

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 18.01.2022 16:32:17  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e991744b015566c0d9c

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)**

**Кафедра истории и социально-культурного сервиса**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Проректор по учебной работе**

*«18» 01*



**Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства**

**Методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов  
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

УДК 37

Составитель В.В. Волобуев

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

**Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства:** методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. В.В. Волобуев. – Курск, 2021. – 28 с. – Библиогр.: с. 28.

Содержат сведения по информационным технологиям в ресторанной деятельности.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по направлению подготовки гостиничное дело (УМО АМ).

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.  
Усл.печ. л. 1,6. Уч.изд.л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ 9 Бесплатно.  
Юго-Западный государственный университет.  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Методические рекомендации предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, изучающих дисциплину федерального компонента государственного стандарта высшего образования

«Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства».

Содержат базовый вариант рабочей программы, планы семинарских занятий, темы реферативных работ, рекомендуемый список литературы для их подготовки и примерные тестовые задания.

Методические рекомендации позволят повысить качественный уровень подготовки студентов.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при подготовке к каждому занятию и практические задания, выполнение которых будет способствовать лучшему усвоению теоретического материала.

К каждому практическому занятию приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## Содержание учебного курса

1. Специфика гостиничного дела.
  2. Эволюция индустрии гостеприимства
  3. Классификация средств размещения
  4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг
  5. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений
  6. Особенности управления средствами размещения разных типов
  7. Принципы функционирования основных служб гостиницы.
- Жизнедеятельность гостиничного предприятия
8. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
  9. Имущественный комплекс гостиницы

### Практическое занятие №1 Специфика информатизации в гостиничном деле

#### Вопросы для обсуждения

1. В чем заключается существенная роль гостиничного дела?
2. В чем заключается специфика гостиничного продукта?
3. Назовите основные условия развития технологий в гостиничном деле?

#### Примерные тестовые задания по теме

1. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?  
 А) разделение труда;  
 Б) распределение обязанностей и ролей;  
 В) установление дисциплины;  
 Г) определение каналов взаимосвязи.
  
2. Выберите вариант, не соответствующий следующему утверждению. Среди основных направлений развития отрасли гостеприимства сегодня можно отметить следующие тенденции:  
 А) появление крупных гостиничных сетей;  
 Б) широкое использование информационных технологий;  
 В) рост значения известного бренда;  
 Г) снижение общего уровня обслуживания клиентов в гостиницах повсеместно.
  
3. Вхождение в гостиничную цепь дает отелю ряд значительных

преимуществ, какие именно?

- А) экономия за счет оптовых закупок;
- Б) привлечение клиентов известным брендом;
- В) ускорение процесса присвоения гостинице определенной категории;
- Г) расширение спектра услуг.

4. В чем состоит суть соглашения о франчайзинге?

- А) продажа блока номеров в гостинице туроператору;
- Б) договоренность об управлении гостиницей специализированной компанией;
- В) предоставление права на реализацию услуг под известной торговой маркой;
- Г) ранее бронирование мест в гостинице корпоративным клиентом;
- Д) страхование гостиничного имущества.

5. Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия. Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма совместного предприятия?

- А) лояльность местных органов власти;
- Б) снижение объема требуемых инвестиций;
- В) облегчение процесса присвоения гостинице высокой категории 4-5 звездочек.

6. К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится:

- А) неподверженность колебаниям спроса;
- Б) простота расчета себестоимости услуг;
- В) невозможность хранения услуг;
- Г) низкий уровень инвестиционного риска.

7. Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?

- А) дивизиональная;
- Б) линейная;
- В) проектная;
- Г) матричная.

8. К какой группе факторов среды предприятия можно отнести демографическую ситуацию в стране?

- А) внутренняя среда гостиницы;
- Б) внешняя макросреда;
- В) внешняя микросреда.

9. Какие из приведенных факторов можно отнести к внутренней среде гостиницы?

- А) партнеры по бизнесу;

- Б) стоимость проживания в гостинице;
- В) конкуренты;
- Г) политическая ситуация в стране.

10. Чем отличаются оперативные и стратегические планирования?

- А) оперативное планирование вводится в кризисных ситуациях
- Б) оперативным планированием занимается генеральный директор, а стратегическим – его заместители
- В) стратегическое планирование нацелено на перспективное развитие, а оперативное призвано реализовывать потенциал предприятия в текущую прибыль.
- Г) стратегические планы разрабатываются один раз на 5-10 лет и не подлежат изменению, а оперативные планы создаются максимум на неделю.

#### Кейс-задача

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента? Какими информационными технологиями может воспользоваться пострадавший? Какие действия должно предпринять руководство отеля?

#### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Windows 7
2. Windows 10
3. DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery
4. MicrosoftOffice 2016
5. LibreOffice
6. OpenOffice
7. 7zip
8. AbbyyFineReader 9
9. KasperskyEndpointSecurity RussianEdition
10. ESET NOD32

### **Практическое занятие №2 Эволюция индустрии гостеприимства.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Какое значение компьютерных технологий в развитии гостиничного хозяйства?
2. Перечислите основные технологии внедрения инноваций?
3. Перечислите основные направления развития гостиничного бизнеса?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Вид платежного документа гостя гостиницы:
  - а) фиксированный талон;
  - б) таймшер;

- в) карта гостя;
- г) кредитная карта;
- д) ваучер.

2. Операция, нарушающая признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого списка ниже:

- а) гарантирование компаний;
- б) оплата по кредитной карте;
- в) оплата иностранной валютой

3. В объединениях взаимного информирования гостиницы обслуживание происходит по кредитным карточкам единого образца

- а) да
- б) нет

4. Верны ли определения?

А) Служебный ваучер является для участников контракта ордером, удостоверяющим наличие контракта, перечень бронированных услуг, объем, стоимость и оплату услуг, по которому гостиница обязана предоставить услуги

В) Извещение является для участников контракта ордером, удостоверяющим наличие контракта, перечень бронированных услуг, объем, стоимость и оплату услуг, по которому гостиница обязана предоставить услуги

- а) А - нет, В - нет
- б) А - да, В - да
- в) А - да, В - нет
- г) А - нет, В – да

5. Какие из следующих программ ориентированы на решение задач бизнес-анализа:

- а) Microsoft Excel б) Acrobat Reader
- в) Microsoft Internet Explorer г) SPSS
- д) Quake

#### **Кейс задача.**

Одна Курская компания сети гостиниц и ресторанов решила развивать свой бизнес и предлагать услуги по привлечению в Курскую область иностранцев. Рынок совсем не изученный, методы привлечения туристов из-за рубежа компания не знает. Использование баннерной рекламы в городе не привело к ожидаемым результатам, компания уже второй месяц не может привлечь достаточное кол-во клиентов. Какой по вашему мнению должна быть работа рекламного отдела данной компании? Почему баннерная реклама в городе не привела к увеличению клиентской базы? Какие мультимедиа методы продвижения можно использовать?

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №3**

#### **Классификация средств размещения.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Дайте понятие классификации средств размещения?
2. Какова нормативно-правовая база классификации средств размещения?
3. Звездность и классификация: в чем взаимосвязь?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ устанавливают официальное время заезда:

- 1) 12.00;
- 2) 14.00;
- 3) на усмотрение исполнителя;
- 4) 07.00.

2. Согласно государственному стандарту ГОСТ Р 51185-2014 средство размещения это:

- 1) имущественный комплекс, в котором расположены одна или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов.
- 2) предприятие предоставляющее туристам условия и удобства для отдыха, сна и гигиены.
- 3) Организация/юридическое лицо, предоставляющие услуги средств размещения на собственной или арендованной материальной базе.

3. В обязанности «Хозяйственной службы» входит:

- 1) Уборка всех помещений гостиницы, стирка белья и других принадлежностей, пополнение гигиенических расходных материалов.
- 2) Ремонт коммунальных сетей и помещений гостиницы, поддержание безопасного режима работы основных ресурсобеспечивающих коммунальных сетей.
- 3) обеспечение всех служб отеля расходными и хозяйственными материалами.

4. Согласно государственному стандарту ГОСТ Р 51185-2014 к малым средствам размещения относятся отели с :

- 1) номерным фондом до 5 номеров;
- 2) номерным фондом от 5 до 15 номеров;
- 3) номерным фондом от 16 до 50 номеров;
- 4) номерным фондом до 100 номеров.

5. Служба «Обслуживания в номерах» является частью подразделения:

- 1) Номерной фонд;
- 2) Отдел питания;
- 3) Отдел приема и размещения;
- 4) не является подразделением предприятия.

6. Базовой ценностью в системе корпоративной культуры гостиничного предприятия является:

- 1) Потребитель – гость;
- 2) Качество услуг;
- 3) правила поведения на рабочем месте и система административной связи;
- 4) система договорных отношений.

7. Сегментация рынка гостиничных услуг это:

- 1) определение потребностей потенциальных гостей и места конкретных

гостиничных продуктов на рынке по отношению к уже существующим продуктам.

- 2) процесс его разделения на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные продукты и комплексы маркетинга.
- 3) это наиболее подходящая и выгодная для отеля группа потребителей, на которых будет сконцентрирована маркетинговая активность;
- 4) поиск постоянного покупателя, обеспечивающего наиболее выгодные условия продажи услуг отеля.

8. Современными тенденциями на российском рынке гостиничных услуг являются:

- 1) усиление государственного контроля за качеством предоставляемых услуг и государственное финансирование процессов продвижения гостиничных услуг на внутреннем и международном рынке;
- 2) рост количества средств размещения и снижение качества гостиничных услуг;
- 3) вытеснение с рынка отечественных производителей гостиничных услуг за счет расширения деятельности международных гостиничных цепей;
- 4) рост количества средств размещения и повышение качества гостиничных услуг в соответствии с уровнем определенным системой классификации.

9. Понятием Rack Rate определяется:

- 1) средняя стоимость номера в отеле;
- 2) стоимость стандартного двухместного номера;
- 3) базовая стоимость номера в свободной продаже без скидок;
- 4) тарифный план высокого сезона.

10. Единицей измерения продаж в гостиничном бизнесе является количество:

- 1) проживающих человек;
- 2) проданных номеров;
- 3) проданных человеко-ночей;
- 4) занятых кроватей.

### **Кейс-задача**

Вам предложили открыть новый отель. Перечислите обязательные этапы его проектирования.

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. –

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №4**

#### **Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. В чем заключается SWOT-маркетинг в СКС?
2. Перечислите технологии в гостиничном хозяйстве, позволяющие развивать гостиничный бизнес?
3. Какие основные системы управления в гостиничном бизнесе вы знаете?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Какая функция не относится к пяти общим функциям управления?

- А) планирование
- Б) организовывание
- В) контроль
- Г) подбор кадров

2. В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей?

- А) если клиент оплатил забронированный номер

- Б) если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты
- В) если клиент направил заявку на бронирование наиболее ранние сроки

3. В каких случаях гостиница идет на риск двойного бронирования, подтверждая заявки на бронирование большему количеству клиентов, чем есть номеров в наличии?

- А) если гостиница не уверена в честности намерений клиента
- Б) если часть забронированных номеров не была оплачена заранее
- В) если существует практика поселения нескольких посторонних людей в один номер

4. Для чего служит туристский ваучер?

- А) это гарантия оплаты номера туристским агентом
- Б) это гарантия оплаты номера туристом
- В) это гарантия оплаты номера банком где у туриста открыт счет

5. Что не относится к функциям отдела кадров?

- А) разработка мер по поддержанию корпоративной культуры
- Б) набор и увольнение сотрудников
- В) обучение персонала
- Г) расчет заработной платы сотрудников

6. К какой группе методов управления гостиницей относятся проведение конкурса на лучшего работника месяца?

- А) организационно-административные
- Б) социально-психологические
- В) экономические

#### **Кейс задача.**

Одна сервисная компания Курской области развивать свой бизнес и предлагать услуги по привлечению в Курский регион иностранных туристов, тем самым заполняя номера гостиниц и места в ресторанах. Эта компания создана по инициативе одной семьи. Молодой, богатый бизнесмен исполняет мечту своей жены и создает данную компанию. Оставляя на руководящем посту жену, он уходит в тень и лишь спонсирует фирму. Через 2 месяца стало понятно, что компания работает сильно в убыток для самой себя, ведь отсутствует четкий план действий. Какие действия могут помочь компании? Как вообще развивать внутренний туризм в Республике и одновременно привлекать иностранных? Какие информационные технологии применять в данном случае?

#### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин

: Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №5**

#### **Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Какие существуют организационные структуры в гостиничном бизнесе?
2. Назовите основные и дополнительные службы.
3. Какие должностные лица присутствуют в каждом подразделении?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1)подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2)выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3)производить побудку клиентов
- 4)обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг,

включая их в счет гостей

5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда

б) осуществлять контрольный обход по отелю

2. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

1) информирование гостей по широкому кругу вопросов

2) поселение, обслуживание, выписка клиента

3) отчет работы отеля за предыдущий день

4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице

5) производить побудку клиентов

б) осуществлять контрольный обход по отелю

3. Основные функции службы приема и размещения:

1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

2) услуги химчистки

3) контроль систем теплоснабжения

4) контроль технического оборудования

5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

б) регистрация и размещение гостей

4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

1) обслуживание гостей в номерах

2) бронирование номеров

3) вопросы по организации презентаций

4) оказание услуг справочной службы

5) изучение и анализ потребности клиентов

б) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

5. Основные функции службы общественного питания:

1) оказание услуг связи

2) оказание бытовых услуг

3) организация и обслуживание банкетов

4) анализирует состояние гостиничного рынка

5) обслуживание туристов в номерах

б) контроль за работой системы кондиционирования

6. Основные функции финансовой службы:

1) прием гостей

2) оказание бытовых услуг

3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью

4) ремонт и строительство

5) оказание транспортных услуг

б) контроль за работой системы кондиционирования

7. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски
- б) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

9. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр
- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- б) бронирование

10. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
- 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- 3) тренажерные залы
- 4) услуги прачечной
- 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- б) регистрация гостей

### **Кейс-задача**

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля г. Курска обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIP, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 И 15 ЛЕТ). Гости увидели номер и спустились с претензией. Каковы ваши действия? Кто ответит за ошибки в данной ситуации? Каковы будут действия руководства гостиницы?

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения:

23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №6**

#### **Особенности управления средствами размещения разных типов.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Назовите направления менеджмента в гостиничном деле?
2. Перечислите основные методы мотивации и стимулирования?
3. В чем заключается структура системы управления отеля?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Менеджмент гостиницы представляет собой:
  - а) систему оценки финансовой информации;
  - б) управление процессами и использование фондов;
  - в) организацию финансовой службы;
2. Основные принципы менеджмента:
  - а) комплексность, эластичность, результативность;
  - б) самофинансирование, самоокупаемость, эффективность;
  - в) гласность, полнота, самостоятельность.
3. Характеристика объектов менеджмента:
  - а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
  - б) входные и выходные финансовые потоки;
  - в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.
4. Условия, которые необходимо учитывать при формировании

рациональной системы менеджмента:

- а) развитие рыночных отношений;
- б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
- в) мировые тенденции развития финансового рынка;
- г) рост инфляции;
- д) формирование соответствующего кадрового потенциала.

5. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:

- а) максимизация прибыли;
- б) управление денежным потоком;
- в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
- г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.

### **Кейс задача.**

В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь. Что вы ему предложите? Что возможно сделать для формирования мотивации сотрудника? С помощью применения инновационных и информационных технологий можно повлиять на мотивацию сотрудника?

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожяева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по

организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №7** **Принципы функционирования основных служб гостиницы.** **Жизнедеятельность гостиничного предприятия**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Жизненные циклы гостиничного продукта?
2. Взаимосвязь служб гостиницы?
3. Что такое экспертные системы менеджмента?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

2. Вспомогательные помещения:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад
- 6) лифт

3. Административные помещения:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) починочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия
- 6) отдел кадров

4. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1)этаж
- 2)балкон
- 3)лестницы
- 4)лифты
- 5)рестораны
- 6)веранда

5.Обслуживающие помещения:

- 1)переходы
- 2)галереи
- 3)холлы
- 4)буфеты
- 5)бары
- 6) коридоры

6.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внутренних помещений
- 3)уборка жилых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

7.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

8.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1)гостиная
- 2)санузел
- 3)прихожая
- 4)столовая
- 5)спальня
- 6)кабинет

9. Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка забронированного номера
- 3)ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5)промежуточная уборка
- 6)экспресс уборка

10. Особенности процесса управления гостеприимством:

- 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
- 2) устойчивость
- 3) динамичность
- 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
- 5) импульсивность
- 6) все варианты

11. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

12. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

13. Организационная структура современного отеля зависит от:

- 1) количества номерного фонда
- 2) формы собственности
- 3) сегмента потребителя
- 4) целевого назначения гостиницы
- 5) директора
- 6) гл. бухгалтера

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер.

А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### **Практическое занятие №8**

#### **Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Что такое менеджмент?
2. Какие виды менеджмента существуют?
3. Случаи использования того или иного вида менеджмента?

#### **Примерные тестовые задания по теме**

1. Менеджмент гостиницы представляет собой:
  - а) систему оценки финансовой информации;
  - б) управление процессами и использование фондов;
  - в) организацию финансовой службы;
2. Основные принципы менеджмента:
  - а) комплексность, эластичность, результативность;
  - б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
  - в) гласность, полнота, самостоятельность.
3. Характеристика объектов менеджмента:
  - а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
  - б) входные и выходные финансовые потоки;
  - в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.
4. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:
  - а) развитие рыночных отношений;

- б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
- в) мировые тенденции развития финансового рынка;
- г) рост инфляции;
- д) формирование соответствующего кадрового потенциала.

5. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:

- а) максимизация прибыли;
- б) управление денежным потоком;
- в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
- г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.

#### **Кейс задача.**

Отстававшая в сфере гостиничного и ресторанного дела фирма «Пегас» сильно вырвалась вперед по популярности, однако за кратковременный срок (2-3 года), практически не получала прибыли. Предположите, что могло произойти. Какие действия необходимо предпринять руководству компании? Применение каких информационных и инновационных технологий спасет данную фирму? Предложите варианты кризисного менеджмента?

#### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

#### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

## **Практическое занятие №9** **Имущественный комплекс гостиницы.**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Назовите инновации в сфере гостиничного хозяйства за последнее десятилетие?
2. Какие существуют виды инновационных технологий?
3. В каких направлениях развивается инновационная деятельность в сфере гостиничного хозяйства?

### **Примерные тестовые задания по теме**

1. К жилым помещениям в гостинице относится:

- 1) вестибюль
- 2) административные помещения
- 3) помещения общественного значения
- 4) номера всех категорий
- 5) хозяйственные помещения
- 6) складские помещения

2. Вспомогательные помещения:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад
- 6) лифт

3. Административные помещения:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) починочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия
- 6) отдел кадров

4. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1) этаж
- 2) балкон
- 3) лестницы
- 4) лифты

- 5) рестораны
- 6) веранда

#### 5. Обслуживающие помещения:

- 1) переходы
- 2) галереи
- 3) холлы
- 4) буфеты
- 5) бары
- 6) коридоры

### Кейс задача.

Сайт гостиничного комплекса города Курска существует уже 3 года. Он находится на бесплатном сервере. Индекс цитирования меньше 10, посещаемость в среднем 11 человек в день! На сайте имеется база данных поиска номеров, подключенная к одной из баз данных и форма заказа.

На данный момент для подготовки к туристическому сезону весна-лето 2005, компания планирует провести мероприятия по совершенствованию сайта и сделать лучший гостиничный проект в Курске с хорошей маркетинговой поддержкой. Дайте характеристику интернет-аудитории сайта г. Курска? Какие новые функции должен иметь корпоративный сайт? Какие инновационные технологии следует применить в данном случае?

### Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожяева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

### Рефераты

1. Малые отели и мини-гостиницы
2. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
3. Технология обслуживания гостей в гостиницах
4. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц
5. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания
6. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
7. Менеджмент гостиничного предприятия
8. Менеджмент ресторанных услуг
9. Маркетинг загрузки гостиницы
10. Стратегия продаж гостиничных услуг
11. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
12. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
13. Системы бронирования размещения
14. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
15. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
16. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
17. Кадровый менеджмент гостиницы
18. Финансовый менеджмент гостиницы
19. Таймшер в гостиничном бизнесе
20. Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи

### Вопросы для собеседования:

1. Туристские бизнес-ресурсы и представительства туристских фирм.
2. Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.
3. Система бронирования Amadeus и Galileo.
4. Система бронирования Worldspan и Sabre.

5. Системы бронирования, используемые в России и за рубежом.
6. Типы курортных гостиничных предприятий.
7. Типология средств размещения в курортном предприятии.
8. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
9. Основные виды и программы отдыха и досуга.
10. Пакеты управления гостиничными комплексами.
11. Оценка эффективности маркетинговых исследований, проведенных в сети Internet
12. Сравнительный анализ финансовой деятельности.
13. Управление проектами с помощью Microsoft Project.
14. Аутсорсинг и аренда серверных приложений.
15. Юридическое, консультационное и денежно-финансовое обеспечение e-commerce.
16. Технологии on-line продаж.

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.
2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

### **Перечень методических указаний**

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.
2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Windows 7
2. Windows 10
3. DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery
4. MicrosoftOffice 2016
5. LibreOffice
6. OpenOffice
7. 7zip
8. AbbyyFineReader 9
9. KasperskyEndpointSecurity RussianEdition
10. ESET NOD32