студентов.

Итоговый экзамен по направлению «Гостиничное дело» проводится в устной форме с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках и включает вопросы по дисциплинам, входящим в настоящую Программу.

Результаты экзамена объявляются в день его проведения.

## Содержание итогового экзамена

Для проведения экзамена ежегодно составляется программа, которая утверждается выпускающей кафедрой и Ученым советом.

Программа итогового экзамена по направлению подготовки «Гостиничное дело» включает в себя примерный перечень вопросов экзаменационных билетов по указанным дисциплинам. Для четкого понимания содержания каждого вопроса студентам дана краткая его характеристика. Формулировка каждого вопроса предусматривает при ответе на него обязательность подтверждения теоретических знаний практическими примерами, либо анализом практической ситуации.

Программа итогового экзамена включает перечень тем (вопросов) с краткой аннотацией основных положений, которые необходимо раскрыть при ответе на вопрос. В экзаменационный билет включено три вопроса по одному из каждого блока.

Темы (вопросы) сгруппированы по трем блокам:

- Первый Блок – Гостиничный менеджмент, Маркетинг гостиничного предприятия.
- Второй Блок – Основы индустрии гостеприимства, Организация гостиничного дела.
- Третий Блок – Технологии гостиничной деятельности. Технологии и организация услуг питания.

Государственный итоговый междисциплинарный экзамен включает проверку теоретических знаний студентов путем их устных ответов на вопросы экзаменационных билетов. На государственный итоговый междисциплинарный экзамен выносятся проверка знаний следующих учебных дисциплин:

- организация гостиничного дела;
- технология гостиничной деятельности;
- проектирование гостиничной деятельности;
- психология делового общения;
- стандартизация и контроль качества гостиничных услуг;
- гостиничный менеджмент;
- маркетинг гостиничного предприятия;
- управление человеческими ресурсами;
- организация питания в гостеприимстве;
- сервисная деятельность;
- безопасность питания и пищевых продуктов.

## **2 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ ВЫПУСКНИКОВ НА ИТОГОВОМ ЭКЗАМЕНЕ**

**Название темы: краткое содержание, перечень содержательных вопросов**

### **Блок 1. Организация гостиничного дела.**

#### **Организация гостиничного дела.**

##### **1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.**

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в РФ: углубление специализации гостиничных предприятий, клиентоориентированный сервис, внимание к вопросам экологии в гостиничном бизнесе, внедрение информационных технологий и инноваций. Широкое использование Интернет ресурсов с целью продажи и продвижения гостиничного продукта. Развитие малых средств размещения. Внимание размещению инвалидов в отелях.

##### **2. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.**

Современное состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса за рубежом. Организация деятельности гостиничных цепей, малых отелей. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства.

##### **3. Основные понятия туризма. Классификация туризма.**

Понятие туризма. Классификация туризма по типам туризма согласно закону РФ. Классификация туризма по категориям согласно документам ЮН ВТО. Классификация туризма по целям туристской деятельности. Классификация туризма по дальности путешествия, по продолжительности путешествия, по возрастному составу туристов и др.

##### **4. Современное состояние туризма в мире. Прогнозы развития международного туризма.**

Современное состояние туризма. Статистика международных туристских потоков. Статистика доходов. Современные тенденции туристского спроса. Самые перспективные туристские направления XXI века. Наиболее перспективные туристские дестинации.

##### **5. Туристский рынок: структура, особенности. Современное состояние и тенденции развития.**

Понятие туристского рынка. Структура туристского рынка. Особенности туристского рынка и их влияние на специфику деятельности по производству и продвижению туристского продукта. Современный туристский рынок – рынок покупателей. Современное состояние туристского рынка и тенденции развития: влияние информационных технологий, конкуренция, дифференциация продукта и сегментация потребителей, концентрация капиталов и интеграция, унификация технологий и обслуживания. Место и роль гостиниц и иных средств размещения на современном туристском рынке. Примеры.

## **6 Предприятие гостинично-ресторанного бизнеса как объект управления.**

Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления. Особенности управления предприятиями гостинично-ресторанного бизнеса различных форм собственности. Анализ состояния индустрии гостеприимства в России и в мире.

## **7 Современные подходы классификации гостиниц и других средств размещения.**

Отечественная и зарубежная классификация гостиниц, мотелей. Классификация гостиниц по размерам и уровню обслуживания: мировой, средний, экономический (ограниченный). Требования к гостиницам всех категорий. Здания, сооружения и помещения в гостиничных предприятиях.

Рост гостиничных цепей. Гостиничные цепи в России. Независимые и франчайзинговые гостиницы. Контрактный менеджмент. Кондоминиум и таймшер

## **8 Средства размещения туристов. Термины и определения.**

Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения в национальных стандартах РФ: средство размещения, номерной фонд, номер в средстве размещения. Типы номеров: сьюит, одноместный номер, двухместный номер «дабл», двухместный номер «твин», многоместный номер, дормитори, джуниор сьюит, сьюит апартамент, студия, соединяющиеся номера, дюлекс. Типы размещающихся туристов.

## **9 Службы гостиницы и их назначение.**

Технологический цикл обслуживания гостей. Структура и функции служб гостиницы. Служба бронирования. Структура и требования к сотрудникам службы приема и размещения гостей. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда. Виды уборочных работ. Задачи службы безопасности в отеле. Отдел маркетинга и продаж. Инженерная служба. Финансовая служба. Отдел кадров гостиницы. Применение стандартов обслуживания в гостинице.

Требования к персоналу гостиницы. Должностная инструкция.

### **10 Характеристика и особенности гостиничных услуг.**

Виды услуг гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги средств размещения. Особенности гостиничных услуг. Дополнительные услуги – показатель специализации гостиницы. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Варианты информирования гостей о дополнительных услугах, времени и условиях их предоставления. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

### **11. Экологические аспекты в деятельности средств размещения.**

Деятельность отелей в поддержку охраны окружающей среды. Требования к средствам размещения по охране окружающей среды. Участие гостиниц в международных и российских экологических программах.

### **11 Типология средств размещения туристов.**

Характеристика и особенности услуг предприятий, предоставляющих услуги размещения: гостиница, мотель, кемпинг, пансионат, миниотель, апартаменты, хостел, курортный отель, ферм хауз, сюит отель, ботель, флотель, флай-отель, ротель.

### **12 Услуги малых средств размещения.**

Классификация малых средств размещения: малая гостиница, миниотель, меблированные комнаты, гостевые комнаты. Преимущества малых средств размещения. Варианты расположения малых средств размещения. Требования к услугам в малых средствах размещения. Тематические отели. Особенности развития мини-отелей в Екатеринбурге.

### **13 Предприятия питания в индустрии гостеприимства.**

Классификация предприятий массового питания в зависимости от характера торгово-производственной деятельности, месторасположения, контингента обслуживаемых клиентов (гостей), ассортимента продукции (специализация), вместимости, метода обслуживания, время функционирования, уровня обслуживания. Типы ресторанов. Структура управления рестораном. Управленческий, обслуживающий и производственный персонал ресторана. Особенности предприятий питания гостиничных комплексов. Обслуживание в гостиничных номерах (Room service), мини-бар.

#### **14 Особенности услуг бизнес-отелей.**

Местоположение бизнес-отелей. Особенности услуг отеля. Характеристика номерного фонда бизнес-отелей. Методы привлечения гостей в периоды снижения загрузки отелей.

#### **15 Роль материально-технической базы в гостиничном хозяйстве.**

Классификация видов материально-технической базы. Характеристика основных групп материально-технической базы гостиничного комплекса.

#### **16 Нормативно-правовое регулирование гостиничного сектора в РФ.**

Действующие законы и нормативные акты в России в области индустрии гостеприимства. Национальная система классификации гостиниц и иных средств размещения: требования к средствам размещения, присваиваемые категории. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Требования государственного стандарта к услугам малых средств размещения. Должностная инструкция: структура. Правила внутреннего распорядка гостиницы. Внутрифирменные стандарты обслуживания. Органы и комитеты, управляющие сферой гостеприимства РФ.

#### **17 Международные гостиничные компании и объединения.**

История развития мировых гостиничных цепей. Определение понятий: гостиничная управляющая компания, гостиничная цепь. Основные признаки гостиничной цепи, причины интеграции. Преимущества и недостатки гостиничных цепей. Модели организации сетевого бизнеса. Международные гостиничные цепи, представленные в Екатеринбурге. Пути вхождения в гостиничную цепь. Особенности развития гостиничных компаний и объединений в России.

#### **18 Организационная структура гостиничного предприятия.**

Понятие организационной структуры предприятия гостеприимства. Виды организационных структур гостиничного предприятия (линейная, функциональная, линейно-функциональная). Вертикальные и горизонтальные связи. Факторы, влияющие на структуру отеля. Пример схемы типичной структуры гостиниц, вместимостью 15 и 200 номеров. Основные службы гостиницы, их функциональное назначение. Роль взаимодействия служб гостиницы. Состав контактных служб гостиничного предприятия.

#### **19 Управление гостиничным предприятием.**

Формы управления гостиничным предприятием. Методы управления трудовым коллективом. Стилль управления. Зависимость эффективности работы пер-

сонала от стиля управления.

## **20 Стандарты обслуживания предприятий гостеприимства.**

Внутрифирменные (корпоративные) стандарты обслуживания гостиничного предприятия, их цель. Этапы разработки стандартов предприятия гостеприимства. Виды стандартов в отеле: общие стандарты, стандарты рабочих процедур. Общие стандарты отеля: стандарты внешнего вида персонала, приветствия и прощания с гостями, профессиональный этикет, работа с замечаниями и жалобами гостей, пропажи и находки. Стандарты рабочих процедур.

## **21 Гостиничный этикет.**

Этикет в отношениях с гостями. Этикет делового общения сотрудников гостиницы. Этика и этикет руководителя. Мастерство телефонного общения персонала гостиничного предприятия.

## **22 Управление качеством услуг предприятия гостеприимства**

Качество гостиничных услуг: определение. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг. Роль стандартов обслуживания в повышении качества гостиничных услуг. Техническое и функциональное качество услуг. Организация контроля качества услуг в гостинице.

## **23 Аудит качества услуг гостиничного предприятия.**

Виды аудита качества гостиничных услуг. Особенности внутреннего и внешнего аудита. Методика проведения внутреннего аудита качества услуг в отеле. Методы сбора информации для оценки качества услуг. Наблюдение. Опрос. Метод «Тайный гость». Шаги бенчмаркинга. Отзывы гостей. Шаги по работе с жалобой гостя.

## **24 Концепция продукта предприятия индустрии гостеприимства.**

Понятие продукта. Концепция ресторанного и гостиничного продукта. Структура ресторанного и гостиничного продукта. Материальные и нематериальные элементы. Особенности услуги.

## **25 Деловое общение и гостеприимство.**

Сущность делового общения, особенности. Функции делового общения. Типы делового общения.

## **27. Безопасность в гостеприимстве.**

Общее понятие безопасности и направления ее организации. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение рисков для гостя средства разме-



щения. Безопасность гостей во время проживания в средствах размещения. Правовое регулирование безопасности.

### **28. Программы развития туризма в Российской Федерации.**

Основные цели и задачи развития туризма в России. Федеральные программы регулирующие развитие туризма. Задачи целевых программ. Понятие туристских кластеров. Принципы государственно-частного партнерства.

### **29. Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. Использование туристских ресурсов для сферы гостеприимства.**

Что такое туристские ресурсы. Виды рекреационных туристских ресурсов, природные ресурсы, культурно-исторические ресурсы, рекреационная сеть. Свойства ресурсов. Виды антропогенных туристских ресурсов.

### **30. Характеристика рынка внутреннего и въездного туризма в РФ.**

Становление и особенности формирования рынка внутреннего туризма в РФ. Основные виды туризма и туристские дестинации (регионы, города), представленные на российском рынке внутреннего туризма, статистика путешествий российских граждан в России. Современное состояние, проблемы и перспективы развития рынка внутреннего туризма в РФ. Понятие «въездной туризм», характеристика современного состояния въездного туризма в мире и в России. Основные направления развития въездного туризма.

## **Блок 2. Технология гостиничной деятельности.**

### **Тема 1. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.**

Содержание понятия «технологический цикл обслуживания гостей». Характеристика этапов цикла обслуживания гостей в гостинице. Персонал, задействованный в различных этапах гостиничного цикла. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Современные технологии и инновации гостиничной деятельности в работе с потребителем.

### **Тема 2. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.**

Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Контактные службы гостиницы.

### **Тема 3. Технологии деятельности отдела бронирования.**

Бронирование номеров. Типы бронирования. Виды гарантированного бро-

нирования. Основные функции отдела бронирования. Процедура бронирования номеров по телефону. Типичные ошибки оператора по бронированию. Тарифы.

#### **Тема 4. Технологии деятельности службы приёма и размещения гостиницы.**

Состав службы. Front office и Back office службы приёма и размещения. Основные функции и технологии обслуживания: менеджер службы, швейцар, подносчик багажа, lobby manager, консьерж, оператор телефонной службы, ночной аудитор, портье. Портье отеля (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности персонала. Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя.

#### **Тема 5. Административно-хозяйственная служба гостиницы.**

Состав службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Квалификационные требования и характеристики должностей обслуживающего персонала. Характеристика помещений номерного фонда: гостевые номера, кабинеты, бельевые кладовые, кладовые дополнительных постельных принадлежностей, кладовая моющих средств, мебельный склад, помещения для складирования мусора. Требования санитарных норм и правил к складским помещениям номерного фонда. Услуги, предоставляемые службой номерной фонд.

#### **Тема 6. Организация и технология уборочных работ в гостинице.**

Организация и технология уборочных работ в номерном фонде гостиницы. Виды и стандарты уборки гостевых номеров. Текущая уборка, генеральная уборка, промежуточная уборка, вечерний сервис, уборка номера после отъезда гостей. Организация и виды уборки общественных помещений гостиницы. Сотрудничество отелей с аутсорсинговыми компаниями.

#### **Тема 7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.**

Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Виды гостиничных услуг. Классификация дополнительных услуг. Культурно-досуговые и культурно-зрелищные услуги. Спортивно-оздоровительные услуги. Торгово-бытовое обслуживание. Бизнес-услуги. Транспортное обслуживание. Организация и технология предоставления дополнительных услуг. Зависимость перечня дополнительных услуги от назначения гостиницы. Информирование о дополнительных услугах, времени и условиях их предоставления.

## **Тема 8. Организация и технология приема и обслуживания VIP-гостей в отеле.**

Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Методы определения потребностей гостей. Уровни VIP гостей. Услуги отелей для VIP гостей разных уровней. Технология подготовки, встречи VIP- групп в отеле.

## **Тема 9. Технологии деятельности службы маркетинга и продаж гостиницы.**

Структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж, каналы сбыта. Деятельность отдела по организации и обслуживанию банкетов и конференций. Задачи и функции отдела рекламы и связей с общественностью. Стимулирование сбыта гостиничного продукта: виды скидок.

## **Тема 10. Служба безопасности в отеле.**

Цели, задачи. Принципы работы. Хранение и выдача ключей в отеле. Применение современных технологий в системе контроля доступа в гостевые номера.

## **Тема 11. Отдел кадров отеля.**

Основные задачи деятельности службы персонала гостиницы. Типовая структура отдела кадров гостиницы. Набор персонала для работы в гостинице. Отбор и найм персонала. Адаптация и мотивация персонала. Ведение личных дел сотрудников. Разработка плана повышения квалификации персонала. Аттестация персонала.

## **Тема 12. Проекты в гостиничном бизнесе.**

Понятие проекта, характеристика и особенности. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта. Бизнес-план и его структура. Реализация проекта строительства и подготовка объекта к эксплуатации.

## **Тема 13. Анимация в гостеприимстве.**

Понятие и функции анимации. Типология анимации. Виды и технологии реализации анимационных программ. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

## **Тема 14. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.**

Процесс обработки данных и получения информации. Компьютерные системы, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства. Этапы раз-

вития средств вычислительной техники на предприятиях индустрии гостеприимства. Ведущие производители аппаратного и программного обеспечения для гостиниц, ресторанов и туристических фирм.

Сферы применения компьютеров в гостиницах: служба приема и размещения, служба эксплуатации номеров, комплекс служб питания, инженерно-технические службы, служба охраны, административная служба, бухгалтерия.

Применение компьютеров в ресторанах: ввод заказа, контроль оплаты, формы оплаты, учет поступления и расхода продуктов, составление типовых блюд, меню, расчет калорийности и стоимости.

Применение компьютеров при составлении бизнес-планов, анализе эффективности инвестирования.

Применение компьютеров для составления текстовых документов и рекламных материалов.

Глобальные и локальные компьютерные сети.

Перспективные направления внедрения компьютерных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Понятие программы. Системные программы, операционные системы. Прикладные программы. Текстовые редакторы. Графические программы. Электронные таблицы. Базы данных. Интегрированные пакеты.

Системы автоматической регистрации/выписки, системы гостиничного телевидения, компьютеризированные бары, системы информации.

Понятие управления доходами, пример, возможности применения программных средств.

Системы управления предприятием питания. Рабочие и сервисные программы как способ автоматизации зон обслуживания и управления.

Передовые технологии систем управления ресторанным предприятием: сенсорные экраны, магнитные считывающие устройства, платформы обслуживания кредитных карт, беспроводные терминалы ввода заказов.

Состав и функции сервисных программ управления предприятием питания. Виды отчетов.

## **Тема 15. Организационно-правовые формы юридических лиц, осуществляющих деятельность в сфере гостеприимства.**

Особенности образования управляющих компаний. Виды коммерческих организаций. Регистрация ИП и юридических лиц. Порядок ликвидации.

## **Тема 16. Туристские формальности.**

Паспортно-визовые формальности. Виды виз, туристская виза. Виды туристских виз и порядок их получения. Шенгенская виза. Таможенные формаль-

ности: таможенный контроль, таможенная декларация. Санитарные формальности. Эпидемиологический контроль.

### **Тема 17. Договорные отношения в туризме.**

Общая характеристика договора. Требования к составлению договоров. Договорные отношения между турфирмами и средствами размещения. Договорные отношения между гостиничным предприятием и потребителями услуг. Договорные отношения между средствами размещения и поставщиками.

## **Индустрия общественного питания.**

### **Тема 1. Питание как часть общечеловеческой материальной культуры.**

Питание как основной компонент материальной культуры человека. История и этапы развития питания. Исторические традиции и культуры потребления народов мира. Современные взгляды на потребление пищи и питания человека. Взаимосвязь старинной и современной кухни. Национальные особенности традиций и культур народов мира. Влияние природных, социальных, экономических факторов на формирование традиций. Туризм и национальная культура: их взаимосвязь в вопросах организации питания.

### **Тема 2. Классификацию предприятий общественного питания.**

Классификация предприятий общественного питания в зависимости от характера их деятельности: производство продукции общественного питания; производство, реализация продукции общественного питания и обслуживание потребителей; реализация продукции; предприятия выездного обслуживания.

Классификация предприятий общественного питания по типам: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии. Классификация ресторанов и баров по классам. Классификация предприятий массового питания по различным категориям: месторасположение, контингент обслуживаемых гостей, по циклу изготовления продукции, ассортимент продукции (специализация), вместимость, форма обслуживания, время функционирования.

### **Тема 3. Служба питания в гостиничном предприятии.**

Служба питания и ее роль в индустрии гостеприимства. Предприятия общественного питания в гостинице. Задачи и функции деятельности служб питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания в гостинице.

Состав и характеристика производственных помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и

технического назначения. Требования к техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице.

Организационная структура службы питания в гостиницах различных типов. Назначение и характеристика подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах, обслуживание массовых мероприятий.

Вспомогательные службы предприятий питания. Характеристика вспомогательных служб общественного питания. Хранение и отпуск товаров.

#### **Тема 4. Технологии обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостиницах.**

Сервисные технологии в организации питания. Организация процесса обслуживания в предприятиях питания различных орматов. Классификация организационных форм и методов реализации услуг питания. Сроки приема пищи. Основное и промежуточное питание. Основное питание в зависимости от времени дня. Формы организации питания: обслуживание в ресторане, кафе, гостиничных комплексов.

Условия питания; полный пансион и полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость.

Питание во время экскурсий, путешествий, пикников. Обслуживание туристских групп на предприятиях общественного питания в гостинице. Особенности организации обслуживания туристов с учетом их возраста, пола, целей поездок и пр. Форма расчета с гостями: наличный, безналичный. По кредитной карточке.

#### **Тема 5. Управление службой питания в гостинице.**

Управление службой питания. Общая характеристика аппарата управления службы питания. Администрация ресторана. Должностные инструкции директора службы питания, заведующего производством, официанта, метродотеля, бармена, швейцара, гардеробщика, сомелье, бариста. ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Материальная ответственность работников предприятий общественного питания. Расчеты при планировании производства на предприятиях общественного питания в гостинице. Документальное сопровождение на предприятиях общественного питания в гостинице.

## **Тема 6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях, методы и формы обслуживания.**

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание персоналом, комбинированный метод, а-ля карт, а-парт, табльдот. Буфетный стол. Стандартные обеды по абонементам. Общий стол. Все виды общественного питания по абонементам. Полное питание за определенную плату. Порционные блюда. Питание с постоянными ценами при выборе различных блюд. Питание с постоянными ценами на основные блюда и с талонами на десертные блюда, напитки и т.д. Питание со смешанными системами оплаты блюд.

Питание с отпуском блюд в порядке самообслуживания: в буфетах, шведских буфетах; с подачей отдельных блюд по талонам и чекам, система кафетерия; с оплатой после еды, без предварительной выдачи чеков; прочие формы самообслуживания.

Основные системы обслуживания: по европейскому плану (EP). По американскому плану (AP), модифицированный американский план, континентальный план. Виды завтраков и зависимость от контингента потребителей: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.

Современные формы обслуживания: реализация скомплектованных обедов для лиц, проживающих в гостиницах по предварительным заказам. Организация залов-экспресс и столов-экспресс, организация чайного стола. Организация семейных обедов, проведение дегустации блюд национальных кухонь.

Особенности организации обслуживания за барной стойкой. Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бармена. Правила реализации алкогольной и табачной продукции на предприятиях общественного питания в гостинице.

## **Тема 7. Специальные формы организации питания.**

Организация обслуживания участников массовых мероприятий на предприятиях общественного питания в гостинице. Технологии и особенности обслуживания массовых мероприятий. Обслуживание участников конгрессов, конференций. Обслуживание спортсменов.

Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Обслуживания тематических и праздничных мероприятий. Организация обслуживания банкетов. Банкеты-приемы. Банкет-прием с полным обслуживанием в «обнос». Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет-встреча. Банкет-чай. Ланчи, бранчи. Правила организации банкетов. Управление персоналом банкетного

обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания. Особенности организации питания иностранных туристов и *vip* гостей.

Особенности обслуживания в гостиничных номерах: прием и порядок выполнения заказа, назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов; обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

### **Тема 8. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания.**

Обслуживающий персонал ресторана. Аттестация персонала. Профессиональная этика работников службы питания. Производственный персонал предприятия питания (ГОСТ 3 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»). Контроль качества продукции общественного питания. Организация системы постоянного обучения персонала ресторана. Требования к качеству и безопасности питания. Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектирования предприятий общественного питания в гостинице. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии). Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания, наличие достаточного количества столовой посуды, приборов и столового белья. Знание и соблюдение персоналом этических норм и правил обслуживания, знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

### **Тема 9. Стандарты обслуживания в ресторане.**

Понятие стандарта обслуживания. Состав и характеристика обслуживающего персонала ресторана. Должностные обязанности метрдотеля, официанта. Профессиональные требования к официанту. Методы организации труда официантов. Официант: стандарты профессионального обслуживания гостя в ресторане.

## **Технологии продаж.**

### **Тема 1. Обслуживание клиента при продаже гостиничных номеров.**

Психология продаж. Мотивы клиентов при покупке. Социально-психологический портрет гостя. Типы продавцов, типы покупателей. Методы формирования заинтересованности в покупке гостиничного продукта. Тактика продаж. Общение с клиентом по телефону



## **Тема 2. Эффективные продажи: основные понятия и виды продаж туристских продуктов и услуг. Основы технологий продаж, особенности офисной технологии продаж.**

Определение понятия продаж как сложного многоступенчатого процесса, позволяющего удовлетворить потребности потребителей и обеспечить продавцам запланированную прибыль. Виды продаж: оптовые и розничные продажи.

Технологические особенности успешных продаж. Подготовка сделки – купля-продажа. Особенности офисной технологии, технологическая документация сопровождения продаж. Активные продажи, в том числе через Интернет.

### **3. Сайт туристской компании как элемент продаж, особенности проектирования структуры, содержания и дизайна сайта.**

Электронные каналы сбыта: основные понятия и значение. Сайт туристского предприятия, характеристика основных типов сайтов.

### **4. Реклама в туризме. Роль и задачи. Средства распространения рекламы в туризме.**

Определение понятия «реклама». Цели рекламной деятельности. Отличительные черты туристской рекламы. Принципы рекламы. Структура и состав рекламного обращения. Рекламный слоган. Брендинг. Ненадлежащая реклама и ответственность. Средства рекламы, их преимущества и недостатки. Выбор средств рекламы. Факторы, влияющие на выбор средств рекламы. Принятие решений об основных параметрах рекламы – охват, частота, сила воздействия. График выхода рекламных материалов.

## **Блок 3. Блок управления.**

### **Гостиничный менеджмент.**

#### **1. Теория управления**

Управление как потребность и как фактор успеха деятельности. Сущность и содержание управления. Место теории управления в системе современных знаний. Специфика управленческой деятельности. Современные проблемы управления.

#### **2. Цели и целеполагание в управлении в гостеприимстве.**

Роль цели в организации и осуществлении процессов управления. Классификация целей, построение дерева целей. Сочетание разнообразия целей и функций менеджмента. Соответствие целей управления целям организации. Система управления по целям. Стратегия и тактика управления.

### **3. Система управления.**

Понятие системы управления. Распределение функции, полномочий и ответственности. Принципы построения систем управления. Факторы формирования систем управления. Понятие звена управления. Разработка комплекса функций обособляемого звена системы управления, типология систем управления.

### **4. Процесс и механизм управления в гостеприимстве.**

Понятие процесса управления. Операции процесса управления. Свойства, характеристики и основные этапы процесса управления. Типология процессов управления. Понятие механизма управления. Стихийное и сознательное формирование механизма управления. Нравственные ограничения в использовании средств управления. Экономические методы управления. Административно-правовые методы управления. Социально-психологические методы управления.

### **5. Стратегия и тактика менеджмента в гостеприимстве.**

Элементы и основные понятия функции «планирование». Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, виды планов. Принципы и методы планирования. Перспективное и текущее внутрифирменное планирование. Прогнозирование как основной элемент планирования. Стратегическое планирование и реализация стратегического плана. Планирование и успех организации. Бизнес-планирование. Сущность и особенности бизнес-плана, основное содержание и порядок разработки.

### **6. Мотивация деятельности в гостеприимстве.**

Мотивы деятельности человека и их роль в управлении. Основные понятия и логика процесса мотивации. Факторы формирования мотивов труда. Использование мотивации в практике менеджмента. Факторы эффективности мотивации. Современные концепции мотивации.

### **7. Разработка управленческих решений.**

Сущность управленческого решения. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Этапы рационального принятия решения. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Организация проведения совещания. Модели и методы принятия управленческих решений, реализация управленческих решений.

### **8. Стили управления в менеджменте:**

авторитарный; демократический; либеральный. Лидерство, как особое

управленческое взаимодействие с подчиненными. Стили управления в менеджменте: авторитарный; демократический; либеральный. Сравнительная характеристика основных стилей руководства, их преимущества и недостатки. Лидерство, как особое управленческое взаимодействие с подчиненными.

#### **9. Управление межличностными отношениями в гостеприимстве. Управление конфликтами и стрессами.**

Межличностные отношения в организации. Понятия «конфликт» и «стресс». Источники и виды конфликтов. Основные стереотипы поведения руководителя в конфликтных ситуациях; их характеристика.

#### **10. Конкурентоспособность предприятия гостеприимства. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Концепция конкурентных сил рыночных отношений по М. Портеру.**

Определение понятия «конкурентоспособность». Стратегия лидерство в издержках. Стратегия дифференциации. Стратегия фокусировки на интересах конкретных потребителей.

Силы конкуренции по М. Портеру: конкурентные силы производителей аналогичной продукции, конкурентная сила поставщиков, конкурентная сила покупателей, конкурентная сила потенциальных производителей, конкурентная сила товаров-заменителей.

#### **11. Риск – менеджмент в сфере гостеприимства.**

Понятие риска, его виды. Риски в туризме и способы их предупреждения и преодоления. Способы управления риском.

#### **12. Методы анализа среды. Методология проведения SWOT-анализа.**

Роль анализа среды предприятия. Суть SWOT-анализа как комплексного анализа внешней и внутренней среды. Методология этого анализа. Построение матрицы SWOT – анализа, установление связей между квадратами и выбор стратегии развития бизнеса.

#### **13. Миссия организации. Носители интересов. Факторы выработки миссии. Цели формулирования миссии.**

Определение понятия «миссия». Собственники организации. Сотрудники организации. Покупатели продукта. Деловые партнеры. Местное сообщество. Общество в целом. Пять факторов выработки миссии. Роль миссии в деятельности организации.

#### **14. Организационная культура как объект стратегических изменений. Факторы, влияющие на организационную культуру.**

Содержание понятия «организационная культура». Роль организационной культуры в организации. Характеристика основных факторов, влияющих на организационную культуру.

#### **15. Менеджер как субъект управления. Имидж менеджера.**

Менеджер как профессиональный руководитель. Деятельность менеджеров. Роли менеджера в современной организации. Межличностные роли. Информационные роли. Принципиальная модель современного менеджера. Требования к современному менеджеру. Предпринимательство и менеджер. Факторы поведения менеджера, влияющие на эффективность управления. Квалификационные требования к менеджерам, компетенции. Оценка личности и деловых качеств менеджера. Имидж менеджера. Основные факторы, влияющие на создание имиджа менеджера. Характерные черты менеджера XXI века.

### **Маркетинг гостиничного предприятия.**

#### **1. Понятие, сущность и принципы маркетинга.**

Маркетинг как научная дисциплина и как область практической деятельности. Цели и задачи курса. Особенности современного этапа общественно-экономического развития России, вызвавшие потребность в изучении и применении маркетинга. Предмет исследования маркетинга. Причины возникновения маркетинга. Эволюция маркетинга. Цели и принципы маркетинга. Основные понятия и категории маркетинга: нужда, потребность, сделка, обмен, товар, рынок и другие. Комплекс маркетинга. Функции маркетинга. Пути использования мирового опыта развития маркетинга в России. Отечественный и зарубежный опыт маркетинга.

#### **2. Концепции управления маркетингом в гостеприимстве.**

Исторические этапы эволюции концепции маркетинга (концентрация производства, кризис перепроизводства, маркетинговая концепция управления, система глобального маркетинга). Основные концепции управления маркетингом на предприятии: концепция совершенствования производства, концепция совершенствования товара, концепция интенсификации коммерческих усилий, концепция маркетинга, концепция социально-этического маркетинга. Причины возникновения концепции социально-этического маркетинга. Пирамида социально-этического маркетинга.

### **3. Сегментирование рынка.**

Понятие сегментирования рынка, цель и необходимость сегментирования рынка. Условия и принципы сегментирования рынка. Способы сегментирования рынка.

Массовый маркетинг. Товарно-дифференцированный маркетинг. Целевой маркетинг. Основные мероприятия целевого маркетинга: сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара. Основные этапы сегментирования рынка: выбор критериев и признаков сегментирования рынка, выбор метода сегментирования, позиционирование товара, разработка комплекса маркетинга. Отечественная практика компаний по сегментированию рынка в России.

### **4. Стратегическое планирование маркетинга в гостеприимстве.**

Система планирования маркетинга: стратегическая маркетинговая программа, план маркетинга. Основные блоки стратегической маркетинговой программы: цели фирмы, анализ хозяйственного портфеля фирмы, выбор стратегии роста фирмы. Понятие, роль и значение маркетинговой стратегии. Разработка стратегии как главная задача для функционирования механизма маркетинга. Различные маркетинговые стратегии. Их характеристика. Выбор стратегии маркетинга. Механизм реализации маркетинговой стратегии. Планирование маркетинга. Основные этапы разработки плана маркетинга. Маркетинговый раздел бизнес-плана. Ее общая характеристика и структура. Бюджет маркетинга.

### **5. Модель покупательского поведения потребителей гостинчного продукта.**

Значение исследований покупательского поведения. Модель покупательского поведения потребителей. Побудительные факторы, «черный ящик» сознания покупателя, ответная реакция на побудительные факторы маркетинга. Основные характеристики покупателей. Процесс принятия решения о покупке. Классификация покупателей. Теория человеческой мотивации З. Фрейда и А. Маслоу.

### **6. Товарная политика предприятия.**

Товарная политика – стратегия управления товаром. Формирование товарного ассортимента. Рыночная атрибутика товара. Марка и марочная политика. Упаковка. Классификация товаров. Концепция жизненного цикла товара. Новый товар в системе маркетинга. Этапы разработки нового товара. Управление ассортиментом. Оценка конкурентоспособности товара.

## **7. Разработка ценовой политики.**

Ценообразование в качестве одного из основных направлений в маркетинге. Виды цен и особенности их применения. Факторы ценообразования и ценовая политика. Ценообразование на различных типах рынка. Основные этапы и методы расчета цен. Разработка стратегии ценообразования. Рыночная корректировка цен. Формы государственного регулирования свободы ценообразования. Виды скидок и условия их применения.

## **8. Формирование спроса и стимулирование сбыта гостиничных предприятий.**

Система маркетинговых коммуникаций. Средства маркетинговых коммуникаций. Реклама как составная часть маркетинговой деятельности и инструмент управления поведением покупателей. Основные виды рекламных обращений. Средства рекламы. Методы оценки эффективности рекламы. Формирование рекламного бюджета. Средства стимулирования сбыта. Пропаганда как средство маркетинговых коммуникаций. Личная продажа как средство маркетинговых коммуникаций. Паблик рилейшенз (связи с общественностью). Средства и задачи паблик рилейшенз.

## **9. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства: цели, средства, участники, система продвижения.**

Понятие маркетинговых коммуникаций. Цели коммуникаций. Средства коммуникаций. Участники коммуникаций. Система продвижения (промоушн-микс). Сущность рекламы: классификация видов рекламы, применяемых в индустрии гостеприимства. Оценка эффективности рекламной деятельности. Стимулирование сбыта (сейлз-промоушн) и его влияние на объем продаж. Программа стимулирования сбыта: стимулирование сотрудников предприятия гостеприимства; стимулирование торговых посредников; стимулирование сбыта, направленное на клиентов. Инструментарий стимулирования сбыта. Связи с общественностью (PR – паблик рилейшенз) как инструмент маркетинга. Функции PR. Основные инструменты PR. Прямой маркетинг (директ-маркетинг) и его компоненты. Характеристика и особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.

## **10. Управление клиентской лояльностью в предприятиях гостеприимства.**

Сущность лояльности. Виды лояльности (поведенческая, воспринимаемая, комплексная). Измеряемые компоненты лояльности. Типы лояльности: истинная, ложная, латентная, отсутствующая. Программы лояльности и их эффек-

ТИВНОСТЬ.

## **Управление человеческими ресурсами.**

### **1. Сущность и принципы управления персоналом в организации. Формирование кадровой политики в организации.**

Сущность и соотношение понятий «человеческие ресурсы», «трудовые ресурсы», «персонал». Значение персонала организации на современном этапе. Персонал как объект управления. Цели и направления деятельности по управлению персоналом. Управление персоналом в функциональном и организационном отношении. Закономерности и принципы управления персоналом. Кадровая политика организации, ее содержание. Требования к содержанию кадровой политики, нормативная база. Последовательность и содержание этапов разработки кадровой политики. Принципы, виды кадровой политики. Механизмы реализации кадровой политики.

### **3. Методы управления персоналом в организации. Подбор и расстановка персонала.**

Методы управления персоналом. Экономические методы управления персоналом (материальное стимулирование и санкции, финансирование и кредитование, зарплата, себестоимость, прибыль, цена). Организационно-распорядительные методы (основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении, нормативно-документальном закреплении функций) управления персоналом. Социально-психологические методы управления персоналом (мотивация, моральное поощрение, социальное планирование). Подбор и расстановка персонала. Социализация, профориентация и адаптация персонала. Понятия и виды адаптации. Организация процесса адаптации. Управление деловой карьерой. Виды, цели и этапы деловой карьеры. Организация перемещения кадров. Резерв для замещения руководящих должностей и работа с ним. Горизонтальная карьера. Управление кадровым резервом. Профессиональное развитие работника и законодательные основы подготовки и переподготовки кадров.

## **Инновационный менеджмент.**

### **1. Современные направления инноваций в предприятиях индустрии гостеприимства.**

Инновация. Инновационный процесс. Непременные свойства инновации. Логические формы инновационного процесса. Значение выбора инновационной стратегии. Инновационная стратегия. Формулировка инновационной стратегии.

Возможные направления инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе. Затраты и риски выполнения инновационного проекта.

### **Бизнес-планирование.**

#### **1. Бизнес–план как элемент стратегического планирования.**

Бизнес-план в системе стратегического планирования. Понятие, цели и задачи бизнес-плана. Структура бизнес-плана. Содержание основных разделов бизнес-плана: резюме, общее описание фирмы, виды товаров (услуг), рынки сбыта товаров (услуг), конкуренция на рынках сбыта, план маркетинга, юридический план, организационный план, оценка риска и страхование, финансовый план.

### **Экономика гостиничного предприятия.**

#### **1. Экономическая эффективность управления предприятием ГРБ: понятие, методы оценки.**

Общее понятие об эффективности управления. Экономическая эффективность управления, система общих и частных показателей. Методики расчета эффективности управления и особенности их применения на предприятиях различного типа. Информационное обеспечение расчета экономической эффективности.

## **3 ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ИТОГОВОМУ ЭКЗАМЕНУ**

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

#### **Блок I.**

#### **Основы индустрии гостеприимства.**

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
2. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.
3. Основные понятия туризма. Классификация туризма.
4. Современное состояние туризма в мире. Прогнозы развития международного туризма.
5. Туристский рынок: структура, особенности. Современное состояние и



тенденции развития.

6. Предприятие гостинично-ресторанного бизнеса как объект управления.
7. Современные подходы классификации гостиниц и других средств размещения
8. Средства размещения туристов. Термины и определения.
9. Службы гостиницы и их назначение.
10. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
11. Экологические аспекты в деятельности средств размещения.
12. Типология средств размещения туристов.
13. Услуги малых средств размещения.
14. Предприятия питания в индустрии гостеприимства.
15. Особенности услуг бизнес-отелей.
16. Роль материально-технической базы в гостиничном хозяйстве.
17. Нормативно-правовое регулирование гостиничного сектора в РФ.
18. Международные гостиничные компании и объединения.
19. Организационная структура гостиничного предприятия.
20. Управление гостиничным предприятием.
21. Стандарты обслуживания предприятий гостеприимства.
22. Гостиничный этикет.
23. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства
24. Аудит качества услуг гостиничного предприятия.
25. Концепция продукта предприятия индустрии гостеприимства.
26. Деловое общение и гостеприимство.
27. Безопасность в гостеприимстве.
28. Программы развития туризма в Российской Федерации.
29. Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. Использование туристских ресурсов для сферы гостеприимства.
30. Характеристика рынка внутреннего и въездного туризма в РФ.

## **Блок 2. Технология гостиничной деятельности.**

1. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице.
2. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие.
3. Технологии деятельности отдела бронирования.
4. Технологии деятельности службы приёма и размещения гостиницы.
5. Административно-хозяйственная служба гостиницы.
6. Организация и технология уборочных работ в гостинице.
7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

8. Организация и технология приема и обслуживания VIP-гостей в отеле.
9. Технологии деятельности службы маркетинга и продаж гостиницы.
10. Служба безопасности в отеле.
11. Отдел кадров отеля.
12. Проекты в гостиничном бизнесе.
13. Анимация в гостеприимстве.
14. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.
15. Служба питания в гостиничном предприятии.
16. Технологии обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостиницах.
17. Управление службой питания в гостинице.
18. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях, методы и формы обслуживания.
18. Специальные формы организации питания.
8. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания.
19. Обслуживание клиента при продаже гостиничных номеров.
20. Эффективные продажи: основные понятия и виды продаж туристских продуктов и услуг. Основы технологий продаж, особенности офисной технологии продаж.
21. Сайт туристской компании как элемент продаж, особенности проектирования структуры, содержания и дизайна сайта.
22. Реклама в туризме. Роль и задачи. Средства распространения рекламы в туризме.

### **Блок 3. Блок управление.**

1. Теория управления.
2. Цели и целеполагание в управлении в гостеприимстве.
3. Система управления.
4. Процесс и механизм управления в гостеприимстве.
5. Стратегия и тактика менеджмента в гостеприимстве.
6. Мотивация деятельности в гостеприимстве.
7. Разработка управленческих решений.
8. Стили управления в менеджменте.
9. Управление межличностными отношениями в гостеприимстве. Управление конфликтами и стрессами.
10. Конкурентоспособность предприятия гостеприимства. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Концепция конкурентных сил рыночных отношений по М. Портеру.

11. Риск – менеджмент в сфере гостеприимства.
12. Методы анализа среды. Методология проведения SWOT-анализа.
13. Миссия организации. Носители интересов. Факторы выработки миссии. Цели формулирования миссии.
14. Организационная культура как объект стратегических изменений. Факторы, влияющие на организационную культуру.
15. Менеджер как субъект управления. Имидж менеджера.
16. Понятие, сущность и принципы маркетинга
17. Концепции управления маркетингом в гостеприимстве.
18. Сегментирование рынка
19. Стратегическое планирование маркетинга в гостеприимстве.
20. Модель покупательского поведения потребителей гостиничного продукта.
21. Товарная политика предприятия
22. Разработка ценовой политики
23. Формирование спроса и стимулирование сбыта гостиничных предприятий.
24. Маркетинговые коммуникации в индустрии гостеприимства: цели, средства, участники, система продвижения.
25. Управление клиентской лояльностью в предприятиях гостеприимства.
26. Сущность и принципы управления персоналом в организации. Формирование кадровой политики в организации.
27. Методы управления персоналом в организации. Подбор и расстановка персонала.
28. Современные направления инноваций в предприятиях индустрии гостеприимства.
29. Бизнес – план как элемент стратегического планирования.
30. Экономическая эффективность управления предприятием ГРБ: понятие, методы оценки.
31. Управление деловой карьерой.
32. Виды, цели и этапы деловой карьеры.
33. Организация перемещения кадров.
34. Резерв для замещения руководящих должностей и работа с ним.
35. Горизонтальная карьера.
36. Управление кадровым резервом.
37. Профессиональное развитие работника и законодательные основы подготовки и переподготовки кадров.
38. Социализация, профориентация и адаптация персонала. Понятия и виды адаптации. Организация процесса адаптации.

#### **4 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ СТУДЕНТОВ НА ИАК**

**Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:**

– **«отлично»**, если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

– **«хорошо»**, если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

– **«удовлетворительно»**, если студент показал знания основного учебного материала, но не подтвердил теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах;

– **«неудовлетворительно»**, если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно», ответы на теоретические вопросы не соответствуют требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

**Оценка за теоретические знания экзаменуемого определяется по оценкам за ответы на вопросы билета, дополнительные вопросы и выставляется по следующим критериям:**

– **«отлично»**, когда ответы на все вопросы билета оцениваются «отлично» или не более одного ответа «хорошо», а другие ответы «отлично»;

– **«хорошо»**, когда ответы на вопросы билета и на дополнительные вопросы оцениваются «отлично» или «хорошо», а при наличии одной «удовлетворительной» оценки она компенсируется не менее, чем одной «отличной» оценкой;

– **«удовлетворительно»**, когда условия для получения оценки «хорошо» не выполнены, но средний балл оценок за ответы на вопросы составляет не менее трех (при условии, что «неудовлетворительно» оценен ответ не более чем на один вопрос билета);

– **«неудовлетворительно»**, если пятьдесят и более процентов ответов на вопросы билета оценены на «неудовлетворительно».

## 5 СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/). – Загл. с экрана.
2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
3. ГОСТ Р 50647-2010. Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50762-2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
5. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
6. ГОСТ Р 50764-2009. Услуги общественного питания. Общие требования.
7. ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
9. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
10. ГОСТ Р 53523-2009. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.
11. ГОСТ Р 53995-2010. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
12. ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
13. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
14. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
15. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
16. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требо-

вания к кейтерингу.

17. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии утвержденные Министерством труда и социального развития РФ Постановлением от 17 мая 1999г. № 8. Сектор: гостиницы.

18. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал.

19. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (постановление от 25 апреля 1997 г. N 490)

20. СП 2.3.6.1079-01. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

### **Гостиничное дело:**

1. Малых Н.И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406086>. – Загл. с экрана.

2. Котлер Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов: пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391834>. – Загл. с экрана.

3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>. – Загл. с экрана.

4. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?Book=430365>. – Загл. с экрана.

5. Жукова Т.Н. Управление и организация маркетинговой деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Жукова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 197 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=437963>. – Загл. с экрана.

6. Яковлев Г.А. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.А. Яковлев. – 2-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 313 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=400559#>. – Загл. с экрана.

7. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 416 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>. – Загл. с экрана.

8. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>. – Загл. с экрана.

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>. – Загл. с экрана.

10. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 368 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=474993>. – Загл. с экрана.

11. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2013. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=415588>. – Загл. с экрана.

12. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов / И.С. Барчуков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 303 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391265>. – Загл. с экрана.

13. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 560 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>. – Загл. с экрана.

14. Технологии и методы оздоровительного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Сигида [и др.]; под ред. Е.А. Сигиды. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=461914>. – Загл. с экрана.

15. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Г. Федцов. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2014. – 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>. – Загл. с экрана.

16. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг [Электронный ресурс]: учебник / Т.А.

Тультаев. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260847>. – Загл. с экрана.

17. Лысенко Д.В. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Д.В. Лысенко. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 320 с. – (Высшее образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=407438>. – Загл. с экрана.

18. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин [и др.]; под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина – М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>. – Загл. с экрана.

19. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебник /Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. – (Высшее образование: (Бакалавриат)).–Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>. – Загл. с экрана.

20. Морозов Ю.В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Ю.В. Морозов; под ред. проф. Ю.В. Морозова, доц. В.Т. Гришиной. – 8-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?Book=415400>. – Загл. с экрана.

21. Моисеева Н.К. Международный маркетинг и бизнес [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.К. Моисеева. – М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. – 272 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=390294>. – Загл. с экрана.

22. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Дмитриева [и др.] – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>. – Загл. с экрана.

23. Ясовеев М.Г. Природные факторы оздоровления [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Ясовеев, Ю.М. Досин. – М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. – 259 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=419653#>. – Загл. с экрана.

24. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Л. Дашкова. – М.: Дашков и К, 2011. – 72 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=313129>. – Загл. с экрана.

25. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум [Электронный ресурс]: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>. – Загл. с экрана.

26. Катькало В.С. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса [Электронный



ресурс]: монография / В.С. Катькало, В.Н. Шемракова; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – СПб.: Высшая школа менеджмента; 2008. – 384 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=493026>. – Загл. с экрана.

27. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Ю. Баранова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 180 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=447214>. – Загл. с экрана.

28. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова и др. – 4-е изд., испр. – М.: Дашков и К, 2013. – 280 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430340>. – Загл. с экрана.

29. Волгин В.В. Открываю микропредприятие [Электронный ресурс]: практическое пособие / В.В. Волгин. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. – 584 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430572>. – Загл. с экрана. Без грифа.

30. Башин Ю.Б. Кейтеринг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 126 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=502139#>. – Загл. с экрана.

31. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: Практикум / Т.П. Розанова, Т.В. Муртузалиева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 132 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296>. – Загл. с экрана.

32. Романова Г.М. Формирование корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: монография / Г.М. Романова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=373356#>. – Загл. с экрана.

33. Современные проблемы сервиса и туризма [Электронный ресурс]: периодическое издание. – Режим доступа: <http://znanium.com>. – Загл. с экрана.

### **Безопасность питания и пищевых продуктов:**

1. Чебакова Г.В. Товароведение, технология и экспертиза пищевых продуктов животного происхождения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.В. Чебакова, И.А. Данилова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – (ВО: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=361170>. – Загл. с экрана.

2. Позняковский В.М. Безопасность продовольственных товаров (с осно-

вами нутрициологии) [Электронный ресурс]: учебник / В.М. Позняковский. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 271 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=460795>. – Загл. с экрана.

3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабат. промышленности [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В.М. Позняковского. – 3 изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 336 с. – (ВО: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367398>. – Загл. с экрана.

4. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 560 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>. – Загл. с экрана.

5. Экологическая и продовольственная безопасность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р.И. Айзман [и др.]. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 240 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507987#>. – Загл. с экрана.

6. Деликатная И.О. Безопасность товаров (продовольственных) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.О. Деликатная, И.Ю. Ухарцева. – Минск: Выш. шк., 2012. – 252 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=507326>. – Загл. с экрана.

7. Дунченко Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 212 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415066>. – Загл. с экрана.

8. Васюкова А.Т. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, А.А. Славянский, Д.А. Куликов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 496 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=513905>. – Загл. с экрана.

9. Щеникова Н.В. Традиции и культура питания народов мира [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Щеникова. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 296 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=469955>. – Загл. с экрана.

### **Информационные ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>. – Загл. с экрана.

2. Официальный сайт Всемирной туристской организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/ru/>. – Загл. с экрана.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.

4. Сайт «Все о туризме. Туристическая библиотека». – Режим доступа: <http://tourlib.net/>. – Загл. с экрана.

5. <http://tourism-book.com/>

6. <http://www.hotelstat.ru/>

7. <http://www.travelexpo.ru/>

8. <http://www.dom-hotel.ru/>

9. <http://www.restoclub.ru/>

10. <http://www.prorestoran.com/>

11. <http://all-hotels.ru/>

Учебно-методическое издание

Пирогова Ольга Вячеславовна

**ПРОГРАММА  
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА**

**по направлению подготовки  
43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Редактор Е.Ю. Базаров  
Компьютерная верстка Я.С. Кожакина

**Учредитель, издатель:** Академия туризма и международных отношений

**Е-mail:** [uralinsttur@yandex.ru](mailto:uralinsttur@yandex.ru)

**Сайт:** [www.uralinsttur.ru](http://www.uralinsttur.ru)

**Почтовый адрес издательства:** 620034, Екатеринбург, ул. Марата, 17

**Главный редактор:** Пирогова Ольга Вячеславовна

**Е-mail редакции:** [uralinsttur@yandex.ru](mailto:uralinsttur@yandex.ru)

Оригинал-макет изготовлен в издательском центре

Академия туризма и международных отношений

**Тел/Факс:** (343) 245-36-51

Подписано в печать 18.01.2016 г. Форма 60x84 1/16.

Бумага для множительных аппаратов.

Печать на ризографе. Гарнитура Times New Roman

Усл. Печ. л. 1,8

Тираж 300 экземпляров. Заказ №2.

Академия туризма и международных отношений

620034, Екатеринбург, ул. Марата, 17

[uralinsttur@yandex.ru](mailto:uralinsttur@yandex.ru)

© Академия туризма и международных отношений, 2016