

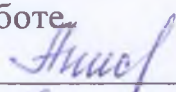
**ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ**



**Государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования города Москвы  
«Московский государственный институт индустрии туризма  
имени Ю.А. Сенкевича»  
(ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебно-методической  
работе

 Т.В. Анисимова  
« 18 » 03 2019 г.

**ПРОГРАММА**

**вступительного комплексного экзамена  
для поступающих в магистратуру  
по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»  
программа «Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном  
бизнесе»**

**Москва-2019**

Программа вступительного комплексного экзамена для поступающих в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело составлена на основании ФГОС ВО на кафедре Гостиничного и ресторанного дела, факультета Туризма и гостеприимства

Составители программы:

          д.т.н., профессор          Пасько О.В.           

          к.э.н., доцент              Никольская Е.Ю.           

          к.э.н., доцент              Суворова И.Н.           

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры  
протокол от «21» 02 2019 г. № 8

Заведующий кафедрой           Пасько О.В.           

## **I. Общие положения**

### **Аннотация**

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, предъявляемыми к подготовке поступающих в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (Приказ №558 от 15 июня 2017 г).

Программа содержит перечень вопросов для вступительных испытаний, список литературы, рекомендуемой для подготовки, описание формы проведения вступительных испытаний и критериев оценки.

### **Цель магистерской программы по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»**

Магистерская программа по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» имеет своей целью подготовку высококвалифицированных специалистов в сфере индустрии гостеприимства с учетом требований отраслевых профессиональных стандартов, стандартов «Worldskills» и потребностей бизнеса.

Реализация компетентного подхода в освоении образовательной программы представлена освоением универсальных компетенций (далее – УК), общепрофессиональных компетенций (далее – ОПК) и профессиональных компетенций (далее – ПК), сформированных на основе профессиональных стандартов: 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н) и 33.008 «Руководитель предприятия питания» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 281н).

## **II Организационно-методические указания по проведению вступительных испытаний**

### **Цели и задачи вступительных испытаний**

Вступительные испытания проводятся с целью выявления необходимого уровня знаний, умений и навыков, отвечающих уровню требований обучения в магистратуре по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело».

### **Форма проведения вступительных испытаний**

Вступительные испытания в магистратуру проводятся в форме тестирования по темам, приведенным в настоящей программе. Тестирование проводится в течение 90 мин, в каждом варианте представлено 50 тестовых заданий по различной тематике.

В ходе вступительных испытаний поступающий должен продемонстрировать:

- знание теоретических основ дисциплин профессионального цикла по соответствующему направлению бакалавриата;
- уровень понимания и владения основными профессиональными понятиями и определениями, соответствующей лексикой;
- способность к аналитическому мышлению;
- умение работать с научным аппаратом, учебной и научной литературой.

Во время вступительных испытаний поступающим запрещается использовать мобильные телефоны и любое другое электронное оборудование.

#### **Оценка результатов вступительных испытаний**

Оценка результатов вступительного испытания проводится по 100 – балльной шкале. Правильный ответ на каждое тестовое задание оценивается как 2 балла.

### **III. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

#### **Тема 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

Значение гостиничного дела. Гостиничный рынок. Этапы становления мировой гостиничной индустрии. Гостиничное дело в древнем мире. Гостиничное дело в Средние века. Гостиничное дело в Новое время. Становление гостиничного дела на современном этапе. Ведущие отели мира. История развития российских гостиничных услуг.

#### **Тема 2. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ**

Гостиница, средства размещения, туризм, туристская и гостиничная услуги. Гостиничная услуга и ее основные характеристики. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Специфика управления средствами размещения. Гостиница как комфортабельное средство размещения туристов. Факторы, определяющие характер поведенческих особенностей потребителя гостиничных услуг. Принципы гостеприимства.

### **Тема 3. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

Состояние мирового и российского гостиничного рынка и основные факторы их развития (политические, экономические, социально-демографические, культурно-познавательные, научно-технические и др.). Малые гостиницы и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Конкурентная стратегия и конкурентоспособность гостиничных услуг.

### **Тема 4. ФОРМИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

Понятия и определения. Характеристики гостиничного продукта. Потребительские свойства гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта. Модели организации гостиничного бизнеса. Виды управления гостиничным предприятием. Независимые гостиницы. Контракт на управление. Франчайзинг. Аренда. Консорциумы. Ассоциации. Системы управления гостиничным предприятием в мире и в России.

### **Тема 5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Законодательная и нормативная база государственного регулирования сферы гостеприимства Российской Федерации. Международные гостиничные правила, их содержание и основное назначение. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные виды договоров в гостиничном бизнесе.

### **Тема 6. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО. Мировые системы классификации гостиниц. Классификация гостиниц по функциональной направленности, по величине, комфорту и другие классификации гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации. Порядок классификации средств размещения в РФ. Государственные стандарты средств размещения РФ. Национальные системы классификации средств размещения. Особенности функционирования отдельных групп гостиниц.

## **Тема 7. СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Организационная структура гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба. Служба питания в отеле. Администрация гостиничного комплекса. Служба безопасности в гостинице. Маркетинговая и экономическая служба в гостинице. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

## **Тема 8. ВНУТРИФИРМЕННОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ**

Система планов гостиничного предприятия. Текущий план гостиницы. Показатели текущего планирования и порядок его формирования. Содержание и порядок разработки плана маркетинга. Планирование эксплуатационной программы гостиницы. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда (фонда рабочего времени, численности персонала гостиницы, фонда заработной платы). Планирование издержек гостиничного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности. Прибыль и порядок ее распределения. Показатели финансового плана.

## **Тема 9. ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ОТЕЛЯХ**

Требования к службе безопасности в гостиницах. Безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества. Экологические условия. Пожарная безопасность. Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях. Системы противопожарной защиты. Мировой опыт обеспечения безопасности в гостинице. Охрана труда в гостиничном комплексе. Проектирование службы безопасности в отеле и её оснащение. Паспорт антитеррористической безопасности.

## **Тема 10. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадров. Роль должностной инструкции в управлении кадрами. Договорная основа трудовых отношений. Цели, эффективность и политика управления персоналом. Планирование, найм, адаптация персонала. Подготовка и продвижение персонала. Мотивация персонала в индустрии гостеприимства. Система повышения квалификации и переподготовки кадров для индустрии

гостеприимства. Основные элементы корпоративной культуры и стиля управления гостиницей.

## **Тема 11. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ**

Понятие профессиональной этики. Управленческая этика. Этика работника сферы обслуживания. Понятие международного протокола и делового этикета. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Стилистика и особенности формирования делового стиля одежды. Кросс-культурная коммуникация в общественных местах. Национальные особенности делового общения: Деловая культура стран Северной Америки; Европейская деловая культура; Деловая культура Востока и Арабских стран; Российская деловая культура. Международные стандарты делового этикета.

Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. Типы совещаний по целям (ознакомительное, информационное, разъяснительное, проблемное и др.). Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания.

Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты. Способы управления и предупреждения конфликтов. Учёт индивидуальных качеств участников конфликта. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации. Профилактика конфликтных ситуаций в деятельности руководителя.

## **Тема 12. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Классификация предприятий питания. Особенности работы предприятий питания при гостинице. Дизайн торгового зала ресторана. Требования к меню ресторана. Виды обслуживания. Деятельность банкетной службы. Служба обслуживания в номерах (рум сервис). Одно-, двух- и трехразовое питание - типы питания ВВ и т.д. Буфеты и бары. Шведский стол и заказное меню. Организация работы торгового зала гостиничного ресторана. Банкеты и фуршеты. Бизнес-ланчи. Семейные обеды. Кофе-брейк. Чайные столы. Функции метрдотеля (администратора).

### **Тема 13. EVENT- МЕНЕДЖМЕНТ**

Предпосылки анимационной деятельности. Проектирование анимационной деятельности в гостиничных программах. Инфраструктура анимации. Сущность и состав анимационной индустрии. Моделирование анимационной деятельности. Анимационные программы в индустрии гостеприимства.

Event-менеджмент: выездное обслуживание.

### **Тема 14. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Финансово-экономические показатели эффективности работы предприятий индустрии гостеприимства. Оценка эффективности работы гостиничного комплекса и его основных служб. Рекомендации по повышению эффективности и производительности работы гостиничных комплексов.

### **Тема 15. КАЧЕСТВО УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Три уровня контроля качества в гостинице (гостевые анкеты, учет и анализ жалоб и пожеланий гостей, инспекции аудиторов). Качество как фактор успеха предприятия. Разработка системы качества и контроля на предприятии сферы услуг. Методики разработки систем качества в гостиничном и ресторанном бизнесе. Создание и внедрение систем качества. Создание корпоративной культуры и плана самоконтроля. Внедрение стандартов технического и функционального качества обслуживания. Ответственность за качество гостиничных услуг.

Пищевая безопасность в индустрии гостеприимства. Система ХАССП.

## **IV. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### *Основная*

1. Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности. М.: РУСАЙНС, 2017. 450 с.
2. Семеркова Л.Н., Белякова В.А. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. М.: Инфра-М, 2016. 320 с.
3. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. М.: Юрайт, 2014. 332с.



4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. М.: Издательство Юрайт, 2016. 336 с.

5. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для прикладного бакалавриата / О.В. Пасько, О.В. Автюхова. М.: Издательство Юрайт, 2017. 201с.

#### *Дополнительная*

1. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник. М.: Academia, 2016.

2. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: ИНФРА-М, 2013.

3. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Инфра-М, 2013.

4. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие/ Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2013.

5. Организация предпринимательской деятельности: учебник/ Д.И.Велигурский. М.: Руконт, 2013. Электронный учебник.

6. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технологии торговли: учебник/ Л.П. Дашков. М.: Руконт, 2012. Электронный учебник.

7. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. М.: Феникс, 2014.

#### *Перечень нормативных документов*

1. Постановление от 14 апреля 2017 года №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

3. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

4. Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 № 335 «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее

оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы».

5. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

6. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

7. Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 № 359 «О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники»

8. Постановление Правительства РФ от 31.05.2010 № 370 «Об утверждении Положения о предоставлении помощи в возвращении в Российскую Федерацию гражданам Российской Федерации, оказавшимся на территории иностранного государства без средств к существованию»

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. №281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания».

11. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

12. Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».

13. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

14. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

15. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

16. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 № 209-ФЗ.

17. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 08.08.2001 № 129-ФЗ.

18. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 04.05.2011 № 99-ФЗ.

19. Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции».

20. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 № 294-ФЗ.

21. Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 №15-ФЗ.

22. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

23. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31) «О введении в действие санитарных правил» (вместе с «СП 2.3.6.1079-01. 2.3.6. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001).

24. Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 г. №584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности».

25. Приказ МВД РФ от 14.12.1993 № 536 «О введении в действие Правил пожарной безопасности в Российской Федерации».

26. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Введ. 2016-01-01. М.: Стандартиформ, 2014. I, 19 с.

27. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Введ. 2016-01-01. М.: Стандартиформ, 2014. I, 16 с.

28. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности»

29. ГОСТ Р 56671-2015 «Рекомендации по разработке и внедрению процедур, основанных на принципах ХАССП. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности»

30. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

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

32. СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001).

## V. ПРИМЕРНЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Характеристика тестового задания	Правильный вариант ответа
<p>Согласно ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» к малым средствам размещения относятся отели с:</p> <p>А. номерным фондом до 5 номеров;            Б. номерным фондом от 5 до 15 номеров;            В. номерным фондом от 16 до 50 номеров;            Г. номерным фондом до 100 номеров.</p>	В
<p>Служба «Бронирования» является частью подразделения:</p> <p>А. служба размещения;            Б. отдел продаж и маркетинга;            В. финансово-административная служба;            Г. установленного на усмотрение руководства предприятия.</p>	Г
<p>Какой вид размещения (тариф) в курортной гостинице скорее всего будет предложен семье в составе – двое родителей, ребенок 4-х лет и ребенок 17 лет?</p> <p>А. dbl + 2 child;            Б. dbl + child+ ext;            В. dbl + child;            Г. dbl + ext.</p>	А
<p>Выберите определение типу номера «апартамент» согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей:</p> <p>А. это номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат, включающий в себя спальное места и отдельное/отдельные помещение/помещения для отдыха и/или работы;            Б. это номер, состоящий из нескольких жилых комнат, включающий в себя спальное места и отдельное помещение с кухонным уголком, предназначенное для приготовления пищи и отдыха;            В. это однокомнатный номер, рассчитанный для проживания одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной /столовой/кабинета;            Г. это номер, в котором возможно размещение трех и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.</p>	Б
<p>Как называются совмещенные номера, имеющие дверь–проход из одного номера в другой?</p> <p>А. Honeymoon suite;            Б. Connected room;            В. Duplex;            Г. Chld.</p>	Б
<p>В каком законе прописано право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)?</p> <p>А. Закон «О сертификации»;            Б. Закон «О защите прав потребителей»;            В. Гражданский Кодекс;            Г. Закон «О стандартизации».</p>	Б
<p>Что является денежным выражением стоимости товаров?</p> <p>А. Выручка;            Б. Цена;            В. Себестоимость;</p>	Б

Г. Калькуляция.	
<p>Как называется тип обслуживания на предприятиях питания, при котором гости самостоятельно формируют свой заказ из тех блюд, которые предлагаются в меню?</p> <p>А. а ля карт;  Б. а парт;  В. табльдот;  Г. шведский стол.</p>	А
<p>Тип питания, при котором гостем заранее оплачены завтраки и ужины, называется:</p> <p>А. ВВ;  Б. НВ;  В. FB;  Г. АI.</p>	Б
<p>Согласно порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжных трасс и пляжей, гостиницы какой категории в РФ обязаны предоставлять услуги питания круглосуточно?</p> <p>А. 4 и 5 звезд;  Б. 2 и 3 звезды;  В. 1 звезда и без звезд;  Г. 3 и 4 звезды.</p>	А
<p>Что не относится к принципам ХАССП?</p> <p>А. Определение критических контрольных точек;  Б. Анализ опасных факторов (рисков);  В. Разработка системы мониторинга;  Г. Разработка программы производственного контроля.</p>	Г
<p>Содержание теории потребностей А. Маслоу раскрывает</p> <p>А. две потребности, мотивирующие человека, - это потребность успеха и принадлежности;  Б. потребности, которые делятся на первичные и вторичные и представляют пятиуровневую иерархическую структуру, где они располагаются в соответствии с приоритетом;  В. потребности, которые делятся на гигиенические факторы и мотивации Г) три потребности, мотивирующие человека, - это потребность власти, успеха и принадлежности (социальная потребность).</p>	Б
<p>Срок окупаемости вложений рассчитывается как:</p> <p>А. период времени, в течение которого предполагается получить прибыль  Б. отношение годового объема выпуска продукции к стоимости основных средств  В. отношение суммы капиталовложений к размеру годовой прибыли.</p>	В
<p>Автоматизированная система управления отелем позволяет:</p> <p>Выберите несколько вариантов ответа</p> <p>А. осуществлять бухгалтерский учет проводимых операций;  Б. хранить данные о гостях отеля;  В. контролировать плановые и фактические доходы отеля;  Г. осуществлять бронирование номеров;  Д. рассчитывать себестоимость номера;</p>	Б, В, Г

Е. контролировать чистоту номеров и исправность размещенного в нем оборудования.	
<p>Отношение суммы валовой прибыли от операционной деятельности и включаемых в себестоимость уплаченных процентов по займам к сумме выручки от реализации продукции и от внереализационных операций — это _____ рентабельность продаж.</p> <p>А. относительная;  Б. абсолютная;  В. чистая;  Г. полная.</p>	Г
<p>Динамическое ценообразование в гостинице – это:</p> <p>А. установление «престижных» цен;  Б. установление цены на проживание в зависимости от загрузки и внутренних условий;  В. стратегия «снятия сливок».</p>	Б
<p>Какой метод анализа маркетинговой среды включает в себя формирование матрицы сильных и слабых сторон, возможностей и угроз?</p> <p>А. SWOT-анализ;  Б. Step-анализ;  В. Экстраполяция;  Г. Матрица БКГ.</p>	А