



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

А.И. Вокин

2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа профессиональной переподготовки
УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЦЕЙ



Вид деятельности Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения

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

Трудоемкость программы 296 часов

Срок освоения программы 6 месяцев

Форма обучения - очно-заочная (частично с использованием электронного обучения и дистанционных технологий)

Режим занятий 3 дня в неделю, 4 часа в день

Иркутск, 2023 г.

I. 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», «Руководитель департамента (управления) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и 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 – 5 и 6 уровни квалификации.

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)	По учебному плану с использованием дистанционных технологий				Самостоятельная работа, в том числе, консультации	Формируемые компетенции	Форма промежуточной и итоговой аттестации		
			Аудиторные занятия (час)		Дистанционные занятия (час)						
			Всего	Из них Л Пр	Всего	Из них 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	Итоговый 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) (3 дня в неделю, 4 часа в день).

Трудоемкость образовательной программы 296 часов, из них 178 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 учебного процесса	Дата начала и дата окончания учебного периода	Количество недель	Количество дней	Количество часов	Место проведения
Учебный период 1	с 01.06 по 01.07	4	12	46	ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», bkidpo.forlabs.ru
Промежуточная аттестация			0,25	2	ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», bkidpo.forlabs.ru
Учебный период 2	с 01.07 по 05.08	4	13	102	bkidpo.forlabs.ru
Каникулы	с 06.08 по 31.08	4	10		
Учебный период 3	с 01.09 по 30.11	12	36	132	ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», bkidpo.forlabs.ru
Промежуточная аттестация			0,75	6	ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», bkidpo.forlabs.ru
Итоговая аттестация			1	8	ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», bkidpo.forlabs.ru
ИТОГО:		24	73	296	

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 бизнес-процессами 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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения:	<p>Компьютерный класс (учебная 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.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования включает:</p> <p>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 A4TECH PK -910H 1080HD, Гарнитура BOYA BY-M1; Система дистанционного обучения на базе Forlabs (https://bkidpo.forlabs.ru), система веб-конференций BigBlueButton</p>	<p>DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От 30.10.2014. Kaspersky 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 BigBlueButton - условия использования по ссылке: https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/</p>

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_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 правового 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.)

7) "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (вместе с "Минимальными 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.

6) Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : 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.ru/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.ru/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 которых соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. N 1н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и 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 профессиональной переподготовки 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, информационно-коммуникационные 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 освоения программы (сформированные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Форма контроля
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	Продемонстрировал знание законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, специализированных программ, используемых в 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.	зачет
ПК-2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Продемонстрировал знание основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, специализированных программ, используемых в работе службы приема и размещения; умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владение	зачет

	<p>навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда.</p>	
<p>ПК-3 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания</p>	<p>Продемонстрировал знание законодательства Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания, специализированных программ, используемых в 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.</p>	<p>зачет</p>
<p>ПК-4 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Продемонстрировал знание способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в гостинице регламентам и стандартам; основ финансового учета в сфере гостиничного сервиса и специализированные программы, используемые в гостиничных 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.</p>	<p>зачет</p>
<p>ПК-4.1 Способен управлять персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения</p>	<p>Продемонстрировал знание основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала; умение 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; владение стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в персонале.</p>	<p>зачет</p>
<p>ПК-4.2 Способен управлять ресурсами предприятия питания при гостинице или ином средстве размещения</p>	<p>Продемонстрировал знание законодательства Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания, основ организации деятельности предприятий питания, основ учета на предприятиях питания; умение осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов предприятия питания; владение методами анализа потребности департаментов предприятия питания в материальных ресурсах и персонале, навыками планирования текущей деятельности департаментов предприятия питания, навыками формирования системы бизнес-процессов,</p>	<p>зачет</p>

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

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 бизнес-процессов, 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 бизнес-процессов, 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) Маркетинговый подход.
 - 3) Интеграционный подход.
 - 4) Функциональный подход.
 - 5) Комплексный подход.
2. Основными функциями операционного менеджмента являются:
 - 1) Управление производством, персоналом, финансами.
 - 2) Управление производством, персоналом, инновациями.
 - 3) 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.
 - 3) Мелкосерийной.
 - 4) Массовой.
 - 5) Непрерывной.
4. Перечень определенных количественных показателей, необходимых для осуществления деятельности организации, – это:

- 1) Производственный график.
 - 2) Ведомость о составе изделия.
 - 3) 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.
 - 3) Дебиторская задолженность.
 - 4) Материальные запасы.
 - 5) Правильного ответа нет.
6. Структура капитала предприятия зависит:
- 1) От вида хозяйственной деятельности.
 - 2) От конъюнктуры рынка.
 - 3) От состояния экономики страны.
 - 4) От формы собственности.
 - 5) Все ответы верны.
7. Результатом финансового планирования является:
- 1) Баланс предприятия.
 - 2) Бюджет предприятия.
 - 3) 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.
 - 3) 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.
 - 3) 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.
 - 3) 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.
 - 3) 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.

- 3) 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.
- 3) Регламентацией управленческого труда.
- 4) Организационной структурой управления.
- 5) Правильного ответа нет.

18. Контроль за выполнением делегированных полномочий осуществляет:

- 1) Специальная комиссия.
- 2) Уполномоченный работник.
- 3) Менеджер, делегировавший полномочия.
- 4) Ревизионная служба.
- 5) Все ответы верны.

19. Выделите функцию, которую можно делегировать:

- 1) Принятие стратегических решений.
- 2) Контроль полученных результатов.
- 3) 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.
- 3) 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.
- 3) 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, социальным и организационно-экономическим условиям 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 исполнительской 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 избежать 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»

Кушнарера 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

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБНОВЛЕНИЯ (изменения) ПРОГРАММЫ

Реквизиты ЛНА, зарегистрированного изменения	№ модуля (раздела), пункта, подпункта			Дата внесения изменений	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменения
	Измененног о	Нового	Изъятого			
№ _____ от _____						

