

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 30.05.2024 14:05:14  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee58dc5404983126

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Майкопский государственный технологический университет»**



ета

ова

Г.

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА**

Уровень высшего образования  
**Магистратура**

Направление подготовки  
**43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Магистерская программа  
**Гостиничная деятельность**

Квалификация (степень):

**Магистр**

Год начала подготовки

**2022**

Майкоп

Программа государственного экзамена составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 558 с учетом дополнений и изменений, и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

к.э.н., доцент



Кумпилова А.Р.

(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа утверждена на заседании кафедры  
маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой  
«26»05.2023г.



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

От 25.05. 2023 года, протокол № 5

Программа государственного экзамена актуализирована

Заведующий кафедрой



Кумпилова А.Р.

«26» 05. 2023г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело**
- 2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования**
- 3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена**
  - 3.1. Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена.
  - 3.2. Программа государственного экзамена
  - 3.3. Порядок проведения государственного экзамена
    - 3.3.1. Порядок проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья
  - 3.4 Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
- 4. Список литературы, рекомендуемой к использованию при подготовке к государственному экзамену**

## **1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело**

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратуры), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 № 558 в блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена; выполнение и защита выпускной квалификационной работы (п.2.5), позволяющие определить практическую и теоретическую подготовленность магистров к выполнению профессиональных задач.

Выпускник по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу, могут осуществлять профессиональную деятельность:

– 33 Сервис, оказание услуг населению (33.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц)

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу магистратуры, являются:

- организации сферы гостеприимства и общественного питания (гостиницы и другие средства размещения, предприятия общественного питания)

- услуги (продукты) сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации

- технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы

- образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы гостеприимства и общественного питания

- научно-исследовательские организации, занимающиеся исследованиями сферы гостеприимства и общественного питания

- органы государственной власти, реализующие функции государственного регулирования сферы гостеприимства и общественного питания

- общественные организации и объединения работодателей, занимающиеся вопросами саморегулирования сферы гостеприимства и общественного питания

- потребители услуг (продуктов) сферы гостеприимства и общественного питания, их запросы, потребности и ключевые ценности

- первичные трудовые коллективы сферы гостеприимства и общественного питания

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу магистратуры:

организационно-управленческая;

технологический.

Задачи профессиональной деятельности выпускника.

**Организационно-управленческая деятельность:**

- стратегическое управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства;

- управление инновационной деятельностью предприятий сферы гостеприимства.

**Технологическая деятельность:**

- внедрение инновационных технологий и применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства.

## 2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Компетенции выпускника, формируемые в процессе освоения, определяется на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, примерной ОП и с учетом требований ПС.

Результаты освоения определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения данной программы магистратуры выпускник должен обладать следующими компетенциями:

УК - универсальные компетенции;

ОПК - общепрофессиональные компетенции;

ПКУВ – профессиональные компетенции, установленные вузом.

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		
Наименование категорий (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
		УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению
		УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления
		УК-2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения.
		УК-2.3.

		<p>Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы</p> <p>УК-2.4.</p> <p>Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта</p>
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.2. Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений
		УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке
		УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык
		УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК – 5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

		<p>УК-5.2. Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p> <p>УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<p>УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует</p>
		<p>УК-6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки</p>
		<p>УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.</p>
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания</p>
		<p>ОПК-1.2. Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
Управление	ОПК-2.	ОПК-2.1.

	<p>Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Качество</p>	<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
<p>Маркетинг</p>	<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-4.1. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-4.2.</p>



		<p>Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-4.3. Проводит оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
Экономика	<p>ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-5.2. Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
		<p>ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
Научно-прикладные исследования	<p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности</p>
		<p>ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
		<p>ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</p>

		в виде научных статей, докладов на научных конференциях
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам
		ОПК-7.3. Планирует результаты обучения, проводит текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию по дисциплинам
<b>Профессиональные компетенции установленные ВУЗом</b>		
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>		
ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		ПКУВ-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха
		ПКУВ-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
		ПКУВ-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
		ПКУВ-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы		ПКУВ-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и

гостеприимства	реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства
	ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства
	ПКУВ-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства
<b>Тип задач профессиональной деятельности: технологический</b>	
ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
	ПКУВ-3.2. Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПКУВ-4.1. Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства
	ПКУВ-4.2. Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства
	ПКУВ-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства

### 3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

### 3.1. Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена

В процессе проведения государственного экзамена проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-2; ПКУВ-3; ПКУВ-4.

Таблица – Содержание компетенций и дисциплины, выносимые на государственный экзамен

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)		Наименование дисциплин и практик формирующих компетенции в процессе освоения ОП
ОФО	ЗФО	
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий		
2	2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2	1	Организационно-управленческая практика
3	2	Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	2	Проектно-технологическая практика
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла		
2	1	Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
2	1	Организационно-управленческая практика
3	2	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	2	Гостиничный девелопмент
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, выработать командную стратегию для достижения поставленной цели		
1	1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимств
3	2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		
1	1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	1	Иностранный язык делового и профессионального общения
2	2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия		

1	1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	1	История развития индустрии гостеприимства
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
1	1	Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста
1	1	Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	1	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
2	1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений		
2	1	Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	2	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	2	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности		
1	1	Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста

ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам		
1	1	Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1	Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста
ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
1	1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	2	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства		
1	1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	1	Организационно-управленческая практика
3	2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	2	Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	2	Управление доходами в гостиничном бизнесе
3	2	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-3.Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		
2	2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	1	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме

3	2	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
ПКУВ-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий		
3	2	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	2	Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства
3	2	Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	2	Управление доходами в гостиничном бизнесе

### **3.2. Программа государственного экзамена**

#### **1. Коммуникативные стратегии и тактики в сфере гостеприимства.**

*Стратегии и тактики эффективной коммуникации и разрешения межкультурных конфликтов.*

#### **2. Барьеры межкультурной коммуникации.**

*Культурные барьеры. Концепция культурного шока. Формирование культурной компетенции как условие эффективной межкультурной коммуникации.*

#### **3. Самообразование как система умственного и мировоззренческого самовоспитания.**

*Сущность, понятие и роль самовоспитания в становлении личности. Самообразование как важная часть самовоспитания. Поиск, обработка и присвоение знаний как метод самообразования. Взаимосвязь личностного и профессионального роста с процессами самообразования. Функции самообразования: компенсаторная; адаптирующая; развивающая. Источники самообразования: наука, искусство, литература, СМИ, Интернет и др.*

#### **4. Целеполагание деятельности индивидуума. Требования к постановке целей деятельности. Технологии.**

*Сущность, понятие цели. Взаимосвязь целей и мотивации индивидуума. Целеполагание как фактор психологической готовности к деятельности. Требования к постановке целей: конкретность; позитивная формулировка; соответствие ценностям и убеждениям; определённый срок достижения; реалистичность; индивидуализация ответственности за достижение; вера в достижимость. SMART-технология постановки целей.*

#### **5. Понятие и структура характера. Формирование характера. Акцентуации характера.**

*Сущность, понятие, определение характера. Черты личности, выражающие характер человека: определяющие поступки человека (рациональность - иррациональность и др.); направленные на достижение целей (целеустремлённость - расфокусированность и др.); инструментальные черты (экстраверсия - интроверсия, сдержанность - импульсивность и др.). Этапы формирования характера: детство - юношество - зрелость. Типы акцентуации черт характера по Леонгарду: демонстративный; педантичный; застревающий; возбудимый; экстравертированный; интровертированный.*

#### **4. Самоопределение, профессиональный и личностный рост. Выбор и способы определения индивидуальной образовательной траектории.**

*Сущность, понятие самоопределения личности. Траектории профессионального роста в сфере гостеприимства России и за рубежом. Понятие индивидуальной образовательной траектории. Плюсы и минусы выбора личностью индивидуальной образовательной траектории.*

#### **5. Сущность и особенности проектной деятельности в сфере гостеприимства**

*Сущность и особенности проектной деятельности в сфере гостеприимства. Проект. Проектная деятельность. Основные признаки проекта. Специфика проектной деятельности, локальные нормативные акты, регламентирующие проектную деятельность.*

#### **8. Содержание и этапы проектной деятельности в сфере гостеприимства.**

*Логика организации и участники проектной деятельности. Основные этапы проектной деятельности в сфере гостеприимства. Анализ проблемы, постановка целей, выбор средств, поиск и обработка информации, оценка полученных результатов. Команда проекта. Календарный план проекта. Оценка проекта.*

#### **9. Представление результатов проектной деятельности и особенности оформления проекта в сфере гостеприимства**

*Структура и содержание проекта. Общие требования к проекту: актуальность, целевая направленность, аналитическая обработка эмпирических данных по проектной тематике, конкретные выводы. Продукт проекта: письменный отчет, презентация. Содержание письменного отчета. Программа разделы программы проекта. Подготовка презентации и защита проекта. Критерии оценивания проектной деятельности.*

#### **10. Методы и инструменты проведения исследований в ходе проектной деятельности в сфере гостеприимства**

*Формирование эмпирической базы проекта. Первичные, вторичные, третичные источники, статистические данные. Традиционные методы исследования, изучение практической ситуации, поперечный анализ, поисковое исследование, причинно-следственное исследование. Выборочный метод в проектном исследовании. Генеральная совокупность. Репрезентативность выборки. Сбор первичной информации: анкетирование. Разработка вопросов. Измерение качественных данных. Шкалы. Методы анализа эмпирической информации.*

#### **11. Технологии продвижения гостиничных услуг. Показатели и методы оценки эффективности продвижения гостиничных услуг**

*Виды продвижения гостиничных услуг: Реклама, PR, direct mail, продажи, Интернет-продвижение. Оценка эффективности: доля рынка, объем продаж, прибыль от продаж, рентабельность продаж, динамика развития активной клиентской базы.*

#### **12. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания**

*Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения. Сбор обратной связи и работа с рекламациями. Налаживание работы с потребителями онлайн. Возможности и угрозы*



*social media marketing. Основные правила SMM применительно к компаниям индустрии гостеприимства. Он-лайн продажи и посредники.*

### **13. Маркетинговые стратегии в сфере гостеприимства и общественного питания.**

*Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства, и общественного питания. Виды стратегий и стратегических программ развития. Стратегические провалы. Роль маркетинговых исследований в стратегическом анализе.*

### **14. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания.**

*Модели ценообразования. Специфика ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. Цена в комплексе маркетинга предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Особенности ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. Постановка целей и выбор методов ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии предприятий сферы гостеприимства и общественного питания*

### **15. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания.**

*Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства и общественного питания. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией предприятий в сфере гостеприимства и общественного питания.*

### **16. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.**

*Понятие индустрии гостеприимства по Уэбстеру. Инновационные признаки гостиничных цепей. Инновационные объекты средств размещения. Инновационные системы в определении категоричности гостиниц. Инновационные стандарты классификаций гостиниц. Инновационные гостиничные службы. Производство и реализация инновационных гостиничных услуг. Инновационный операционный процесс обслуживания. Инновационные функции службы приема и размещения. Система «m2m» в гостиничном секторе, создание «умных услуг». Инновационные подходы к работе с клиентами. E-размещение в системе E-путешествие.*

### **17. Понятие нововведение, диффузия инноваций в гостиничном и пищевом секторе услуговой индустрии.**

*Специфическое содержание инновации И. Шумпетера: использование новой техники, новых технологических процессов; нового рыночного обеспечения производства; внедрение продукции с новыми свойствами; использование нового сырья; изменение организации производства и его материально-технического обеспечения; появление новых рынков сбыта. Свойства инновации: научно-техническая новизна; производственная применимость; коммерческая реализуемость (возможность продать). Циклический характер инновационного процесса*

### **18. Особенности и классификация инноваций в сфере гостеприимства и общественного питания**

*Инновационная деятельность как объект управления в гостиничном бизнесе. Управление созданием и внедрением нововведений в индустрии гостеприимства. Виды*

*инноваций и их классификационные признаки. Классификация инноваций и их специфика в гостиничном бизнесе. Организационные структуры инновационного менеджмента.*

### **19. Формы финансирования инновационных проектов.**

*Понятие инновационного проекта, виды инновационных проектов. Факторы, снижающие эффективность инновационных проектов. Значение финансирования в управлении инновационными проектами. Формы и виды финансирования проектов: государственное финансирование (прямое и косвенное), рыночное финансирование инновационных проектов – собственные средства организации, акционерное финансирование, банковское кредитование, ипотека, лизинг, венчурное финансирование как особая форма инвестиций в инновационные проекты.*

### **20. Интернет-технологии в деятельности предприятий гостиничного бизнеса**

*Основы создания Web-документов. Виды сайтов. Основы построения сайтов с использованием современных программных средств. Электронная коммерция в Internet. Схемы электронной коммерции: бизнес-бизнес (B2B) и бизнес-потребитель (B2C). Системы электронных платежей. Тематический поиск в сети Internet. Маркетинговый потенциал Интернет. Графические системы. Подготовка рекламных материалов. WEB-представительства. Разработка WEB-сайта предприятия гостиничного бизнеса*

### **21. Этапы и перспективы развития информационных технологий в индустрии гостеприимства.**

*Место информационных технологий в структуре индустрии гостеприимства и туризма. Определение информационной системы и информационной технологии. Роль информационных технологий в развитии экономики и общества. Современные информационные технологии и основные тенденции их развития. Структура и состав информационной системы. Классификация информационных систем. Особенности информационных систем автоматизации предприятий гостиничного бизнеса. Формирование единого информационного пространства на предприятиях гостиничного бизнеса. Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий туризма и размещения.*

### **22. Глобальные системы бронирования и резервирования. История развития, способы подключения, особенности применения.**

*Предпосылки создания и история развития компьютерных систем бронирования и резервирования.*

*Возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования перед другими каналами сбыта продукции в сфере гостеприимства. Способы подключения предприятий гостеприимства к глобальным компьютерным сетям бронирования и резервирования мест.*

*Отечественные и зарубежные системы бронирования. Системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Электронные каталоги: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner.*

### **23. Современные мобильные платформы. Мобильные приложения для туризма: основные особенности, практики использования**

*Роль внедрения мультимедийного и интерактивного контента для повышения туристской привлекательности территории. Факторы развития российского рынка разработки мобильных приложений. Классификация мобильных приложений. Характеристика основных мобильных приложений в гостеприимстве и туризме.*

#### **24. Методы продвижения туристических услуг в Интернет: основные особенности, преимущества, эффективность.**

*Формы использования глобальной сети в туристских организациях. Характеристика методов продвижения туристического продукта в Интернет. Преимущества методов продвижения туристического продукта в Интернет. Развитие социальных сетей.*

#### **25. Прогнозирование и бюджетирование на гостиничных предприятиях.**

*Прогнозирование как стратегический инструмент. Точность прогнозов, инструменты точного видения структуры спроса. Календарь спроса гостиницы. Внедрение системы ограничения длительности проживания. Ценность сегментирования при прогнозировании. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия. Бюджетирование. Стратегическое бюджетирование; по дням, по сегментам.*

#### **26. Прибыль и безубыточность предприятия индустрии гостеприимства**

*Прибыль предприятия и методы её расчёта. Безубыточность работы предприятия ИГ и ОП. Точка безубыточности: понятие, методика расчёта, применение. Рычаги (левередж) – операционный производственный, финансовый и сопряженный. Механизм формирования налогообложения и распределения прибыли.*

#### **27. Современные концепции стратегического и программно-целевого управления.**

*Происхождение понятий «проект» и «управление проектом». Проект как объект стратегического и программно-целевого управления. Модель жизненного цикла проекта. Внешнее и внутренне окружение проекта. Основные участники проекта и их влияние на реализацию проекта. Основные типы работы по управлению проектом. Техника стратегического и программно-целевого управления проектом.*

*Отличие проектного стратегического и программно-целевого управления от традиционного стратегического и программно-целевого управления. Управление проектом – реализация системного подхода, искусство достижения целей. Зарождение проектного стратегического и программно-целевого управления.*

#### **28. Разработка стратегии предприятия в сфере гостеприимства и общественного питания**

*Процесс разработки стратегии. Этапы разработки стратегии. Основные области выработки стратегии. Стратегические зоны хозяйствования. Выбор стратегических альтернатив. Современные тенденции развития теории стратегического и программно-целевого управления проектом.*

#### **29. Основы проект – менеджмента**

*Проект, его основные участники, функции управления проектом. Области эффективного приложения проектного менеджмента. История возникновения проектного подхода. Проект как объект управления. Современное понимание методов управления проектами.*

#### **30. Процессы инициализации проекта**

*Определение понятия «инициация проекта». Основные составляющие группы процессов инициации. Способы описания продукта проекта. Составление стратегического плана проекта. Разработка критериев выбора проекта. Основные*

методы выбора проекта. Способы сбора информации о проекте. Виды формальных результатов процесса инициации проекта. «Допущения» и «ограничения» в проекте.

### **31. Характеристика основных видов бизнес-процессов.**

*Программные продукты управления предприятием. Система терминов процессного подхода. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы). Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Процессная и функциональная системы управления. Сеть процессов организации. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть. Правила выделения процессов в организации. Классификация процессов. Размер и число процессов.*

### **32. Особенности бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства на различных уровнях**

*Определение системы стандартизации бизнес-процессов. Структура процессов системы. Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)*

### **33. Факторы эффективности бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства**

*Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами. Система стратегических целей и показателей, привязка к бизнес-процессам. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления. Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов: Мотивация. Руководство. Сотрудники. Коммуникации. Бюджет. Технологическая поддержка. Консультации. Факторы влияния: организационные, финансовые, административные, информационные.*

### **34. Качество как социально-экономическая категория**

*Качество как объект управления. Качество как социально-экономическая категория. Свойства и функции качества. Качество с точки зрения производителя и потребителя. Количественные и качественные показатели качества.*

### **35. Понятие и аспекты качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

*Понятие качества. Аспекты качества: национальный; политический; технический; экономический. Качество услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Качество и стандарты. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством.*

### **36. Условия создания качественного сервиса в организациях сферы гостеприимства и общественного питания**

*Принципы современного сервиса. Создание условий для персонала. Оптимизация организационной структуры управления предприятия. Контроль за качеством сервиса. Понятие комфортности. Элементы комфорта: информационный, экономический, эстетический, бытовой, психологический. Особенности качества услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.*

### **37. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

*Понятие и элементы системы управления качеством. Методика и практика проведения оценки качества услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Маркетинговые исследования качества услуг. Методы исследования. Анкетирование гостей с целью повышения качества услуг. Метод критических событий.*

### **38. Реализация стратегий и стратегический контроль деятельности гостиничного комплекса.**

*Стадии выполнения стратегий. Стратегический контроль. Области проведения стратегических изменений: организационная структура, организационная культура гостиничного комплекса. Проблемы проведения стратегических изменений в гостиничном комплексе. Мобилизация потенциала для выполнения стратегии*

### **39. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования**

*Федеральные документы, локальные документы Вуза. Основные условия организации и реализации учебного процесса. Значение Федерального государственного образовательного стандарта в системе образования.*

*Внутренняя регламентация образовательной деятельности. Научная организация учебного процесса. Рабочая программа: основные требования. Учебный план и его роль в образовательном процессе. Учебно-методическая литература.*

### **40 Традиции и инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания в туризме.**

*Понятие и классификация инноваций. Инновационные процессы в гостиничных предприятиях. Специфическое содержание инновации И. Шумпетера: использование новой техники, новых технологических процессов; нового рыночного обеспечения производства; внедрение продукции с новыми свойствами; использование нового сырья; изменение организации производства и его материально-технического обеспечения; появление новых рынков сбыта. Свойства инновации: научно-техническая новизна; производственная применимость; коммерческая реализуемость (возможность продать). Циклический характер инновационного процесса.*

### **41. Инновация в процессе производства туристического продукт гостиничного и ресторанного профиля**

*Факторы туристического производства продукта гостиничного и ресторанного профиля. Средства производства турпродукта гостиничного и ресторанного профиля. Технологии производства турпродукта. Исторические формы и причины глобальных тенденций на мировом гостиничном и ресторанном рынках. Транснационализация процесса производства продукта гостиничного и ресторанного профиля. Анализ современных тенденций на мировом туристическом рынке в производстве заявленного продукта*

### **42. Инновационные признаки гостиничных цепей.**

*Понятие и виды гостиничных цепей. Характеристика гостиничной цепи. Инновационные признаки гостиничных цепей. Тенденции развития гостиничных цепей.*

### **43. Инновационные функции службы приема и размещения.**

*Инновационные функции службы приема и размещения. Система «m2m» в гостиничном секторе, создание «умных услуг». Инновационные подходы к работе с клиентами. E-размещение в системе E-путешествие. Венчурные фирмы в индустрии гостеприимства.*

**44. Основные виды бенчмаркетинга и их особенности в сфере гостеприимства**  
*Объекты бенчмаркетинга. Субъекты бенчмаркетинга. Партнеры по бенчмаркетингу. Критерии отбора партнеров по бенчмаркетингу. Разновидности бенчмаркетинга. Внутренний бенчмаркетинг.*

**45. Организация бенчмаркетинга**  
*Инструментарий бенчмаркетинга. Этапы организации бенчмаркетинга. Модели бенчмаркетинга. Цикл Деминга как основа бенчмаркетинга. Основные этапы организации бенчмаркетинга: планирование, исследование, наблюдение, анализ, адаптация, улучшение.*

**46. Конкурентный бенчмаркетинг**  
*Бенчмаркетинг и конкурентные преимущества. Конкурентная разведка в бизнесе. Взаимосвязь бенчмаркетинга и конкурентных преимуществ. Технология конкурентного бенчмаркетинга. Задача конкурентного бенчмаркетинга.*

**47. Функциональный бенчмаркетинг**  
*Бенчмаркетинг работы персонала. Технология «тайного покупателя» . Инсоринг и аутсорсинг. Оценка работы персонала. Количественные и качественные параметры оценки работы персонала. Методика оценки качества услуг SERVQUAL . Способы оценки продавцов. Анализ трудовых затрат. Ранжирование продавцов. Технология «тайный покупатель». Бенчмаркетинг товара. Анализ параметров товара. Метод «дом качества». БенчмаркингG3:ID*

**48. Реструктуризация предприятия гостиничной сферы**  
*Сущность реструктуризации. Основные объекты реструктуризации. Методы и формы реструктуризации. Основные этапы реструктуризации. Современные версии программы реструктуризации. Государственная концепция и Типовая программа реформирования в сфере гостеприимства. Стратегии реструктуризации, организационные и правовые формы их реализации.*

**49. Сущность, принципы и задачи управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания на современном этапе.**  
*Понятие и роль управления персоналом. Концепция управления персоналом. Принципы формирования системы управления персоналом. Задачи управления персоналом. Показатели эффективности и качества системы управления персоналом.*

**50. Планирование персонала в сфере гостеприимства и общественного питания**  
*Понятие планирования персонала. Стадии планирования персонала. Принципы планирования персонала. Методы планирования в работе с персоналом. Планирование потребности в персонале. Этапы процесса подбора персонала. Привлечение, оценка, высвобождение персонала.*

**51. Управление профессиональной карьерой: понятие, этапы, факторы успешной карьеры**  
*Понятие деловой карьеры. Виды деловой карьеры: вертикальная, горизонтальная, центристремительная, полноценная. Факторы и условия успешной карьеры. Этапы деловой карьеры. Конкретные цели управления деловой карьерой. План карьеры.*

**52. Понятие, организация и особенности процесса адаптации персонала**  
*Понятие адаптации персонала. Этапы и организация процесса адаптации персонала. Виды адаптации персонала: первичная и вторичная; организационная, профессиональная, психофизиологическая, социально-психологическая. Условия успешной*

*адаптации персонала. Признаки успешной адаптации персонала. Проблемы адаптации персонала.*

### **53. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного комплекса**

*Общая характеристика и система стратегического управления гостиничным комплексом. Назначение стратегического анализа. Понятие внешней и внутренней среды гостиничного комплекса. Методы анализа внешней и внутренней среды гостиничного комплекса. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства*

### **54. Понятие, критерии, функции и принципы клиентоориентированности**

*Многообразие понятия клиентоориентированности. Теоретическое обоснование критериев клиентоориентированности Б. Рыжковского (ключевая компетенция, целевые клиенты, равенство позиций). Функции клиентоориентированности: функция конкурентоспособности; функция получения дополнительной прибыли; функция привлечения клиентов. Принципы клиентоориентированности: принцип удовлетворенности клиента; принцип вовлечения сотрудников в достижение целей бизнеса; принцип постоянного роста и развития организации.*

### **55. Организация клиентоориентированного подхода в гостинице**

*Этапы внедрения клиентоориентированного подхода. Этап 1. Определение своего продукта / услуги, клиента. Этап 2. Определение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов и сотрудников. Определение целей и требуемого уровня удовлетворенности. Этап 4. Определение потенциальных областей развития. Этап 5. Разработка и внедрение планов по совершенствованию процесса обслуживания клиентов. Этап 6. Отслеживание процесса развития, совершенствование клиентоориентированности. Понятие удовлетворенность и индексы удовлетворенности клиентов.*

### **56. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.**

*Владеть медиативными технологиями, уметь организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур*

### **57. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере**

*Виды деловой коммуникации. Классификация функций коммуникации. Базовые элементы и этапы обмена информацией. Роль, виды и способы реализации обратной связи в системах управления. Правила достижения эффективности мотивирующего инструмента. Этапы общения руководства с сотрудниками.*

### **58. Этика и психология делового общения.**

*Структура и виды современной этики. Понятие этики деловых отношений. Этика деятельности организации. Этика общения в организации. Правила предотвращения и разрешения конфликтов в деловых отношениях. Этика управленческих решений. Нормы и правила современного делового этикет. Культурно-национальные особенности делового этикета.*

### **59. Особенности и принципы классификации функциональных подразделений гостиничных предприятий**

*Особенности организационной структуры. Структура управления в зависимости от категории отеля. Объединения подразделений гостиницы в те или иные группы в соответствии с выбранным критерием. Например, подразделения гостиницы делят на*

основные, формирующие доход (Revenue centers): номерной фонд, рестораны, бары, и вспомогательные (Support centers): технический отдел, отдел кадров, бухгалтерия. Метод классификации гостиничных служб на: front of the house и back of the house, в основе которого лежит степень контакта работников того или иного подразделения гостиницы с клиентами; службу приема, ресторан относят к front of the house, а кухню, бухгалтерию — к back of the house.

#### **60. Организационные структуры управления предприятий гостиничного комплекса. Типы и их характеристика.**

Линейная, функциональная организационная структура. Преимущества и недостатки. Линейно-функциональная структура управления. Организация матричной структуры управления, ее особенности, преимущества и недостатки. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей.

#### **61. Основные гостиничные службы**

Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Структура службы управления номерным фондом. Автоматизированные системы управления номерным фондом. Служба бронирования. Отдел регистрации. Служба швейцаров. Служба подносчиков багажа. Особенности регистрации иностранных граждан

#### **62. Управление конфликтом и стрессом в гостиничном менеджменте.**

Понятие конфликта. Особенности конфликтов в гостиничной сфере. Типология социальных конфликтов: по содержанию, по уровню участвующих субъектов, по степени проявления, по последствиям. Конфликтная ситуация. Управление конфликтной ситуацией. Структурно - организационные способы предотвращения и разрешения конфликтов. Эффективность методики разрешения конфликта через решение проблемы (способ выигрши -выигрши, Win/Win). Причины стресса в гостиничной сфере: производственные и бытовые. Способы и методы управления стрессом. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиничного предприятия.

#### **63. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.**

Основные характеристики гостиницы. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Человеческая переменная гостиницы. Модели взаимодействия человека и гостиницы. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Подходы к трактовке оргкультуры.

Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники гостиницы, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы. Международный аспект: внешняя среда гостиниц, действующих на международном уровне.



#### **64. Система коммуникаций и управленческие решения на гостиничных предприятиях**

*Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей гостиницы. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация гостиницы с внешней средой. Коммуникация внутри гостиницы: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в гостиницах: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в гостиничной сфере. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в гостиничной сфере. Иерархия и горизонтальная координация в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений*

#### **65. Кризисы в управлении гостиничного предприятия. Диагностика кризисов в процессах управления**

*Общие и специфические, внешние и внутренние факторы развития организации. Возникновение кризисов в организации. Тенденции циклического развития организации. Опасность и вероятность кризисов в циклических тенденциях развития организации.*

*Основные параметры диагностирования. Этапы и методы диагностики кризиса. Информация в диагностике кризиса. Диагностика банкротства предприятия.*

#### **66. Развитие индустрии гостеприимства в Российской Федерации.**

*Этапы развития индустрии гостеприимства и туризма в России: Просветительский (до 90-х гг. XIX века). Предпринимательский (1890 – 1917). Организационно– централизованный (1930– 1970). Административно– нормативный (1971–1990). Рыночной экономики (с 1991).*

#### **67. Инвестиционная политика в антикризисном управлении**

*Сущность инвестиционной политики. Реальные и финансовые инвестиции. Эффективность инвестиционных проектов. Основные показатели для расчета эффективности инвестиционных проектов*

#### **68. Источники формирования доходов гостиничного предприятия.**

*Доход от осуществления основной деятельности. Факторы, влияющие на формирование дохода и его размер. Коммерческий доход. Разработка программ стимуляции спроса.*

#### **69. Формы статистической и финансовой отчетности в индустрии гостеприимства**

*Методы сбора и обработки статистической информации в гостиничной индустрии. Статистическое наблюдение через отчетность гостиничного предприятия. Метод самозаполнения статистических форм. Статистические обследования как дополнительный метод сбора информации и мониторинга качества гостиничных услуг. Методы контроля и проверки качества статистической информации. Финансовая отчетность: бухгалтерский баланс; отчет о прибылях и убытках.*

#### **70. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства**

*Понятие маркетинговые исследования. Основные задачи, решаемые маркетинговыми исследованиями. Объекты маркетинговых исследований. Порядок проведения маркетинговых исследований. Направления и цель маркетинговых исследований.*

#### **71. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг**

*Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Положение о порядке классификации гостиниц. Порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию и другие нормативные акты регламентирующие деятельность гостиниц.*

#### **72. Стратегии развития гостиничного комплекса**

*Стратегия, ограниченного роста, стратегия роста, стратегия сокращения, комбинированная стратегия. Методы разработки стратегии: PEST и SWOT анализ.*

#### **73. Классификация рисков и особенности их проявления в ресторанно-гостиничном бизнесе.**

*Совокупность различных видов риска и их отличия по месту и времени возникновения, совокупности внешних и внутренних факторов, влияющих на их уровень, по способу анализа и методам их описания. Подходы к классификации рисков их связь с целями и задачами классификации. Макроэкономические, мезоэкономические, микроэкономические риски. Основные элементы классификации рисков: время возникновения, основные факторы возникновения, характер учета, характер по следствий, сфера возникновения.*

#### **74. Сущность, содержание и организация риск-менеджмента**

*Объект управления в риск-менеджменте. Стратегия и тактика риск-менеджмента. Субъективно-объективная характеристика риск-менеджмента. Развитие концепции управления риском. Свойства системы управления риском: системный характер управления риском, сложная структура системы управления риском, высокая результативность системы управления риском. Основные принципы управления рисками. Рисковые вложения капитала и экономические отношения между субъектами в процессе реализации риска. Функции объекта управления. Организация риск-менеджмента, правила риск-менеджмента. Формирование банка, базы данных о внешнем окружении, приемы, позволяющие распределить риск по степени воздействия на субъект. Выработка правил.*

#### **75. Формирование портфеля стратегий гостиничного комплекса**

*Понятие портфеля стратегий гостиничного комплекса. Корпоративная, конкурентная, функциональные стратегии гостиничного комплекса. Эталонные стратегии бизнеса. Выбор корпоративной стратегии. Инструменты матричного анализа, способствующие выбору корпоративной стратегии. Конкурентные силы М. Портера. Виды конкурентных стратегий гостиничного комплекса. Формирование маркетинговых функциональных стратегий гостиничного комплекса: продуктовая (товарная) стратегия, ценовая стратегия, стратегия продвижения и сбыта.*

### **3.3 Порядок проведения государственного экзамена**

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации магистров в Майкопском государственном технологическом университете. Он

предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки Гостиничное дело.

Проведения и программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело определяются вузом на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам магистратуры, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете, федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования.

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные учебным планом направления подготовки.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Комиссия действует в течение календарного года. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Майкопском государственном технологическом университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией на открытых заседаниях, с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета (приложение 1).

Экзамен проводится в устной форме по билетам, составленным в соответствии с программой государственного экзамена. Экзаменационный билет включает три вопроса, охватывающие обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

Обучающемуся должно быть предоставлено время для подготовки ответа по билету (не менее 40 минут) и лист для подготовки конспекта ответа. После завершения ответа лист с конспектом, подписанный обучающимся, остается у секретаря государственной экзаменационной комиссии и хранится в течение месяца.

Итоги заседания государственной экзаменационной комиссии по приему экзамена фиксируются в итоговой ведомости с указанием фамилии обучающегося, номера протокола, номера экзаменационного билета и полученной оценки. Итоговая ведомость подписывается председательствующим и секретарем государственной итоговой

экзаменационной комиссии и передается для хранения в номенклатуре дел деканата факультета.

Экзамен должен определить уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочими программами соответствующих дисциплин, и охватывать минимальное содержание, установленное федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования; выявить глубину понимания выпускниками теоретических основ изученных наук, умение связывать общие и частные вопросы, оперировать примерами, владение методологией изученных наук.

Результаты освоения ОП магистратуры определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Экзаменационной комиссией оценивается ответ на каждый вопрос, при этом учитываются полнота ответа, его соответствие программе, логичность изложения, соблюдение норм литературного языка, характер и количество существенных и несущественных ошибок. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной знаний выпускника. Несущественные ошибки возникают из-за его невнимательности, незнания некоторых специфических деталей вопросов, неумения привести конкретные примеры на заданный вопрос и пр.

Обучающиеся, не прошедшие государственную итоговую аттестацию по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы - отмена рейса, погодные условия, отсутствие билетов, служебная командировка), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения итоговой аттестации. В этом случае обучающийся должен написать заявление на имя декана факультета с просьбой перенести сроки итоговой аттестации с приложением документа, подтверждающего причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего аттестационного испытания.

Обучающийся, не прошедший аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» и не прошедший аттестационное испытание в установленный для него срок, отчисляется из Майкопского государственного технологического университета, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана с выдачей ему справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Майкопского государственного технологического университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию, но не ранее, чем через год, и не позднее, чем через 5 лет после прохождения предшествующей итоговой аттестации.

По результатам итоговых испытаний обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения аттестационного испытания и (или) несогласия с результатом аттестационного испытания. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии; заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедуры аттестационного испытания; письменные ответы обучающегося при их наличии (при рассмотрении апелляции по проведению итогового экзамена); выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию (при рассмотрении апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственного итогового аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти аттестационное испытание в течение 2 рабочих дней со дня вынесения решения апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующие решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставлении нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное заседание итогового испытания проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

### **3.3.1. Порядок проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственный экзамен проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении итогового экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении экзамена с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого аттестационного испытания). Продолжительность аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность итогового испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на итоговом экзамене в устной форме - не более, чем 20 минут;
- продолжительность выступления, обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более, чем 15 минут.

#### **3.4. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело**

Ответ на каждый вопрос экзаменационного билета оценивается одним из следующих баллов: «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

*Оценка «5» (отлично) ставится, если:*

- ответ полный и соответствует программе;
- материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;
- существенные ошибки отсутствуют;
- допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

*Оценка «4» (хорошо) ставится, если:*

- ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;
- материал изложен логично;
- существенные ошибки отсутствуют;
- допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.

*Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:*

- ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);
- отсутствует логика в изложении материала;
- допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;
- допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.

*Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:*

- обнаружено непонимание данного материала выпускником;
- допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;
- выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;
- выпускник уличен комиссией в использовании неразрешенным вспомогательным материалом.

Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла.

Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания итоговой экзаменационной комиссии в день экзамена.

#### **4. Список литературы, рекомендуемой к использованию при подготовке к государственному экзамену**

1. Антонов, Г. Д. Управление проектами организации: учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 244 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1124349>

2. Анюшенкова, О. Н. Английский язык: гостиничное дело и общественное питание: учебник / О.Н. Анюшенкова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 358 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1862789>

3. Бай, Т.В. Методология формирования профессиональных компетенций у студентов туристского профиля [Электронный ресурс]: учебное пособие / Бай Т.В., Котлярова О.В. - Москва: Русайнс, 2021. - 117 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938953>

4. Балыбердин, В.А. Прикладные методы оценки и выбора решений в стратегических задачах инновационного менеджмента [Электронный ресурс]: практическое пособие / В.А. Балыбердин, А.М. Белевцев, Г.П. Бендерский. - Москва: Дашков и К, 2020. - 240 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358230>

5. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 348 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1391408>

6. Басовский, Л. Е. Маркетинг : учебное пособие / Л. Е. Басовский, Е. Н. Басовская. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 233 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854781>

7. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 231 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851438>

8. Ботавина, Е.Б. Использование проектной деятельности в системе профессиональной подготовки бакалавров и магистров: монография / Ботавина Е.Б., Зайцева В.Н., Ковалев М.Н., Козлов А.Г., Костикова Ю.В., Павлюк Е.С., Павлюк Л.В., Салынская Т.В., Сизова С.В., Путиловская Т.С. — Москва: Русайнс, 2020. — 98 с. — ISBN 978-5-4365-6608-5. — URL: <https://book.ru/book/939369>

9. Васин, С.М. Антикризисное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие / Васин С.М., Шутов В.С. - М.: РИОР, ИНФРА-М, 2020. - 272 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1036517>

10. Гальчук, Л.М. 5D English Grammar in Charts, Exercises, Film-based Tasks, Texts and Tests - Грамматика английского языка: коммуникативный курс [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.М. Гальчук. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 439 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1067408>

11. Генкин, Б. М. Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика) : монография / Б. М. Генкин. - 2-е изд., испр. - Москва: Норма: ИНФРА-М, 2020. - 352 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039303>

12. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. - Москва: КноРус, 2021. - 276 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938830>

13. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. - Москва: КноРус, 2021. - 276 с. - URL: <https://book.ru/book/938830>



14. Гуревич, П. С. Психология личности : учебник / П.С. Гуревич. — 2-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 479 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838389>
15. Даниленко, Н.Н. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг: теория и методика оценки [Электронный ресурс]: монография / Даниленко Н.Н., Арбатская Е.А. - Москва: Русайнс, 2020. - 159 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/936051>
16. Даниленко, Н.Н. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг: теория и методика оценки [Электронный ресурс]: монография / Даниленко Н.Н., Арбатская Е.А. - Москва: Русайнс, 2020. - 159 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/936051>
17. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841437>
18. Зикирова, Ш.С. Влияние реструктуризации на повышение эффективности управления предприятиями санаторно-курортного комплекса: монография / Зикирова Ш.С. - Москва: Русайнс, 2020. - 81 с. - URL: <https://book.ru/book/939623>
19. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102282.html>
20. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: монография / Звягинцева О.П., Кузьмина Е.Е., Бекетова О.Н. и др.; под ред. Звягинцевой О.П., Кузьминой Е.Е., Лебедева К.А. - Москва: Русайнс, 2020. - 133 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/939761>
21. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства: монография / Звягинцева О.П., под ред., Кузьмина Е.Е., под ред., Лебедев К.А., под ред., Арифиллин М.В., Бабушкина С.В., Бекетова О.Н., Урумбаева Р.Н. - Москва: Русайнс, 2020. - 133 с - URL: <https://book.ru/book/939761>
22. Инструменты и методы антикризисного управления : учебник / под ред. А. Н. Ряховской, Л. В. Волкова. — Москва: Магистр, 2021. — 624 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1779662>
23. Кашапов, М. М. Формирование профессионального творческого мышления: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, А. С. Кашапов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13290-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457407> (дата обращения: 08.03.2021).
24. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии: монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Научная мысль). ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1058297>
25. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 236 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855502>
26. Коновалова, Е.Е. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития [Электронный ресурс]: сборник материалов / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2021. - 650 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/939409>
27. Коновалова, Е.Е. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса: сборник статей / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2020. - 316 с. - URL: <https://book.ru/book/939410>
28. Коновалова, Е.Е. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: сборник материалов / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2021. - 650 с. - URL: <https://book.ru/book/939409>



29. Краснова, Л. Н. Экономика предприятий : учебное пособие / Л.Н. Краснова, М.Ю. Гинзбург, Р.Р. Садыкова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 374 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1864201>
30. Кривокоора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокоора. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407>
31. Лежнин, В. В. Инновационная деятельность на предприятии туризма : учебное пособие / В. В. Лежнин. - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. - 104 с. - ISBN 978-5-8158-2293-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1972671>
32. Методические указания по изучению дисциплины «Гостиничный девелопмент» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / составитель Калашникова С.В. - Майкоп, 2019. - 33 с.- Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051543>
33. Методические указания по изучению дисциплины «История развития индустрии гостеприимства» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2019. - 29 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051495>
34. Методические указания по изучению дисциплины «Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления, подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2019. - 24 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051524>
35. Методические указания по изучению дисциплины «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп: Б.и., 2019. - 32 с. - Режим доступ <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051514>
36. Методические указания по изучению дисциплины «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения, направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2019. - 31 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051512>
37. Методические указания по изучению дисциплины «Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания» [Электронный ресурс]: для студентов всех форм обучения, направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность / [составитель Калашникова С.В.]. - Майкоп, 2019. - 38 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051499>
38. Морозов, М.А. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебник / Морозов М.А., Морозова Н.С. - Москва: КноРус, 2021. - 276 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938834>
39. Морозов, М.А. Экономика туристских дестинаций [Электронный ресурс]: монография / Морозов М.А., Морозова Н.С. - Москва: Русайнс, 2021. - 146 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/939692>
40. Морозов, М.А. Экономика туристских дестинаций: монография / Морозов М.А., Морозова Н.С. - Москва: Русайнс, 2021. - 146 с. - URL: <https://book.ru/book/939692>
41. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг : учебник / В.Н. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 356 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1850664>

42. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. - Москва: Русайнс, 2020. - 224 с. - URL: <https://book.ru/book/936719>
43. Никольская, Е.Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. - Москва: КноРус, 2021. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/940046>
44. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. - Москва: КноРус, 2021. - 343 с. - URL: <https://book.ru/book/936834>
45. Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: монография / Никольская Е.Ю. - Москва: Русайнс, 2019. - 310 с. - URL: <https://book.ru/book/933636>
46. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. - Москва: Русайнс, 2021. - 197 с. - URL: <https://book.ru/book/936360>
47. Панина, С. В. Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся : учебник и практикум для вузов / С. В. Панина, Т. А. Макаренко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04267-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449903> (дата обращения: 08.03.2021).
48. Попов, Ю. И. Управление проектами : учебное пособие / Ю. И. Попов, О. В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 208 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1153780>
49. Поташева, Г. А. Управление проектами (проектный менеджмент) : учебное пособие / Г.А. Поташева. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 224 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1840953>
50. Проектное управление в коммерческой и публичной сферах [Электронный ресурс]: учебник / под общ.ред. Х.А. Константиныди. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 364 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1055130>
51. Резник, С. Д. Менеджеры университета: теория, практика и эффективность организации личной работы : монография / С.Д. Резник, И.С. Чемезов ; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 306 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1168572>
52. Резник, С. Д. Преподаватель вуза: технологии и организация деятельности : учебник / С.Д. Резник, О.А. Вдовина ; под общ. ред. С.Д. Резника. — 2-е изд., перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 339 с- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836629>
53. Резник, С. Д. Самоорганизация и личная эффективность: секреты и уроки жизни организованного человека / С. Д. Резник, В. Р. Усов. — 2-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1851137>
54. Савицкая, Г. В. Экономический анализ : учебник / Г.В. Савицкая. — 15-е изд., испр. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 587 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1710064>
55. Севастьянова, С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Севастьянова С.А. - Москва: КноРус, 2021. - 255 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938812>
56. Стратегический маркетинг для магистров : учебник / под общ. ред. О.Н. Жильцовой. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021. — 316 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1153779>
57. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. - Москва: КноРус, 2021. - 312 с. - URL: <https://book.ru/book/936578>

58. Тарасенко, Э.В. Практические инструменты конкуренции в люксовом сегменте рынка гостиничных услуг [Электронный ресурс]: монография / Тарасенко Э.В., Лайко М.Ю., Ильина Е.Л. - Москва: Русайнс, 2021. - 214 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/940256>
59. Тарасенко, Э.В. Практические инструменты конкуренции в люксовом сегменте рынка гостиничных услуг: монография / Тарасенко Э.В., Лайко М.Ю., Ильина Е.Л. - Москва: Русайнс, 2021. - 214 с. - URL: <https://book.ru/book/940256>
60. Телегина, Е.Г. Научные исследования: вчера, сегодня, завтра: сборник статей / Телегина Е.Г. - Москва: Русайнс, 2021. - 203 с. - URL: <https://book.ru/book/940277>
61. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1867626>
62. Тихомирова, О. Г. Управление проектами: практикум: учебное пособие / О.Г. Тихомирова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 273 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221080>
63. Тихомирова, О. Г. Управление проектами: практикум: учебное пособие / О.Г. Тихомирова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 273 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1221080>
64. Токарев, Б. Е. Маркетинговые исследования рыночных ниш инновационных продуктов : монография / Б. Е. Токарев. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021. — 272 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233658>
65. Токарев, Б. Е. Маркетинговые исследования рыночных ниш инновационных продуктов : монография / Б. Е. Токарев. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021. — 272 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233658>
66. Управление высшим образованием и наукой: опыт, проблемы, перспективы: монография / под общ. ред. Р. М. Нижегородцева, С. Д. Резника. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 400 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1362602>
67. Управление проектами: учебник / под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой, Н.В. Родионовой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 349 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836589>
68. Федотова, Е. Л. Информационные технологии и системы: учебное пособие / Е.Л. Федотова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 352 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1839925>
69. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Фомичев А.Н. - Москва: Дашков и К, 2020. - 466 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093665>
70. Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов / А.Н. Фомичев. - Москва: Дашков и К, 2020. - 466 с.: ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358561>
71. Чудновский, А.Д. Информационные технологии управления в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2021. - 101 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938043>
72. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/932088>
73. Чудновский, А.Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристском бизнесе: монография / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 210 с. - URL: <https://book.ru/book/933952>
74. Шарков, Ф.И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ф.И. Шарков. - Москва: Дашков и К, 2020. - 406 с.- ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358576>

75. Шитов, В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Шитов В.Н. - Москва: КноРус, 2021. - 385 с. - ЭБС «BOOK.RU» - Режим доступа: <https://book.ru/book/938030>