

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» ФГБОУ ВО «ИГУ»

	У	ТВЕРЖДАЮ
Прорект	гор по уч	чебной работе
		А.И. Вокин
٠.	"	2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа профессиональной переподготовки УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЦЕЙ

Вид деятельности Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Категория слушателей - <u>лица, имеющие среднее профессиональное и</u> (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование.

рудоемкость программы <u>296 часов</u>	
Срок освоения программы <u>6 месяцев</u>	
Рорма обучения - <u>очно-заочная (частично с использование</u>	<u>2M</u>
<u>лектронного обучения и дистанционных технологий)</u>	
Режим занятий 3 дня в неделю, 4 часа в день	

Иркутск, 2023 г.

І. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Управление гостиницей» направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».

1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие разработку дополнительной образовательной программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Приказ Минобрнауки России от 4 декабря 2015 г. №1432 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)»;
- Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н);
- Устав ФГБОУ ВО «ИГУ», утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. №1071;
- Локальные нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

При разработке дополнительной профессиональной программы переподготовки «Управление гостиницей» были учтены требования профессионального сообщества «Сибирская Байкальская ассоциация туризма (СБАТ)» и запрос Заказчика – Ассоциация «Байкальская виза».

1.3. Используемые сокращения

В настоящей дополнительной образовательной программе используются следующие сокращения:

ДОП – дополнительная образовательная программа;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

КС – квалификационный справочник;

КУГ – календарный учебный график;

ЛНА – локальный нормативный акт;

ОКВЭД – общий классификатор видов экономической деятельности;

ОТФ – обобщенная трудовая функция;

ОС – оценочные средства;

ПК – профессиональные компетенции;

ПС – профессиональный стандарт;

ППП – программа профессиональной переподготовки;

СР – самостоятельная работа;

ТД – трудовые действия;

ТФ – трудовая функция

УП – учебный план;

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

1.4. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для подготовки специалистов к осуществлению НОВОГО вида профессиональной деятельности 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения в рамках имеющейся квалификации: «Заместитель руководителя гостиницы», департамента (управления) гостиничного «Руководитель предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев других средств размещения)»; ОТФ «В – Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», 6 уровень квалификации.

1.5. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения программы дополнительного профессионального образования – программы профессиональной переподготовки:

К освоению программы профессиональной переподготовки допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
 - 2) лица, получающие высшее образование;

1.6. Цель и планируемые результаты освоения программы

Цель программы: подготовка слушателей к новому виду профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».

Задачи программы:

- 1. Подготовить слушателей к осуществлению нового вида профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».
- 2. Сформировать у слушателей комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения ОТФ «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

3. Сформировать у слушателей необходимые знания, умения и навыки для выполнения ТФ «Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», «Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами», «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Слушатель, прошедший обучение по данной программе, готов к выполнению нового вида профессиональной деятельности:

33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» в соответствии с уровнями квалификации — <u>5 и 6 уровни квалификации</u>.

Планируемые результаты обучения:

КОД	Наименование видов деятельности и профессиональных
	компетенций
ВД 1	Управление гостиничным комплексом и иными
	средствами размещения
ПК-1	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников
	службы приема и размещения
ПК-2	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников
	службы гостиничного фонда
ПК-3	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников
	службы питания
ПК-4	Способен управлять ресурсами департаментов (служб,
	отделов) гостиниц и иных средств размещения
ПК-4.1	Способен управлять персоналом департаментов (служб,
	отделов) гостиниц и иных средств размещения
ПК-4.2	Способен управлять ресурсами предприятия питания при
	гостинице или ином средстве размещения
ПК-5	Способен взаимодействовать с потребителями
	гостиничных услуг с учетом современных тенденций и
	требований гостиничного бизнеса
ПК-6	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности
	деятельности департаментов (служб, отделов)
	гостиничного комплекса
ПК-6.1	Способен осуществлять контроль и оценку эффективности
	деятельности предприятия питания при гостинице или
	ином средстве размещения

В результате освоения дополнительной профессиональной программы – программы профессиональной переподготовки слушатель должен знать:

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
- методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами представителями разных культур;
- принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса;
- способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;
- основы организации деятельности предприятий питания;
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки слушатель должен уметь:

- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) средств размещения в персонале;
- использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;
- осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки слушатель должен владеть:

- навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;
- навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
- методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, а также на предприятиях питания при них;
- навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- навыками организации службы внутреннего контроля, контроля за функционированием системы внутреннего распорядка, контроля исполнения персоналом принятых решений, контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта;
- навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов);
- стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

1.7. Документ об обучении (образовании)

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся диплом о профессиональной переподготовке.

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

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план.

Программа профессиональной переподготовки «Управление гостиницей» разработана на модульном принципе. Обучение осуществляется поэтапно (дискретно), посредством освоения отдельных учебных модулей, в порядке, установленном программой.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы профессиональной переподготовки «Управление гостиницей»

№	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей) практик	Общая трудоемкость (час)	A	диста Худито анятия	нционі рные (час)		ологий истанци анятия	ионные (час)	Самостоятельная работа, в том числе, консультации	Формируємые компетенции	Форма промежуточной и итоговой аттестации
			1		[з них	<u> </u>		Из них			
			Bcer	Л	Пр	Bcer	Л	Пр			
1	Учебный модуль 1 «Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях»	72	18	0	18	28	28	0	24	ПК-1, ПК-2	зачет
2	Учебный модуль 2 «Управление бизнес- процессами в гостинице с применением цифровых технологий»	72	44	20	24	0	0	0	26	ПК-1, ПК-3	зачет
3	Учебный модуль 3 «Современные технологии управления персоналом в гостинице»	72	44	20	24	0	0	0	26	ПК-1.1	зачет
4	Учебный модуль 4 «Современные технологии управления рестораном при отеле»	72	44	20	24	0	0	0	26	ПК-1.2, ПК-3.1	зачет
4	Итоговая аттестация	8								ПК-1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-2, ПК-3, ПК-3.1	Итоговы й тест
	ИТОГО:	296	150	60	90	28	28	0	102		

2.2. Календарный учебный график

Календарный учебный график — локальный документ, регламентирующий организацию образовательного процесса при реализации программы дополнительного профессионального образования — программы профессиональной переподготовки.

Календарный учебный график разрабатывается и утверждается на каждый учебный год.

Календарный учебный график

программы профессиональной переподготовки «Управление гостиницей»

Срок обучения по программе _6 месяцев

Образовательный период по программе осуществляется с 1 июня по 30 ноября (24 недели) (<u>3 дня в неделю, 4 часа в день</u>).

Трудоемкость образовательной программы 296 часов, из них <u>178</u> часов аудиторных, с учетом подготовки и проведения промежуточной и итоговой аттестаций.

Продолжительность учебной недели -3 дня: понедельник, среда, пятница с 17.00 до 20.40 часов. В учебный период с 01.06 по 01.07 количество аудиторных часов в день -4, часов на самостоятельную работу -0. В учебный период с 01.07 по 05.08 количество аудиторных часов в день -0, часов на самостоятельную работу -4,25. В учебный период с 01.09 по 30.11 количество аудиторных часов в день -4, часов на самостоятельную работу -0.

Период	Дата начала и	Количе	Коли	Колич	Место проведения
учебного	дата па пала п	ство	чест	ество	тесто проведения
процесса	окончания	недель	ВО	часов	
процесса	учебного	подель	дней	пасов	
	1 -		ДПСИ		
Учебный	периода с 01.06 по	4	12	46	ΦΓΓΟΥ ΡΟ «Μηνανπονανά
		4	12	40	ФГБОУ ВО «Иркутский
период 1	01.07				государственный
-			^ ^ -		университет», bkidpo.forlabs.ru
Промежуточ			0,25	2	ФГБОУ ВО «Иркутский
ная					государственный
аттестация					университет», bkidpo.forlabs.ru
Учебный	с 01.07 по	4	13	102	bkidpo.forlabs.ru
период 2	05.08				
Каникулы	с 06.08 по	4	10		
	31.08				
Учебный	с 01.09 по	12	36	132	ФГБОУ ВО «Иркутский
период 3	30.11				государственный
1					университет», bkidpo.forlabs.ru
Промежуточ			0,75	6	ФГБОУ ВО «Иркутский
ная					государственный
аттестация					университет», bkidpo.forlabs.ru
Итоговая			1	8	ФГБОУ ВО «Иркутский
аттестация					государственный
					университет», bkidpo.forlabs.ru
ИТОГО:		24	73	296	1 / 1

2.3. Содержание программ учебных модулей

Раздел представлен программами:

- 1. Рабочая программа учебного модуля «Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях», 72 часа.
- Тема 1.1. «Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг»
- Тема 1.2. «Основы организации и управления текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения»
- Тема 1.3. «Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения»
 - 2. Рабочая программа учебного модуля «Управление бизнеспроцессами в гостинице с применением цифровых технологий», 72 часа.
- Тема 2.1 «Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий»
- Тема 2.2 «Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с применением цифровых технологий»
- Тема 2.3 «Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса»
 - 3. Рабочая программа учебного модуля «Современные технологии управления персоналом в гостинице», 72 часа.
- Тема 3.1 «Нормативные основы управления персоналом в гостиницах и иных средствах размещения»
- Тема 3.2 «Оценка и планирование потребности средств размещения в персонале»
- Тема 3.3 «Современные технологии управления и развития персонала в гостиницах и иных средствах размещения»
 - 4. Рабочая программа учебного модуля «Современные технологии управления рестораном при отеле», 72 часа.
- Тема 4.1 «Нормативные основы деятельности предприятий питания»
- Тема 4.2 «Современные технологии управления ресурсами ресторана при отеле»
- Тема 4.3 «Контроль и оценка эффективности деятельности ресторана при отеле»

III. ОРГАНИЗАЦИОННО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации программы

специальных помещений и помещений и помещений для самостоятельной работы Оснащенность специальных помещений для самостоятельной работы программного обеспечени Реквизиты подтверждающего документа Специальные помещения: Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От	Наименование	по-технические условия реализ	Перечень лицензионного
помещения: аудитория) для проведения занятий Договор № 03-016-14 От	помещений и помещений для самостоятельной	помещений и помещений для	программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего
индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Площадь 90,9 м2, оборудована специализированной (учебной) мебелью на 28 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Набор демонстрационного оборудования включает: ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/ Монитор dexp FF201H 19.5 " 1920x1080 LED VA 16:9 220 Кд/м² 3000:1 Проектор ViewSonic PA503W Колонки активные SVEN SPS-747 Веб-камера А4TFCH PK -910H Казретѕку Free (ежегодно обновляемое ПО) - условия использования по ссылке: http://www.kaspersky.ru/free-antivirus. КонсультантПлюс: Версия Проф Полная Сетевая Многопользовательская - Договор об информационно поддержке с ЗАО ""КонсультантПлюс В Иркутске" Без ограничени (п.3. договора) (для студенти и преподавателей ИМЭИ) то преподавателей ИМЭИ) то преподавателей и преподавателей и монитор соглашени об апреля 2015 г. №1. Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButtom - условия использования по ссылке:	•	аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Площадь 90,9 м2, оборудована специализированной (учебной) мебелью на 28 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Набор демонстрационного оборудования включает: ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/ Монитор dexp FF201H 19.5 " 1920x1080 LED VA 16:9 220 Кд/м² 3000:1 Проектор ViewSonic PA503W Колонки активные SVEN SPS-747 Веб-камера А4ТЕСН РК -910H 1080HD, Гарнитура ВОУА ВУ-М1; Система дистанционного обучения на базе Forlabs (https://bkidpo.forlabs.ru), система	Договор № 03-016-14 От 30.10.2014. Каѕрегѕку Free (ежегодно обновляемое ПО) - условия использования по ссылке: http://www.kaspersky.ru/free-antivirus. КонсультантПлюс: Версия Проф Полная Сетевая Многопользовательская - Договор об информационной поддержке с ЗАО ""КонсультантПлюс В Иркутске" Без ограничения (п.3. договора) (для студентов и преподавателей ИМЭИ) т 17 июля 2009 г. Дополнительное Соглашение 06 апреля 2015 г. №1. Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButtom - условия использования по ссылке: https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

а) нормативные документы:

1) Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons doc LAW 12462/

- 2) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru, http://garant.ru
- 3) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020~N~1860~(ред. от 26.12.2022)~"Об~утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons doc LAW <math>368948/
- 4) Федеральный закон от 05.02.2018 г. №16-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правого регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons doc LAW 289770/
- 5) Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
- 6) «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября №1853 2020г. (ред. от 01.04.2021 г.)
- "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного Предприятия общественного питания. питания. требования" Классификация общие (вместе c "Минимальными И требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст). -[Электронный ресурс] URL: http://garant.ru

б) Основная литература:

- 1) Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2021. 340 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-07375-1. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/470420.
- 2) Власов А.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. Иркутск: изд-во ИГУ, 2022. 207 с.
- 3) Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. 5-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 397 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-15308-8. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/513643 (дата обращения: 03.05.2023).
- 4) Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин; под редакцией С. С. Скобкина. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт,

- 2023. 502 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-15142-8. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/514810 (дата обращения: 03.05.2023).
- 5) Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. 3-е изд., перераб. и доп. Москва : ИНФРА-М, 2021. 284 с.
- Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник ДЛЯ вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; ПОД П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее ISBN 978-5-534-12384-5. Текст : образование). электронный Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/516801 (дата обращения: 03.05.2023).
- 7) Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. 4-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 396 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-15237-1. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/512685 (дата обращения: 11.05.2023).

в) дополнительная литература:

- 1) Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 444 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-16404-6. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/530951 (дата обращения: 03.05.2023).
- 2) Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. Москва : Издательство Юрайт, 2020. 247 с.
- 3) Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. Орел : МАБИВ, 2020. 118 с.
- 4) Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2021. 120 с.
- 5) Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для вузов / Э. А. Батраева. 3-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2023. 421 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-15411-5. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/513513 (дата обращения: 11.05.2023).
- 6) Бизнес-планирование в туризме: учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. 4-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. 310 с.
- 7) Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. Ростов-на-

Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 86 с.

г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1) Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: http://www.economy.gov.ru/
- 2) Официальный сайт администрации Иркутской области [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: http://www.govirk.ru/
- 3) Официальный сайт Агентства по туризму Иркутской области [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: https://irkobl.ru/sites/tour/
- 4) Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp.
- 5) Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru
- 6) Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс]: сайт. Режим доступа: http://нэб.рф.
- 7) ЭБС ЭЧЗ «Библиотех»
- 8) ЭБС «Издательство «Лань»
- 9) ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- 10) ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru»
- 11) «ЭБС Юрайт»
- 12) ИС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

д) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

- ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020 г. Акт № 671 от 14.11 2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 019 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: https://isu.bibliotech.ru/ Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.
- ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020 г. Акт № бК-5415 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 99 от
 13.11.2020 г. Акт № 99А от 13.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020 г. Срок действия по 17.10. 2021 г.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной образовательной программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», а также специалистами в области туризма и предоставления экскурсионных услуг.

К преподаванию дисциплин, предусмотренных учебным планом, привлечены преподаватели, квалификация соответствует которых квалификационным характеристикам, Едином установленным квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, «Квалификационные характеристики разделе должностей работников образования», утвержденном Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. N 1н "Об квалификационного справочника утверждении Единого должностей "Квалификационные руководителей, специалистов служащих, раздел характеристики должностей руководителей специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования".

3.4. Организация образовательного процесса

Занятия проводятся в очно-заочной форме и частично с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Также предусмотрена самостоятельная работа слушателей. Освоение программы переподготовки профессиональной завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме итогового тестирования. При реализации программы профессиональной переподготовки используются технологии: проектное обучение, проблемное обучение, кейс-технологии, технологии сотрудничества, интегрированное обучение, информационнокоммуникационные образовательные технологии.

Процесс обучения с использованием дистанционных образовательных технологий организован на обучающей цифровой платформе www.dop.bki.forlabs.ru, предусматривающей размещение преподавателями учебных материалов, проведение лекционных и практических занятий, заданий на самостоятельную работу, текущей, промежуточной и итоговой аттестаций.

3.5. Финансовые условия реализации программы дополнительного профессионального образования

Обучение осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации.

IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации

Реализация программы профессиональной переподготовки предусматривает следующие формы аттестации: текущая, промежуточная и итоговая.

Текущая аттестация проводится посредством устного опроса слушателей по каждому учебному модулю.

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета по результатам освоения каждого учебного модуля, входящего в программу профессиональной переподготовки.

Освоение программы профессиональной переподготовки завершается итоговой аттестацией обучающихся в виде зачета в форме итогового тестирования.

Общая характеристика итоговой аттестации: при выполнении итогового тестирования слушатели должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, сформированные умения, профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

4.2. Оценка качества освоения программы

В набор требуемых результатов освоения программы профессиональной переподготовки включены все ПК, отнесенные к тем видам деятельности, к которым осуществляется подготовка слушателей.

Результат	Основные показатели оценки результата	Форма
освоения		контроля
программы		
(сформированные		
компетенции)		
ПК-1 Способен	Продемонстрировал знание законодательства	зачет
управлять текущей	Российской Федерации о предоставлении	
деятельностью	гостиничных услуг, основ организации деятельности	
сотрудников	гостиниц и иных средств размещения,	
службы приема и	специализированных программ, используемых в	
размещения	работе службы приема и размещения, гостиничного	
	маркетинга и технологий продаж; умение	
	осуществлять планирование, организацию,	
	координацию и контроль деятельности службы	
	приема и размещения, взаимодействие с другими	
	службами гостиничного комплекса; владение	
	навыками контроля выполнения сотрудниками	
	стандартов обслуживания и регламентов службы	
	приема и размещения.	
ПК-2 Способен	Продемонстрировал знание основ организации	зачет
управлять текущей	деятельности гостиниц и иных средств размещения,	
деятельностью	специализированных программ, используемых в	

сотрудников	работе службы приема и размещения; умение	
службы	осуществлять планирование, организацию,	
гостиничного фонда	координацию и контроль деятельности службы	
	гостиничного фонда, взаимодействие с другими	
	службами гостиничного комплекса; владение	
	навыками контроля выполнения сотрудниками	
	стандартов обслуживания и регламентов службы	
	гостиничного фонда.	
ПК-3 Способен	Продемонстрировал знание законодательства	зачет
управлять текущей	Российской Федерации Российской Федерации,	
деятельностью	регулирующее деятельность предприятий питания,	
сотрудников	специализированных программ, используемых в	
службы питания	работе службы питания; умение осуществлять	
	планирование, организацию, координацию и	
	контроль деятельности службы питания,	
	взаимодействие с другими службами гостиничного	
	комплекса; владение навыками контроля	
	выполнения сотрудниками стандартов обслуживания	
	и регламентов службы питания.	
ПК-4 Способен	Продемонстрировал знание способов оценки	зачет
управлять	соответствия качества выполняемых работ	
ресурсами	разработанным в гостинице регламентам и	
департаментов	стандартам; основ финансового учета в сфере	
(служб, отделов)	гостиничного сервиса и специализированные	
гостиниц и иных	программы, используемые в гостиничных	
средств размещения	комплексах; умение планировать и организовывать	
	деятельность департаментов (служб, отделов)	
	гостиниц и иных средств размещения; владение	
	навыками формирования и контроля системы бизнес-	
	процессов, регламентов и стандартов гостиниц и	
	иных средств размещения.	
ПК-4.1 Способен	Продемонстрировал знание основ организации,	зачет
управлять	планирования и контроля деятельности	
персоналом	подчиненных; теорий мотивации и обеспечения	
департаментов	лояльности персонала; умение оценивать и	
(служб, отделов)	планировать потребности департаментов (служб,	
гостиниц и иных	отделов) средств размещения в персонале;	
средств размещения	использовать наставничество, делегирование,	
	коучинг и другие современные формы развития	
	руководящего состава и ключевых сотрудников	
	департаментов (служб, отделов) гостиничного	
	комплекса; владение стратегическими и	
	тактическими методами анализа потребности	
	департаментов (служб, отделов) гостиничного	
HICAOC 5	комплекса в персонале.	
ПК-4.2 Способен	Продемонстрировал знание законодательства	зачет
управлять	Российской Федерации, регулирующее деятельность	
ресурсами	предприятий питания, основ организации	
предприятия	деятельности предприятий питания, основ учета на	
питания при	предприятиях питания; умение осуществлять	
гостинице или ином	планирование и организацию деятельности	
средстве	департаментов предприятия питания; владение	

размещения	методами анализа потребности департаментов	
размещения	предприятия питания в материальных ресурсах и	
	персонале, навыками планирования текущей	
	деятельности департаментов предприятия питания,	
	навыками формирование системы бизнес-процессов,	
	регламентов и стандартов предприятия питания.	
ПК-5 Способен	Продемонстрировал знание методов взаимодействия	221127
взаимодействовать	с потребителями, партнерами и другими	зачет
с потребителями	заинтересованными сторонами - представителями	
гостиничных услуг	разных культур; умение проводить встречи,	
с учетом	переговоры и презентации гостиничного продукта	
современных	потребителям, партнерам и другими	
тенденций и	заинтересованным сторонами; владение навыками	
требований	организации коммуникаций с потребителями,	
гостиничного	партнерами, заинтересованными сторонами.	
бизнеса		
ПК-6 Способен	Продемонстрировал знание принципов и методов	зачет
осуществлять	создания системы контроля работы персонала	
контроль и оценку	гостиничного комплекса; умение анализировать	
эффективности	проблемы в функционировании системы контроля,	
деятельности	прогнозировать их последствия и принимать меры по	
департаментов	исправлению и недопущению подобных ситуаций в	
(служб, отделов)	будущем; владение навыками организации службы	
гостиничного	внутреннего контроля, контроля исполнения	
комплекса	персоналом принятых решений и выполнением	
	сотрудниками стандартов обслуживания.	
ПК-6.1 Способен	Продемонстрировал знание основ организации,	зачет
осуществлять	планирования и контроля деятельности	
контроль и оценку	подчиненных, способов оценки соответствия	
эффективности	качества выполняемых работ разработанным на	
деятельности	предприятии регламентам и стандартам,	
предприятия	специализированных программ, используемые на	
питания при	предприятиях питания; умение осуществлять	
гостинице или ином	координацию и контроль, проводить оценку	
средстве	эффективности деятельности департаментов	
размещения	предприятия питания; владение методикой создания	
	системы контроля на предприятиях питания,	
	навыками выявления проблем в системе контроля	
	предприятия питания и определение уровня	
	эффективности деятельности департаментов	
	предприятия питания.	

Показатели сформированности заявленных компетенций предполагают связь с видом профессиональной деятельности 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения», ОТФ «А - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», ОТФ «В — Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», 5 и 6 уровни квалификации.

4.3. Оценочные средства

Программа предусматривает проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль осуществляется в форме устных опросов, предусмотренных рабочими программами учебных модулей.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме тестирования с использованием дистанционных технологий.

Информация о формах, технологиях и содержании текущего контроля и промежуточной аттестации размещены в РПД дисциплин (модулей).

Итоговая аттестация осуществляется в форме итогового тестирования с использованием дистанционных технологий.

Итоговый контроль осуществляется в соответствии с критериями оценки ответа слушателей на тестовые задания по 100-балльной системе. Слушатель может получить от 61 до 100 баллов: оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он дал более 60%, тест считается не выполненным, если слушатель дал менее 60% правильных ответов.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании:
- знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
- знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами представителями разных культур;
- знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса;
- знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
 - знает основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса;
- знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - знает теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
- знает теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- знает законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;
 - знает основы организации деятельности предприятий питания;
- знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;

- умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- умеет оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) средств размещения в персонале;
- умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- умеет проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;
- умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;
- владеет навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;
- владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, а также на предприятиях питания при них;
- владеет навыками формирования и контроля системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- владеет навыками организации службы внутреннего контроля, контроля за функционированием системы внутреннего распорядка, контроля исполнения персоналом принятых решений, контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта;
- владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов);
- владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

и дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании.

- оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не:
- знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
- знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами представителями разных культур;
- знает принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса;
- знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
 - знает основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса;
- знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
 - знает теории мотивации и обеспечения лояльности персонала;
- знает теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- знает законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;
 - знает основы организации деятельности предприятий питания;
- знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;
- умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;
- умеет оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) средств размещения в персонале;
- умеет использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- умеет проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- умеет разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;
- умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;

- владеет навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;
- владеет навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;
- владеет методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения, а также на предприятиях питания при них;
- владеет навыками формирования и контроля системы бизнеспроцессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания при них;
- владеет навыками организации службы внутреннего контроля, контроля за функционированием системы внутреннего распорядка, контроля исполнения персоналом принятых решений, контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта;
- владеет навыками выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов);
- владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- владеет навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.

и дал менее 60% правильных ответов в итоговом тестировании (или тест не был выполнен).

Примерные тестовые задания для итоговой аттестации:

- 1. Представление объекта управленческого воздействия в качестве совокупности взаимосвязанных элементов, имеющих общие цели, называется:
 - 1) Системный подход.
 - 2) Маркетинговых подход.
 - з) Интеграционный подход.
 - 4) Функциональный подход.
 - 5) Комплексный подход.
- 2. Основными функциями операционного менеджмента являются:
 - 1) Управление производством, персоналом, финансами.
 - 2) Управление производством, персоналом, инновациями.
 - з) Планирование, контроль, организация, регулирование, мотивация.
 - 4) Управление бизнес-процессами, контроль, учет.
 - 5) Управление производством, маркетинг, инновации.

- 3. Операционная система, результаты деятельности которой производятся и потребляются одновременно, называется:
 - 1) Сервисной.
 - 2) Проектной.
 - з) Мелкосерийной.
 - 4) Массовой.
 - 5) Непрерывной.
- 4.Перечень определенных количественных показателей, необходимых для осуществления деятельности организации, это:
 - 1) Производственный график.
 - 2) Ведомость о составе изделия.
 - з) Производственный план.
 - 4) Временным графиком товара.
 - 5) План чистой потребности в материалах.
- 5. Что относится к текущим активам предприятия:
 - 1) Наличность в кассе и на банковских счетах.
 - 2) Ценные бумаги предприятия.
 - з) Дебиторская задолженность.
 - 4) Материальные запасы.
 - 5) Правильного ответа нет.
- 6.Структура капитала предприятия зависит:
 - 1) От вида хозяйственной деятельности.
 - 2) От конъюнктуры рынка.
 - з) От состояния экономики страны.
 - 4) От формы собственности.
 - 5) Все ответы верны.
- 7. Результатом финансового планирования является:
 - 1) Баланс предприятия.
 - 2) Бюджет предприятия.
 - з) Финансовый план предприятия.
 - 4) Кредиторская задолженность предприятия.
 - 5) Правильного ответа нет.
- 8. Линейные управленческие полномочия это:
 - 1) Полномочия менеджеров высшего уровня аппарата управления предприятием.
 - 2) Полномочия менеджеров среднего уровня аппарата управления предприятием.
 - 3) Полномочия менеджеров низового уровня аппарата управления предприятием.
 - 4) Полномочия узаконенной власти управления организацией.
 - 5) Правильного ответа нет.

- 9. Функциональные полномочия менеджера имеют следующие виды:
 - 1) Правовые, хозяйственные, экономические, консультационные.
 - 2) Узаконенные, обязательного согласования, рекомендационные, параллельные.
 - 3) Правовые, технические, экономические, консультационные.
 - 4) Консультационные, обязательного согласования, параллельные, хозяйственные.

Контролирующие, консультационные, узаконенные, экономические.

- 10.Предметом труда менеджера является:
 - 1) Разработка управленческих решений.
 - 2) Организация.
 - з) Операционная система организации.
 - 4) Подчиненные.
 - 5) Информация.
- 11.К средствам труда менеджера относят:
 - 1) Его интеллект и управленческие способности.
 - 2) Материально-техническое оснащение рабочего места.
 - з) Информационные технологии и действующее законодательство.
 - 4) Его квалификацию и связи.
 - 5) Все ответы верны.
- 12. Результатом труда менеджера является:
 - 1) Управленческое решение.
 - 2) Эффективность хозяйственной деятельности.
 - з) Благоприятный социально-психологический климат в коллективе.
 - 4) Лидирующее положение на рынке.
 - 5) Все ответы верны.
- 13.В аппарате управления предприятием выделяют следующие группы менеджеров:
 - 1) Общего, линейного, функционального, вспомогательного управления производством.
 - 2) Общего, линейного, финансового, маркетингового управления производством.
 - з) Генерального, среднего, низового руководства.
 - 4) Общего, среднего, низового руководства.
 - 5) Правильного ответа нет.
- 14.К комбинированным организационным структурам управления относят:
 - 1) Линейно-функциональные, бюрократические, адаптивные, проектные.
 - 2) Линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, конгломерантные
 - 3) Линейно-штабные, линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, комбинированные.
 - 4) Линейно-функциональные, бюрократические, конгломерантные.

- 5) Правильного ответа нет.
- 15. Организация труда менеджеров это:
 - 1) Постоянное усовершенствование распределения должностных их обязанностей.
 - 2) Непрерывный процесс обеспечения его ресурсами и оптимизации его содержания.
 - 3) Непрерывный процесс его разделения и кооперации с целью повышения его эффективности.
 - 4) Структура аппарата управления предприятием.
 - 5) Правильного ответа нет.
- 16.В состав нерегулярных ответственных мероприятий, требующих присутствия менеджера, включают:
 - 1) Отраслевые сборы и выставки.
 - 2) Сборы акционеров.
 - з) Научно-практические конференции и семинары.
 - 4) Правильного ответа нет.
 - 5) Все ответы верны.
- 17.Перераспределение обязательств, прав и ответственности между руководителем и его подчиненными называется:
 - 1) Делегированием управленческих полномочий.
 - 2) Кооперацией управленческого труда.
 - з) Регламентацией управленческого труда.
 - 4) Организационной структурой управления.
 - 5) Правильного ответа нет.
- 18. Контроль за выполнением делегированных полномочий осуществляет:
 - 1) Специальная комиссия.
 - 2) Уполномоченный работник.
 - з) Менеджер, делегировавший полномочия.
 - 4) Ревизионная служба.
 - 5) Все ответы верны.
- 19. Выделите функцию, которую можно делегировать:
 - 1) Принятие стратегических решений.
 - 2) Контроль полученных результатов.
 - з) Проведение переговоров.
 - 4) Задания особой важности.
 - 5) Определение маркетинговой концепции.
- 20. Какие документы относятся к категории организационно-распорядительских:
 - 1) Правила, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.
 - 2) Письма, протоколы, справки, пояснительные записки.
 - з) Положения, анкеты, должностные инструкции, заявления.

- 4) Протокол, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.
- 5) Инструкции, распоряжения, уставы, приказы, справки.
- 21. Приказ по предприятию приобретает законную силу с момента:
 - 1) Утверждения руководителем предприятия.
 - 2) Подписания руководителем предприятия.
 - з) Согласования с юристом.
 - 4) Ознакомления ответственности лиц, указанных в приказе.

Правильного ответа нет.

- 22. Управленческий персонал включает:
- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;
- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.
- 23. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:
- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.
- 24. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:
- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.
- 25. Что включает инвестирование в человеческий капитал?
- а) вложение средств в производство;
- б) вложение средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вложение средств в строительство новых сооружений.
- д) вложение средств в совершенствование организационной структуры предприятия.
- 26. Человеческий капитал это:
- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вложение средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;
- д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

- 27. Потенциал специалиста это:
- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию
- 28. Профессиограмма это:
- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.
- 29. Какой раздел не содержит должностная инструкция?
- а) «Общие положения»;
- б) «Основные задачи»;
- в) «Должностные обязанности»;
- г) «Управленческие полномочия»;
- д) «Выводы».
- 30. Интеллектуальные конфликты основаны:
- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновенье вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.
- 31. Конфликтная ситуация это:
- а) столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.
- 32. Комплексная оценка работы это:
- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных тестов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.
- 33. Коллегиальность в управлении это ситуация, когда:
- а) персонал определенного подразделения это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.
- 34. Кадровый потенциал предприятия это:
- а) совокупность работающих специалистов, устраивающихся на работу, обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- б) совокупность работающих специалистов;
- в) совокупность устраивающихся на работу;
- г) совокупность обучающихся и повышающих квалификацию с отрывом от производства;
- д) совокупность перемещающихся по служебной лестнице.
- 35. Средний уровень зарплаты одного работника рассчитывается:
- а) как отношение качественной продукции к общему объему товарной продукции;
- б) как отношение прибыли к себестоимости произведенной продукции;
- в) как отношение себестоимости к стоимости товарной продукции;
- г) как отношение объема произведенной продукции к общей численности работников;
- д) как отношение общего фонда оплаты труда к общей численности персонала.
- 36. Показатель, характеризуется изменением индексов цен на товары и услуги, которые входят в состав потребительских корзин минимального потребительского бюджета:
- а) индексы цен;
- б) индекс стоимости жизни;
- в) индексы продукции сельского хозяйства;
- г) индексы продукции животноводства;
- д) индексы продукции растениеводства.

- 37. Навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними:
- а) семантические:
- б) коммуникативные;
- в) невербальные;
- г) вербальные;
- д) профессиональные.
- 38. Расчетный показатель, учитывающий логическое мышление, способность добиваться поставленной цели, объективность самооценки, умение формулировать обоснованные суждения:
- а) коэффициент интеллектуального развития (IQ);
- б) коэффициент тарифной сетки;
- в) производительность труда;
- г) годовая заработная плата;
- д) величина человеческого капитала.
- 39. Что такое адаптация персонала?
- а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоение ими передовой техники, технологии, средств производства;
- б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников;
- в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретных профессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников;
- г) взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальных и организационно-экономических условий работы;
- д) участие персонала в аттестации.
- 40. Метод оценки персонала, предусматривающий беседу с работником в режиме «вопрос—ответ» по заранее составленной схеме или без таковой для получения дополнительных сведений о человеке это метод:
- а) интервьюирования;
- б) анкетирования;
- в) социологического опроса;
- г) тестирования;
- д) наблюдения.
- 41. Методы, предполагающие передачу сотрудникам сведений, которые позволяют им самостоятельно организовывать свое поведение и свою деятельность это:
- а) методы стимулирования;
- б) методы информирования;
- в) методы убеждения;
- г) методы административного принуждения;
- д) экономические методы.

- 42. Среди качественных показателей эффективности системы управления выделите количественный показатель:
- а) уровень квалификации работников аппарата управления;
- б) обоснованность и своевременность принятия решений управленческим персоналом;
- в) уровень использования научных методов, организационной и вычислительной техники;
- г) уровень организационной культуры;
- д) величина затрат на содержание управленческого аппарата в общем фонде заработной платы персонала.
- 43. Отношение прироста производительности труда к приросту средней заработной платы это:
- а) уровень текучести кадров;
- б) рентабельность производства;
- в) фонд оплаты труда;
- г) уровень трудовой дисциплины;
- д) отношение темпов увеличения производительности труда к заработной плате.
- 44. Отношением числа уволенных работников к общей численности персонала рассчитывается:
- а) уровень трудовой дисциплины;
- б) надежность работы персонала;
- в) текучесть кадров;
- г) социально-психологический климат в коллективе;
- д) коэффициент трудового вклада.
- 45. Отношение числа случаев нарушения трудовой и исполнительной дисциплины к общей численности персонала это показатель:
- а) надежности работы персонала;
- б) уровня трудовой дисциплины;
- в) текучести кадров;
- г) социально-психологического климата в коллективе;
- д) коэффициента трудового вклада.
- 46. Для того чтобы эффективно использовать деньги как мотиватор и избегать их воздействия как демотиватор, следует:
- а) платить конкурентную заработную плату для привлечения и удержания специалистов;
- б) платить такую заработную плату, которая отражает стоимость работы для предприятия на основе справедливости;
- в) связать плату с качеством выполнения или результатом, чтобы награда была соизмерима с усилиями работника;
- г) заверить работника, что его усилия будут поощрены соответствующей наградой;
- д) платить заработную плату не менее прожиточного минимума.
- 47. Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности:

- а) власть, основанная на принуждении;
- б) власть, основанная на вознаграждении;
- в) традиционная или законная власть;
- г) экспертная власть;
- д) власть харизмы (влияние силой примера).
- 48. Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является:
- а) содержание (выполняемое группой специфическое, самостоятельное задание);
- б) структура (порядок организации группы распределение ролей его участников);
- в) культура (разработанные группой основные допущения относительно способов восприятия мыслей и чувств во время выполнения задания);
- г) процесс (способ взаимодействия работников при выполнении определенной задачи, например, процедура принятия решения в группе).
- 49. Какой из представленных стилей руководства необходимо применять в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях:
- а) демократический;
- б) авторитарный;
- в) либеральный;
- г) анархический;
- д)нейтральный.;
- 50. Что не является задачей системы управления персоналом?
- а) социально-психологическая диагностика персонала;
- б) планирование потребности в кадрах;
- в) анализ и регулирование групповых и личных взаимоотношений руководителя и подчиненных;
- г) маркетинг кадров;
- д) всё вышеперечисленное входит в задачи системы управления персоналом.

Руководитель программы:

Моргунова Т.А., доцент кафедры туризма, кандидат экономических наук, доцент

Разработчики программы:

Макарова Е. О., операционный директор по отелям ассоциации «Байкальская Виза»

Неумывакина С.В., руководитель HR-департамента ассоциации «Байкальская Виза»

Романова Н.В., операционный директор ресторанов ассоциации «Байкальская Виза»

Коробейникова М.А., заместитель генерального директора по маркетингу и туризму ОАО Гостиничный комплекс «Ангара»

Лукьянова Т.В., руководитель отдела программного развития и информационной деятельности Иркутское областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры коренных народов Прибайкалья»

Кушнарева М.Д., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, доктор исторических наук, доцент

Боровских И.В., доцент прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

Моргунова Т.А., доцент прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

Панкеева Н.С., заведующая кафедрой туризма, кандидат географических наук, доцент

Антонова Н.А., заведующая кафедрой сервиса и сервисных технологий, доцент, кандидат философских наук