

Федеральное агентство по туризму
**ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

**ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
персонала туристических агентств**

Москва-Самара 2016

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа (повышения квалификации) «Программа повышения квалификации персонала туристических агентств» (Далее – Программа) направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалиста по туризму.

Программа разработана на основе квалификационных характеристик должностей работников организации сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих и требования ФГОС ВО к результатам освоения образовательных программ:

ФГОС ВО	По направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)					
Профессиональный стандарт, обобщенная трудовая функция или вид деятельности	Профессиональный стандарт: Специалист по организации и предоставлению туристских услуг Обобщенные трудовые функции - формирование, продвижение и реализация туристского продукта.					
	код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
	Е	Формирование , продвижение и реализация туристского продукта	6	Маркетинговые исследования спроса и предложений на туристский продукт	Е/01.6	6
				Продвижение туристского продукта	Е/03.6	6
				Реализация туристского продукта	Е/04.6	6
				Контроль реализации туристского продукта	Е/05.6	6
Вид деятельности - оказание туристских услуг						
Уровень квалификации	Уровень 6 (в соответствии с Приказом Минтруда России от 12 апреля 2013г. №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»). Полномочия и ответственность: Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы по организации сопровождения туристической группы. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации. Характер умений: Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений Характер знаний: Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации					

1.1. Цель реализации программы

Цель программы повышения квалификации персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность (далее - Программа) – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере туризма.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду(ам) деятельности (ВД):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ОТФ	Формирование, продвижение и реализация туристского продукта.
ВД. Оказание туристских услуг	
ОПК 1.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта.
ОПК 4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Выпускник должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

Код	Наименование общекультурных компетенций (ОК)
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

а) Область профессиональной деятельности включает:

- разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющего требования потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

- предприятия индустрии туризма – средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта

в) виды и задачи профессиональной деятельности:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.
- исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;
- расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения.

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом:

- определение стратегии, управление процессами и деятельностью (в том числе инновационной) с принятием решения на уровне крупных организаций или подразделений
 Ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений

1.3. Требования к результатам освоения программы

Результаты освоения программы повышения квалификации выражаются в формировании новых и совершенствовании имеющихся компетенций, необходимых для овладения видами профессиональной деятельности:

Виды деятельности Профессиональные компетенции или трудовые функции	Уровень развития	Практический опыт (отработка на практике)	Умения	Знания
ОТФ: Формирование, продвижение и реализация туристского продукта. ВД: Оказание туристских услуг				
ОПК1-Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта.	Высокий	Работа с преподавателями практиками на примерах конкретных туристских предприятий	Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	Знание нормативно правовых документов. Владение методами продвижения гостиничных и туристических услуг. Методы предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций в обслуживании туристов
ОПК4-Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	высокий	Подбор конкретных практических ситуаций, анализ работы подразделений на примере конкретных туристских организаций	Принимать и анализировать эффективные решения в условиях нестабильности рынка	Знание нормативно-правовой системы. Работу каждого подразделения. Основные методы проектирования в туризме. Принципы обеспечения безопасности туристских услуг и объектов туристской инфраструктуры
ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах	Высокий	Оценка эффективности работы туристического	Анализировать и оценивать деятельность туристических	Основные методы оценки эффективности работы

деятельности		объекта	компаний в условиях нестабильной экономической обстановки	туристической компании
ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Высокий	Соблюдение стандартов, правовых и нормативных документов	Ориентировать ся в комплексе нормативных правовых актов, регулирующих предпринимательскую деятельность Анализировать законодательные положения, регулирующие общественные отношения, в частности в сфере туристического бизнеса	Систему источников российского законодательства и систему источников правового регулирования туристического бизнеса

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы

Настоящий и потенциальный персонал организаций, осуществляющих туристскую деятельность, имеющий среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы за весь период обучения составляет 72 часа, включающих в себя все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1.6. Форма обучения

Возможные формы обучения – очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма обучения устанавливается при наборе группы численностью от 25 слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

1.7. Режим занятий

2 раза в неделю по установленному расписанию занятий, 11/2 недели.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Основным документом программы является учебный план.

**Примерный учебный план
программы повышения квалификации
персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкос- ть, час	Ауд. занятия (лекции), час	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1	Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства	18	4	12	2
2	Маркетинг туристских и гостиничных услуг.	18	4	12	2
3	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
4	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
	ИТОГО	72	16	48	8

**Учебно-тематический план
программы повышения квалификации
персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемко- сть (час)	Всего ауд. час.	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1.	Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства	18	4	12	2
1.1.	Основные информационные и коммуникационные технологии, используемые турагентами и туроператорами	6	2	4	
1.2.	Элементы информационной базы индустрии туризма и гостеприимства	6	1	4	1
1.3.	Взаимосвязь между информационными технологиями, стратегией и организацией туристской деятельности	6	1	4	1
2.	Маркетинг туристских и гостиничных услуг.	18	4	12	2
2.1.	Система маркетинговых коммуникаций (СМК), применяемых для продвижения туристских и гостиничных услуг.	6	2	4	
2.2.	Потребительские мотивации, модель потребительского поведения и т.д.	6	1	4	1
2.3.	Особенности рекламы в сфере туризма	6	1	4	1
3.	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов	18	4	12	2
3.1.	Понятие конфликта, его сущность. Первопричины и причины возникновения конфликта.	6	2	4	
3.2.	Способы предотвращения конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.	6	1	4	1
3.3.	Способы выхода из конфликтных ситуаций. Стратегии поведения.	6	1	4	1
4.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
4.1	Понятие безопасности в туристической сфере	6	2	4	
4.2.	Современные технические средства безопасности	6	1	4	1
4.3.	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	6	1	4	1
	ИТОГО	72	16	48	8

Аннотации учебных дисциплин программы повышения квалификации персонала организаций, осуществляющих туристскую деятельность

Наименование дисциплины	Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства
Цель изучения дисциплины	Изучение разработки и реализации туристского и гостиничного продукта, а также организация комплексного обслуживания в индустрии туризма и гостеприимства с помощью использования современных средств вычислительной техники и интернет-технологий.
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - основные принципы поиска и обработки информации; - основные понятия, практику проблем и информационных процессов современного туристского и гостиничного бизнеса. уметь: - самостоятельно формировать цели решения поставленных задач профессиональной деятельности; - осуществлять аудит источников информации с целью оценки их необходимости, достаточности и достоверности, возглавлять такую работу и организовывать ее выполнение. владеть: - навыками организовывать и оценивать эффективность выполнения поставленной профессиональной задачи с использованием современных средств вычислительной техники и интернет технологий
Содержание дисциплины	Информационные технологии управления в сфере туризма и гостеприимства. Цифровой интерактивный маркетинг: каналы, инструменты. Основные тренды развития Интернет-технологий в России. Рекламный рынок в Интернете. Он-лайн продажи туристских организаций. Адаптивный дизайн веб-сайтов. Использование лэндингов - одностраничных сайтов и форм захвата контактов. Аналитика сайтов. Сервисы аналитики, расчет показателей конверсии. Виджеты социальных сетей. Соцсети рунета. Фото на фоне бренда для соцсетей как метод продвижения. Эффективная работа с поисковыми системами. Контекстная и мобильная реклама. Мобильные приложения в сфере туристского обслуживания. Почтовые рассылки с таргетингом и геолокацией. Медийная реклама. Таргетинг и ретаргетинг. Стоимость интернет-рекламы. Системы он-лайн бронирования в туризме. Репутационные риски.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Маркетинг туристских и гостиничных услуг
Цель изучения дисциплины	формирование знания функциональных областей маркетинга и развитие практических навыков, связанных с эффективным использованием маркетинговых инструментов в профессиональной деятельности
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: – современные маркетинговые методы повышения конкурентоспособности организации на рынке; – сегментацию рынка туристских услуг; – маркетинговые коммуникации в туристской деятельности. уметь: – пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими управление маркетингом в сфере туризма; – применять полученные знания в практической деятельности. владеть: – навыками проведения маркетинговых исследований; – навыками анализа маркетинговой среды фирмы; – умением применить знания в области маркетинга для повышения эффективности работы туристского предприятия
Содержание дисциплины	Понятие маркетинг, характеристика услуги. Традиционный маркетинг-микс и маркетинг-микс для туристских услуг. Значение маркетинга для сферы услуг. Сегментирование рынка и позиционирование. Треугольник маркетинга услуг. Внутренний маркетинг. Внешний маркетинг. Двусторонний маркетинг. Цели и задачи маркетинга. Как потребитель выбирает услугу? Модель и концепция маркетинга услуг. Конкуренция на основе ценности, уникальности. Комплекс маркетинга и его элементы. Маркетинг-микс. Товарная политика. Продвижение услуги на рынке. Коммуникация. Реклама и маркетинговый план. Связи с общественностью. Программы лояльности.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов
Цель изучения дисциплины	формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках

	профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: – основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов в обслуживании туристов; – основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; – специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в процессе обслуживания туристов. уметь: – владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов; – применять технологии регулирования конфликтов. владеть: – навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; – управления конфликтами в процессе обслуживания туристов
Содержание дисциплины	Современные концепции конфликта. Источники и причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания туристов. Классификация конфликтов. Структурные компоненты конфликта, их характеристика. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в туристской организации. Методы исследования и диагностики конфликтов. Тестовые методики в определении конфликтности личности. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия. Ситуационный метод исследования конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Креативность как технология профилактики конфликтов. Алгоритм и технология управления конфликтами в обслуживании туристов. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам
Цель изучения дисциплины	изучение различных аспектов обеспечения безопасности объектов туристской инфраструктуры и правил поведения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами
Ожидаемые результаты обучения	В результате освоения дисциплины слушатель должен: знать: - основные понятия и категории безопасности туризма; - методы построения, управления и повышения эффективности системы безопасности туристов, их имущества и объектов туристской инфраструктуры; - методы снижения рисков террористических актов. уметь: - прогнозировать потенциально опасные ситуации, которые могут возникать в процессе предоставления туруслуг; - организовывать комплексные защитные мероприятия при возникновении угроз жизни, здоровью или имуществу туристов на маршрутах, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. владеть: - навыками построения комплексной системы безопасности; - способностью к активным действиям в условиях внештатных и потенциально опасных ситуаций.
Содержание дисциплины	Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ. Стандартные требования к сотрудникам службы безопасности: телефонный этикет, внешний вид, речь и поведение, жесты. Правила сервиса. Обучение персонала, обеспечивающего безопасность. Адаптация нового сотрудника. Обязательный инструктаж. Отчет о происшествии. Точки доступа и зоны риска гостиницы. Технические решения обеспечения безопасности. Контроль гостевого и служебного входа. Разделение потоков, навигация. Расчет необходимого количества сотрудников службы безопасности. Оптимизация расходов на безопасность. Паспорт безопасности гостиницы. Требования пожарной безопасности. Противопожарный режим организации. Противопожарные системы и установки. Стандартные процедуры службы безопасности. Примеры стандартных операционных процедур «Хранение и выдача ключей», «Проверка ручной клади». План действия в кризисных ситуациях. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в чрезвычайных

	ситуациях, обусловленных террористическими актами.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

3. Организационно-педагогические условия реализации программы.

Образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана по очной форме. Срок обучения составляет 1,5 недели.

Кадровое обеспечение образовательной программы строится на основе оптимального сочетания практического и научно-педагогического опыта преподавателей.

4. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения занятий используется аудиторный фонд ГУУ или технологии дистанционного образования.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение Программы основывается на традиционных технологиях, технологиях дистанционного образования с использованием библиотечного фонда ГУУ.

По каждой дисциплине программы преподаватель самостоятельно:

- готовит видео-лекции;
- готовит раздаточный материал в электронной форме;
- использует необходимые учебные пособия по отдельным дисциплинам программы;
- указывает перечень рекомендуемой профильной литературы и нормативных документов, включая электронные ресурсы.

Учебный процесс в полной мере обеспечен учебно-методической литературой с использованием «Электронной библиотеки» библиотечного фонда ГУУ. Слушателям предоставляется доступ к электронной библиотеке в удаленном режиме.

Содержание дисциплины структурируется по разделам или темам и раскрывается в аннотациях рабочей программы с достаточной полнотой, чтобы слушатели могли изучать материал самостоятельно, опираясь на программу.

При тематическом структурировании материала содержание должно обладать тематической привязкой к последовательности изложения в соответствии со структурой тематического плана.

Учебно-методические материалы предназначены для помощи слушателям в освоении изучаемой дисциплины и касаются тематики и заданий для самостоятельной работы слушателей.

6. Оценка качества освоения программы

Система оценки качества освоения слушателями Программы осуществляется в виде:

- промежуточного контроля успеваемости по каждой дисциплине.

Преподаватель по каждой дисциплине самостоятельно устанавливает средства и методы текущего контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (типовые задания, контрольные работы, тесты).

Текущий контроль осуществляется в течение обучения в виде электронных тестов. Объектом контроля является умение применять различные навыки в решении профессиональных задач. Зачет ставится в случае получения правильных ответов более чем на 60% вопросов зачетного теста. Итоговый контроль представляет собой сумму результатов по всем дисциплинам учебного плана в форме тестирования. Объектом контроля является достижение заданного Программой уровня владения компетенцией.

Критерии оценки знаний и умений слушателей должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, с учётом характера изучаемых дисциплин, а также цели программы повышения квалификации.

Рекомендуемые границы оценок при тестировании:
«отлично» - 91% правильных ответов,
«хорошо» - 70-90% правильных ответов,
«удовлетворительно» – 51-70% правильных ответов,
«неудовлетворительно» - не более 50% правильных ответов.

Литература

1. Ананьева Т.Н., Новикова Н.Г., Исаев Г.Н. Информационное обеспечение туризма: креативное управление.- М.: Русайнс, 2015 - 164 с.
2. Барчуков И.С., Зайцев А.В. Информационные системы и технологии в туризме: монография.- М.: Издательство Современного гуманитарного университета, 2015.- 373.
3. Безопасность туризма: учебник / А.Г.Бобкова, С.А.Кудреватых, Е.Л.Писаревский — М., Федеральное агентство по туризму, 2014.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
5. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: учебное пособие.- М.: Юрайт, 2016.- 326 с. Сер. 11 Университеты России (1-е изд.)
6. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199 с.
7. Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин Информационное обеспечение туризма: учебник для студентов высших учебных заведений / Н.С.Морозова. — М.: Общероссийская общественная организация «Российская академия юридических наук», 2014.- 409 с.
8. Трофимов Е.Н., Мошняга Е.В., Сесёлкин А.И., Новиков В.С., Рассохина Т.В., Саранча М.А., Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Гуляев В.Г., Лагусева Н.Н., Писаревская О.И., Кальней В.А. Основы туризма: учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
9. Чудновский А.Д., Королёв Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576 с.
10. Шитов В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии.- М.: КноРус, 2016.- 392 с.

Пример тестов по дисциплине

1. Информационная система управления –
 - 1) совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений
 - 2) сложная компьютерная сеть
 - 3) набор специальных математических и экономических методов
 - 4) банк данных
2. Цель информатизации общества заключается в
 - 1) справедливом распределении материальных благ;
 - 2) удовлетворении духовных потребностей человека;

- 3) максимальном удовлетворении информационных потребностей отдельных граждан, их групп, предприятий, организаций и т. д. за счет повсеместного внедрения компьютеров и средств коммуникаций.
3. Кто является автором маркетинг-микса для сферы услуг?
- 1) Ф. Котлер
 - 2) Б.Бумс и Дж.Битнер
 - 3) Нейл Борден
4. Какие ключевые единицы взаимодействуют в модели треугольника маркетинга услуг?
- 1) Компания – сотрудник – поставщик
 - 2) Компания – сотрудник – клиент
 - 3) Компания – поставщик – клиент
 - 4) Клиент – поставщик – сотрудник
5. Что не является преимуществом программы лояльности для ее участников?
- 1) Предоставление скидок
 - 2) Бесплатные подарки, различные акции и мероприятия
 - 3) Накопление баллов, которые можно использовать в будущем для покупок или обмена на подарки
6. Действия сотрудников СБ в случае разрешения конфликтных ситуаций с гостями, находящимися в состоянии алкогольного опьянения:
- 1) Предложите гостю подняться в номер и воспользоваться услугами отдела обслуживания в номерах
 - 2) Сразу же примените прием захвата и доставьте гостя в полицию
 - 3) Предупредите гостя о некорректном поведении и вернитесь на свой пост
 - 4) Не провоцируйте гостя на агрессию, но не позволяйте гостю беспокоить других гостей
- 7.Пятиступенчатая модель качества обслуживания определяет качество обслуживания с точки зрения...
- 1) Соблюдения стандартов обслуживания
 - 2) Разнообразия предлагаемых услуг
 - 3) Удовлетворения ожидания гостей
 - 4) Квалификации обслуживающего персонала
- 8.Исключите неверные характеристики услуги:
- 1) Невидимость
 - 2) Непрерывность
 - 3) Сохраняемость
 - 4) Неотделимость производства и потребления услуги
 - 5) Постоянство качества
9. В чем заключается стиль компромисса при конфликтной ситуации с клиентом в туристической компании?
- 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
 - 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
 - 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;

- 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

10. Совокупность мероприятий и правил, выполняемых лицами, находящимися на объектах охраны предприятия питания, в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и требованиями пожарной безопасности, называется...

- 1) Детективной деятельностью
- 2) Охранной деятельностью
- 3) Пропускным режимом
- 4) Внутриобъектовым режимом

