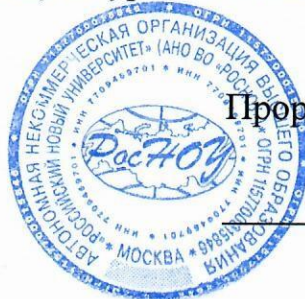


**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РосНОУ»)**

Кафедра туризма и культурного наследия



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Г.А. Шабанов

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки:

43.04.03 «Гостиничное дело»

профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Программа
рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого Совета
22 января 2019 г., протокол № 28/94

Москва 2019 г.

ВВЕДЕНИЕ

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) по образовательной программе высшего образования (далее - ОП ВО) разработана по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «Управление гостиничным бизнесом» (уровень - магистратура) на основании:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее - ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 17 августа 2017 г. № 837;

- Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - бакалавриата, специалитета и магистратуры» № 636 от 29 июня 2015 г. (в ред. Приказа Минобрнауки России от 28.04.2016 № 502);

- Устава АНО ВО «РосНОУ».

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по ОП ВО.

ГИА проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися ОП ВО требованиям ФГОС ВО.

ГИА включает:

- сдачу государственного экзамена (далее – ГЭ),
- защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР).

Программа ГИА включает в себя:

- содержание ГЭ, описание фонда оценочных средств и критерии оценки результатов сдачи ГЭ,
- требования к ВКР и порядку ее выполнения, а также фонд оценочных средств и критерии оценки защиты ВКР.

Планируемые результаты освоения ОП ВО, соотнесенные с планируемыми результатами обучения, приведены в таблице 1.

Таблица 1

Планируемые результаты обучения по ОП

Шифр компетенции	Результаты освоения	Планируемые результаты обучения	Вид ГИА	
1	2	3	ГЭ	ВКР
Общекультурные компетенции				

ОК-1	способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p><i>Знать:</i> основной концептуальный подход к социально-экономическим исследованиям в туризме, основные способы системного анализа элементов и процессов социально-экономического развития туризма, методики представления результатов научных исследований</p> <p><i>Уметь:</i> применять основной концептуальный подход к социально-экономическим исследованиям, применять основные способы системного анализа элементов и процессов социально-экономического развития туризма</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применять основной концептуальный подход к социально-экономическим исследованиям и основные способы системного анализа элементов и процессов социально-экономического развития туризма</p>		+
ОК-2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p><i>Знать:</i> роль и значение планирования в экономической деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять ключевые задачи планирования предприятия гостеприимства</p> <p><i>Владеть:</i> навыками формирования планов предприятий гостеприимства для внутреннего использования и информационного обеспечения планирования для предприятий гостеприимства</p>		+
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p><i>Знать:</i> эмпирические исследования и используемый для их проведения инструментарий; качественные и количественные методы исследования в и методы экспертных оценок</p> <p><i>Уметь:</i> применять эмпирические исследования и используемый для их проведения инструментарий; применять качественные и количественные методы исследования и методы экспертных оценок.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применять эмпирические исследования и используемый для их проведения инструментарий; применять качественные и количественные методы исследования, методы экспертных оценок</p>		+
Общепрофессиональные компетенции				
ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской	<p><i>Знать:</i> способы преодоления социальных, культурных и речевых барьеров в бизнес-коммуникации; способы осуществления эффективного профессионального взаимодействия с коллегами и представителями других культур</p> <p><i>Уметь:</i> преодолевать социальные, культурные и речевые барьеры в бизнес-коммуникации;</p>		+

	Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	осуществлять эффективное профессиональное взаимодействие с коллегами и представителями других культур <i>Владеть:</i> навыками осуществления эффективного профессионального взаимодействия с коллегами и представителями других культур		
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<i>Знать:</i> нормативные правовые акты, регулирующие сферу туризма и гостеприимства; подзаконные нормативные акты в сфере туризма и гостеприимства <i>Уметь:</i> совершать действия на основе действующих нормативных правовых актов; принимать организационно-управленческие решения <i>Владеть:</i> навыками, необходимыми для решения задач профессиональной деятельности, и принятия организационно-управленческих решений	+	+
Профессиональные компетенции				
ПК-1	готовность к организации и координации производственной технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	<i>Знать:</i> основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; основные принципы организационной деятельности организации в современных условиях; свойства современных технических средств и программного обеспечения <i>Уметь:</i> анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; учитывать основные принципы организации и регулирования работ в команде; осуществлять выбор программного обеспечения для внедрения систем управления гостиничным хозяйством <i>Владеть:</i> навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; навыками обоснования организационных проектов; навыками планирования производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия		+
ПК-2	способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	<i>Знать:</i> особенности планирования для предприятий гостеприимства; оценку рисков стратегических планов в гостиничном бизнесе; методику принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности <i>Уметь:</i> описывать внутреннюю и внешнюю среду стратегического плана предприятия гостеприимства; оценивать показатели	+	+

		<p>экономической эффективности плана предприятия гостеприимства; применять методику принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности</p> <p><i>Владеть:</i> навыками анализа внутренней и внешней среды стратегического плана предприятия гостеприимства; владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса; навыками принятия стратегических и тактических решений в гостиничной деятельности</p>		
ПК-3	<p>готовность формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p><i>Знать:</i> функциональные и должностные обязанности персонала; сущность и содержание системы стимулирования, материального вознаграждения и оплаты труда</p> <p><i>Уметь:</i> координировать работу персонала; применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации</p> <p><i>Владеть:</i> навыками управления персоналом организации; методами оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации</p>		+
ПК - 4	<p>готовность организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p><i>Знать:</i> нормы взаимосвязи управления организацией в целом и ее персоналом; профессиональные стандарты, предъявляемые к должностям; технологии организации деловой оценки (в том числе аттестации) персонала</p> <p><i>Уметь:</i> устанавливать нормы взаимосвязь управления организацией в целом и ее персоналом; применять профессиональные стандарты; применять различные методы деловой оценки персонала (в том числе аттестации)</p> <p><i>Владеть:</i> навыками установления норм взаимосвязи управления организацией в целом и ее персоналом; навыками по разработке и внедрению корпоративных и профессиональных стандартов в области управления персоналом</p>	+	+
ПК-5	<p>готовность планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств</p>	<p><i>Знать:</i> особенности планирования деятельности гостиничных предприятий; информационную базу для построения стратегических планов в сфере гостиничного бизнеса; программные продукты для планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса; особенности планирования для предприятий</p>	+	+

	размещения, обслуживания потребителей	гостиничного бизнеса <i>Уметь:</i> планировать деятельность предприятия по продвижению гостиничных услуг; оценивать риски при планировании деятельности предприятий гостиничного бизнеса; учитывать особенности планирования для предприятий гостиничного бизнеса <i>Владеть:</i> навыками формирования востребованного гостиничного продукта; навыками оценки рисков при планировании деятельности предприятий гостиничного бизнеса; навыками разработки долгосрочных планов предприятий гостиничного бизнеса		
--	---------------------------------------	--	--	--

Объем ГИА (в зачетных единицах) в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратуры) составляет 9 зачетных единиц.

2. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

ГЭ проводится в устной форме: беседы по экзаменационным билетам, утвержденными администрацией выпускающей кафедры и председателем Государственной экзаменационной комиссии (далее ГЭК).

В экзаменационный билет входят три вопроса, ответы на которые аккумулируют возможность представить исчерпывающую информацию о степени освоенности выпускником необходимого уровня компетентности в области управления предпринимательской деятельностью в туризме.

В билет входят вопросы, отражающие междисциплинарный характер государственного экзамена и обеспечивающие проверку знаний и сформированность соответствующих компетенций через дисциплины:

- Управление персоналом гостиничного предприятия,
- Управление потребительским рынком,
- Стандарты гостиничного предприятия,
- Управление качеством в гостиничном бизнесе,
- Инвестиции в гостиничном бизнесе,
- Предпринимательские риски в гостиничном бизнесе,
- Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности,
- Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта
- Финансовый менеджмент гостиничного предприятия.

ГЭ принимается ГЭК, сформированной и утвержденной в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников

высших учебных заведений в Российской Федерации, на закрытом заседании ГЭК.

На ГЭ выпускник должен четко и ясно формулировать ответы на вопросы экзаменационного билета, иллюстрировать их конкретной практической информацией. Выпускник должен глубоко разбираться во всем круге вопросов по получаемому профилю.

На подготовку к ответу на билет отводится 30 минут.

При подготовке к ответу экзаменуемый вправе уточнить смысл экзаменационных вопросов, указанных в билете.

Готовясь к ответу, выпускник вправе пользоваться программой ГЭ. Для ответа на билет каждому выпускнику отводится примерно 15 минут.

2.1. Содержание государственного экзамена

ГЭ по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень – магистратура) является междисциплинарным, включающим следующие учебные дисциплины:

Учебная дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия»

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Управление персоналом гостиничного предприятия» относится к дисциплинам базовой части Блока 1 учебного плана.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируются компетенции: ОПК-2; ПК-3; ПК-4.

Содержание дисциплины:

Инновационные технологии, разработки, обоснования и принятия кадровых решений

Базовые принципы организации профессиональных информационных систем рекрутинга и информационных сетей. История развития технологий принятия кадровых решений. Человеческий фактор и его роль в развитии организации. Функция управления персоналом как одна из основных функций организации. Взаимосвязь функции управления персоналом с другими функциями управления в рамках общей стратегии организации

Проблемы поиска и подбора персонала в условиях расширяющегося рынка труда

Специфика различных методик кадрового подбора в зависимости от характера отраслей и специальностей. Возможности основных современных программных продуктов, используемых в повседневной работе кадровых служб. Трансформация алгоритмов рекрутинга при комплексной автоматизации рабочих мест. Процедура отбора кандидатов. Анализ формальных данных. Предварительная отборочная беседа. Проверка

профессиональных и личностных качеств кандидатов. Подбор тестов для диагностики пригодности кандидата. Процедура тестирования. Правовые и этические основы тестирования. Оценка и учет результатов тестирования при отборе.

Технологии управления персоналом в современных условиях

Адаптация: понятие, задачи и виды. Первичная и вторичная адаптация. Социализация персонала. Роль оценки персонала для эффективной работы работника. Оценка результатов работы и оценка потенциала сотрудников. Экспертный и инструментальный методы оценки работников. Методы оценки персонала: описательный, ранжирования, свободного или принудительного выбора, коэффициентный и др. Разработка учебных программ и организация обучения. Современные технологии, формы и методы профессионального обучения. Мотивация и эффективность трудовой деятельности.

Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом

Нормативные документы, регламентирующие разделение труда в организации: Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, Общероссийский классификатор занятий. Профессиональные стандарты. Внутренние нормативно-методические документы: Положение или Устав, положения о структурных подразделениях, штатное расписание, должностные инструкции (регламенты).

Правовое обеспечение системы управления персоналом: Конституция РФ, Трудовой кодекс РФ, постановления Правительства РФ.

Международные рекомендации по управлению трудовой деятельностью Международной организации труда.

Проблемы научных исследований систем управления персоналом

Информационные технологии в системе управления персоналом. Современные тенденции совершенствования программ обучения и переобучения персонала. Проблема инвестиций в научные разработки в области прикладной социологии и демографии.

Проблемы эффективного прогнозирования рынка труда

Информационные технологии и их внедрение в повседневной деятельности рекрутинговых агентств и кадровых служб. Оценка эффективности прогнозирования рынка на уровне хозяйствующих субъектов, регионов, государств. Перспективы создания глобального информационного пространства в области управления персоналом.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447423>

2. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 498 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-5550-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/449924>

3. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П.Э. Шлендер [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Дополнительная:

1. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 431 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09984-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/449289>

2. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8710-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/449872>

3. Райли Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Учебная дисциплина «Управление потребительским рынком»

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Управление потребительским рынком» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется компетенция - ПК-2.

Содержание дисциплины:

Методологические основы регулирования потребительского рынка. Функции потребительского рынка в регионе. Инфраструктура рынка.

Потребительский рынок: состав, место и роль в экономике региона. Основные понятия. Определения потребительского рынка как экономической категории. Функции потребительского рынка в региональной экономике. Структура потребительского рынка крупного города. Классификация инфраструктуры потребительского рынка. Сущность, задачи и субъекты регулирования потребительского рынка региона. Основные методы оценки уровня развития потребительского рынка региона.

Уровень жизни населения региона как основа региональной политики регулирования потребительского рынка.

Современное состояние и уровень развития потребительского рынка на национальном и региональном уровне. Защита потребителей. Место гостиничных услуг на региональном потребительском рынке.

Тенденции развития потребительского рынка региона (на примере г. Москвы). Потребительский комплекс. Приватизация в сфере потребительского комплекса и ее социально-экономические последствия. Применение программно-целевого метода решения проблем развития отраслей потребительского комплекса региона. Защита прав потребителей и её правовая основа. Классификация гостиничных услуг и их место в потребительском комплексе крупного города (на примере г. Москвы). Особенности туристских услуг как услуг социально-культурного назначения. Государственная поддержка предоставления социально-значимых услуг.

Современная практика регулирования развития отраслей потребительского рынка. Характеристика методов и технологий управления потребительским рынком

Нормативно-законодательная база регулирования потребительского рынка и проблемы ее развития. Действующие формы и методы регулирования потребительского рынка.

Зарубежный опыт регулирования потребительского комплекса.

Основные концепции регулирования потребительского комплекса крупного города. Перспективные формы и методы государственного регулирования потребительского комплекса. Экономические методы регулирования потребительского комплекса и направления их совершенствования.

Федеральное и региональное законодательство в области, государственного регулирования торговой деятельности и деятельности розничных рынков. Целевое планирование.

Состав, структура и содержание положений федерального закона «Об основах государственного регулирования торговой деятельности». Практика применения закона. Необходимость регулирования деятельности розничных рынков, методы регулирования. Особенности регулирования розничных рынков в Москве. Федеральный закон «О розничных рынках». Основные объекты и субъекты регулирования торговли в городе Москве. Технологии управления, применяемые в целях реализации законодательства. Целевое планирование и государственные программы планирования деятельности на потребительском рынке.

Организационная структура управления региональным потребительским рынком в крупном городе (на примере города Москвы).

Организационная структура участников потребительского рынка в городе Москве. Цели формирования структуры. Особенности организационной структуры участников потребительского рынка крупного города. Функции и полномочия Департамента торговли и услуг города Москвы. Задачи, решаемые префектурами административных округов города Москвы по развитию потребительского рынка. Функции и полномочия управ районов в области потребительских товаров и услуг. Задачи города Москвы по развитию потребительского рынка на новых (присоединившихся) территориях. Взаимодействие органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в части потребительского рынка.

Качество и безопасность на потребительском рынке. Инструменты обеспечения качества. Формы и методы контроля на потребительском рынке.

Технологии планирования, обеспечения и управления качеством, применяемые на потребительском рынке. Зарубежный опыт. Действующее законодательство в области технического регулирования. Инструменты и элементы технического регулирования на потребительском рынке. Стандартизация и подтверждение соответствия на потребительском рынке. Сертификация систем менеджмента качества. Обязательная сертификация продукции. Наиболее популярные системы добровольной сертификации. Типовой порядок сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории (статус, структура, требования и состав). Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов на потребительском рынке. Применяемые санкции.

Потребительский рынок с точки зрения маркетинга. Индекс потребительской удовлетворенности

Ассортимент товаров и услуг в том числе туристских на потребительском рынке. Специфические черты услуги как товара и их

влияние на выбор форм продвижения. Неосязаемость услуг, несохраняемость, неразрывность производства и потребления, непостоянство качества. Особенности структуры туристских услуг и товаров для туризма в составе потребительского комплекса с точки зрения маркетинга и рекламы (основной продукт, сопутствующий, дополнительный и продукт в расширенном смысле). Индекс потребительской удовлетворенности. Ценообразование на потребительском рынке.

Организационно-экономические проблемы региональных потребительских рынков и перспективы их решения на путях государственно-общественного регулирования.

Совершенствование организации и состава участников потребительского рынка, развитие его инфраструктуры. Малый бизнес в составе потребительского комплекса региона: формы стимулирования и регулирования.

Развитие межрегиональных связей и товародвижения.

Совершенствование лицензирования.

Повышение эффективности управления государственной собственностью в отраслях потребительского комплекса региона.

Участие негосударственных органов и общественных организаций в регулировании потребительского комплекса региона.

Развитие саморегулирования на потребительском рынке. Корпоративные и профессиональные стандарты.

Роль и значение саморегулирования на потребительском рынке. Тенденции и перспективы формирования саморегулируемых организаций на потребительском рынке. Технологии создания саморегулируемых организаций. Функции, выполняемые саморегулируемыми организациями.

Характеристика корпоративных стандартов, применяемых организациями потребительского рынка. Роль и значение профессиональных стандартов в повышении мастерства исполнителей при реализации товаров и предоставлении услуг.

Рекомендуемая литература

Основная:

1.Иневатова О.А. Региональные рынки [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Иневатова, Ю.А. Макарова, С.А. Дедеева. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 204 с. — 978-5-7410-1330-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54154.html>.- ЭБС «IPRbooks», по паролю

2.Заборова Е.Н. Городское управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Н. Заборова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2014. — 296 с. — 978-5-7996-1130-9.

— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68234.html>.- ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450596>

Дополнительная литература

1. Капустин С.Н. Кейсы по управлению и экономике рынка [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С.Н. Капустин, А.С. Сенин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дело, 2015. — 108 с. — 978-5-7749-0965-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51004.html>.- ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Иванова З.И. Социологические методы для устойчивого развития города [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки 07.03.01 Архитектура, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.02 Менеджмент, 07.03.04 Градостроительство, и студентов магистратуры направления подготовки 07.04.01 Архитектура / З.И. Иванова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2016. — 202 с. — 978-5-7264-1297-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48041.html>.- ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/450891>

Учебная дисциплина «Стандарты гостиничного предприятия»

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Стандарты гостиничного предприятия» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-4.

Содержание дисциплины:

Управление и продвижение гостиничного продукта

Виды и схемы организационно – управленческих структур гостиничного предприятия. Выбор схемы управления гостиничного предприятия. Основные службы, предоставляющие гостиничные услуги: служба приема и размещения, номерной фонд, инженерно- техническая

служба, коммерческая служба. Служба маркетинга. Маркетинговые исследования. Разработка маркетинговых стратегий.

Нормативно- правовые документы сферы гостеприимства

Гражданский Кодекс РФ (выдержки), Закон о защите прав потребителей, Изменения в Законе о защите прав потребителей, Закон «Об основах туристской деятельности в РФ», ФЗ «О техническом регулировании», ФЗ «О рекламе», ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»

Классификация гостиниц и иных средств размещения

Система классификации гостиниц и других средств размещения, Заявка на проведение классификации средства размещения. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию». Стандарты LQA. Контроль предоставляемых услуг по всем отделам гостиничного предприятия. Проверочные листы для каждой службы.

Стандарты службы приема и размещения гостиничного предприятия

Этапы обслуживания: Бронирование. Заезд – заселение. Проживание. Выезд. Недочеты в каждом этапе обслуживания. Оформление заявок на бронирование номеров. Виды бронирования. Документация отдела. Подтверждение брони. Снятие брони на номер и штрафные санкции. Стандарты телефонного этикета.

Стандарты заселения и оформление документов. Визовые формальности. Выдача ключей. Швейцар и транспортировка багажа до номера. Помощь в решении возникших вопросов.

Стандарты номерного фонда гостиничного предприятия

Различные виды уборки: ежедневная текущая; после выезда гостей; промежуточная (вечерний сервис или подготовка постелей ко сну; уборка номеров, занимаемых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостей); генеральная уборка. Последовательность уборки номерного фонда и общественных помещений. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений. Контроль качества уборки и технического состояния номеров.

Стандарты сферы услуг питания

Подготовка ресторана к обслуживанию посетителей. Этапы подготовки предприятия питания и его основных помещений к обслуживанию посетителей. Проверка столового белья, приборов, посуды, освещения, электропроводки, мебели. Основные и дополнительные виды сервиса.

Типология сервиса на предприятиях питания. Виды сервировки. Порядок и особенности обслуживания гостей. Товарный вид продукции.

Стандарты для персонала гостиничного предприятия

Первичное обучение на рабочем месте. Тренинги для сотрудников и выездные занятия. Зарубежное обучение для карьерного роста сотрудника. Тесты и контроль полученных знаний.

Стандарты для персонала при приеме на работу для основных служб гостиничного хозяйства. Служба приема и размещения – администратор (потретье). Служба консьержей – подносчик багажа. Номерной фонд – горничная, супервайзер. Служба F&B – официант, хостесс, бармен.

Стандарты безопасности для персонала и гостей гостиничного предприятия

Правила распорядка и обязанностей для персонала. Стандарты обслуживания гостей.

Стандарт обслуживания VIP- гостя.

Категория VIP – гостя. Подготовительный этап обслуживания гостей данной категории. Обслуживание во время пребывания в гостинице. Основные службы, контактирующие с VIP- гостями, и умение с ними общаться.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/452692>

2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-3310-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91432.html>

3. Радкевич, Я. М. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе, Б. И. Лактионов. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 791 с. — ISBN 978-5-4487-0335-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79771.html>

Дополнительная литература

1. Перемитина, Т. О. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие / Т. О. Перемитина. — Томск : Томский государственный

университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 150 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72129.html>

2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/448681>

3. Сергеев, А. Г. Сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9980-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/451054>

Учебная дисциплина «Управление качеством в гостиничном бизнесе»

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Управление качеством в гостиничном бизнесе» входит в число дисциплин вариативной части Блока 1 учебного плана ОП магистратуры.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-4.

Содержание дисциплины

Инновационная роль качества в современном мире и в индустрии гостеприимства

Понятие качества. Качество и конкурентоспособность. Исторические аспекты. Зарубежный опыт. Механизм формирования качества. Права потребителей на качество, безопасность товаров (услуг) и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе). Основные положения федерального закона «О защите прав потребителей». Классификация показателей качества.

Инновационные технологии, формы и методы оценки качества, применяемые в сфере услуг и в индустрии гостеприимства

Методика оценки интегрального показателя качества. Методические подходы к классификации предприятий сферы услуг по категориям качества. Классификация гостиниц и других средств размещения. Инновационные методы оценки и контроля качества. Сертификация. Аккредитация. Испытания. Оценка мастерства и др. Методика оценки уровня качества гостиничной услуги и ее инфраструктурных элементов. Оценка конкурентоспособности. Статистические методы контроля качества.

Национальная система управление качеством индустрии туризма и гостеприимства. Менеджмент качества. Премии по качеству.

Модель национальной системы управления качеством индустрии туризма и гостеприимства и характеристика ее элементов. Нормативно-правовые основы деятельности в области качества. Техническое регулирование, его цели, принципы, субъекты. Элементы и инструменты технического регулирования в туристской индустрии. Менеджмент качества. Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000. Принципы системы менеджмента качества (СМК). Модель СМК. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в туристской фирме. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы. Премии по качеству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Управление качеством как составная часть управления гостиничным предприятием. Затраты на качество в гостинице.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062>

2. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>

3. Загорская, Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 130 с. — ISBN 978-5-7782-3207-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91228.html>

Дополнительная литература

1. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — ISBN 978-5-7882-2113-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. —

Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/449768>

3. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447092>

Учебная дисциплина «Инвестиции в гостиничном бизнесе»

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Инвестиции в гостиничном бизнесе» входит в число дисциплин по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана ОП магистратуры.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-2.

Содержание дисциплины

Особенности инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе

Сущность инвестиций. Элементы инвестиционной деятельности. Классификация инвестиций в гостиничном бизнесе. Инвесторы, их классификация. Инвестиционный климат. Связь предпринимательства и инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе. Инвестиции и предпринимательство в индустрии гостеприимства, проблемы взаимодействия.

Оценка эффективности инвестиционных проектов

Источники финансирования инвестиций. Структура источников финансирования инвестиций в гостиничном бизнесе. Собственные средства предприятий гостиничной индустрии как источник финансирования. Бюджетное финансирование инвестиций. Проблемы привлечения инвестиций в сферу гостеприимства. Понятие экономической эффективности инвестиционного проекта. Показатели оценки эффективности инвестиционных проектов. Срок окупаемости инвестиционного проекта. Критерии эффективности инвестиционных проектов. Сравнение инвестиционных проектов.

Инвестиционная политика гостиничных предприятий

Понятие инвестиционного проекта Подготовка к разработке. Организация поиска инвестиционных возможностей. Оценка возможностей инвестиционного проекта. Критерии оценки инвестиционного проекта. Оценка инвестиционного риска. Прединвестиционная стадия. Инвестиционная и постинвестиционная стадия. Государственная инвестиционная политика. Государственная политика: цели, задачи, принципы. Региональная инвестиционная политика, политика фирмы.

Понятие региональной политики, её принципы. Анализ эффективности региональной политики. Анализ реализации инвестиционной политики. Разработка инвестиционной политики гостиничного предприятия.

Направления научных исследований в сфере инвестиций

Понятие научной методологии инвестиционного менеджмента. Современные подходы к оценке инвестиционных проектов. Направления научных исследований в сфере нематериальных инвестиционных проектов. Экономика знаний и инвестиционное проектирование. Страхование как инструмент снижения рисков.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Джурбина Е.М. Инвестиции [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.М. Джурбина, С.Г. Мурадова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 204 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Еганян А. Инвестиции в инфраструктуру [Электронный ресурс] : деньги, проекты, интересы. ГЧП, концессии, проектное финансирование / А. Еганян. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 715 с. — 978-5-9614-5087-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

3. Рахимова Н.Н. Управление рисками, системный анализ и моделирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Н. Рахимова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 191 с. — 978-5-7410-1538-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

Дополнительная литература

1. Строгонова Е.И. Инвестиции [Электронный ресурс] : практикум для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Экономика», профиль «Финансы и кредит» / Е.И. Строгонова, С.О. Кушу. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 54 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Коноплёва Ю.А. Инвестиции [Электронный ресурс] : практикум / Ю.А. Коноплёва. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 104 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Пасько Е.А. Страхование и управление рисками [Электронный ресурс] : практикум / Е.А. Пасько. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

4. Трусова Н.М. Страхование в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н.М. Трусова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — 978-5-8154-0317-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

5. Чаусский А. Как привлечь зарубежные инвестиции [Электронный ресурс] / А. Чаусский. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблицер, 2016. — 142 с. — 978-5-9614-2060-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

Учебная дисциплина «Предпринимательские риски в гостиничном бизнесе»

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Предпринимательские риски в гостиничном бизнесе» входит в число дисциплин по выбору вариативной части Блока 1 учебного плана ОП магистратуры.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-5.

Содержание дисциплины

Сущность предпринимательских рисков в гостиничном бизнесе

Место и роль рисков в предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Объективные, субъективные, внешние и внутренние факторы, влияющие на риски в гостиничном бизнесе. Основные понятия, подходы и проблемы в классификации рисков в гостиничном бизнесе. Риски гостиничного предприятия, их виды, сущность. Взаимосвязь различных видов предпринимательских рисков в гостиничном бизнесе. Экономические, правовые и финансовые аспекты предпринимательских рисков в гостиничном бизнесе.

Методы анализа риска в гостиничном бизнесе

Методологические подходы к выявлению рисков в гостиничном бизнесе. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе. Источники информации для идентификации рисков в гостиничном бизнесе. Методы выявления рисков и практика их применения в гостиничном бизнесе. Опросные листы. Поточковые диаграммы. Инспекции. Анализ отчетности и документации, организационной и функциональной структуры предприятия. Основные методы анализа рисков в гостиничном бизнесе. Выбор методов управления риском в гостиничном бизнесе. Оценка вероятности неблагоприятных событий. Построение деревьев событий. Метод «события-

последствия». Метод деревьев отказов. Метод индексирования. Оценка ущерба.

Методы снижения рисков в гостиничном бизнесе

Диверсификация как метод распределения ресурсов между разнообразными видами деятельности. Резервирование, создание денежных фондов для возмещения возможных убытков. Лимитирование и установление предельных сумм расходования, вложения капитала. Отказ от риска.

Страхование как способ снижения рисков в гостиничном бизнесе

Страхование рисков в гостиничном бизнесе. Страхование и самострахование. Финансовые риски в условиях инфляции. Оценка финансовых затрат на риск в гостиничном бизнесе. Источники финансирования затрат на риск. Структура затрат при различных методах управления риском. Построение системы мониторинга и контроля системы риск-менеджмента. Анализ эффективности управления рисками в гостиничном бизнесе. Особенности страхования рисков в гостиничном бизнесе.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Балдин К.В. Управление рисками [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000) / К.В. Балдин, С.Н. Воробьев. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 511 с. — 5-238-00861-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Никонов В. Управление рисками [Электронный ресурс] : как больше зарабатывать и меньше терять / В. Никонов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 285 с. — 978-5-9614-1013-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Рахимова Н.Н. Управление рисками, системный анализ и моделирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Н. Рахимова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 191 с. — 978-5-7410-1538-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

Дополнительная литература

1. Астахов А.М. Искусство управления информационными рисками [Электронный ресурс] / А.М. Астахов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2017. — 312 с. — 978-5-4488-0079-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Минаев В.А. Оценка геоэкологических рисков. Моделирование безопасности туристско-рекреационных территорий [Электронный ресурс]/

Минаев В.А., Фаддеев А.О.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18826>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Пасько Е.А. Страхование и управление рисками [Электронный ресурс] : практикум / Е.А. Пасько. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

4. Трусова Н.М. Страхование в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) «Туризм» / Н.М. Трусова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015. — 172 с. — 978-5-8154-0317-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

5. Шапкин А.С., Шапкин В.А. Экономические и финансовые риски. Оценка, управление, портфель инвестиций. Монография. М., Дашков и К, 2012

Учебная дисциплина «Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности»

Место дисциплины в структуре ОП. Учебная дисциплина «Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности» относится к дисциплинам базовой части Блока 1 учебного плана.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируются компетенции: ОК-2; ПК-2; ПК-5

Содержание дисциплины:

Теоретические основы планирования деятельности предприятий гостеприимства

Роль и значение планирования в экономической деятельности предприятий гостеприимства в условиях рынка. Понятие и роль плана в современном предпринимательстве в сфере гостеприимства. Сущность и значение планирования в управлении предприятием гостеприимства. Типология планирования, виды планирования. Классификация планов. Принципы планирования. Процесс планирования. Методы планирования. Планы для внутреннего и внешнего использования. Основные функции планов в гостиничном бизнесе. Генерация бизнес-идей в гостиничном бизнесе. Особенности составления планов в гостиничном бизнесе. Обоснование управленческих решений в гостиничном бизнесе

Стратегическое прогнозирование и планирование гостиничной деятельности

Понятие стратегического планирования и его связь с управленческой деятельностью предприятия гостеприимства. Структура стратегического плана и краткая характеристика основных разделов. Требования к разработке стратегических планов. Информационное обеспечение планирования. Внутренняя и внешняя среда при разработке и обосновании плана. Последовательность разработки плана. Резюме плана. Описание отрасли и предприятия гостеприимства. План маркетинга. План производства. Расчет затрат предприятия гостеприимства. Организационный план. Финансовый план. Анализ рисков. Возможные траектории развития деятельности предприятия гостеприимства в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса. Подготовка плана к реализации. Презентация плана.

Оценка эффективности деятельности предприятия гостиничного бизнеса

Особенности планирования для предприятий гостиничного бизнеса. Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного бизнеса. Общие принципы оценки эффективности плановой деятельности в гостиничном бизнесе. Основные показатели экономической эффективности плана. Особенности оценки эффективности. Многовариантные расчеты в планировании. Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса. Оценка эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса. Организация стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.

Оценка рисков стратегических планов в гостиничном бизнесе и управление ими

Основные факторы, влияющие на реализацию бизнес-проекта в гостиничном бизнесе. Источники рисков бизнес-проектов в гостиничном бизнесе. Понятие и классификация рисков в гостиничном бизнесе. Особенности рисков в гостиничном бизнесе. Анализ чувствительности проекта. Метод сценариев. Методы минимизации проектных рисков в гостиничном бизнесе. Анализ основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса.

Программные продукты для разработки планов

Характеристика программных продуктов, используемых для разработки долгосрочных планов. Назначение и функции программы Project Expert. Информационная база для построения стратегических планов в сфере гостиничного бизнеса. Состав данных для расчета плана в Project Expert. Подготовка данных для расчета плана в Project Expert. Характеристика

выходных отчетов Project Expert. Анализ долгосрочных планов предприятия гостиничного бизнеса средствами Project Expert.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Адуева Т.В. Планирование и проектирование организаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Адуева. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>

3. Мазилкина Е.И. Бизнес-планирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Е.И. Мазилкина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 336 с. — 978-5-4487-0007-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

Дополнительная литература:

1. Смирнова Е.В. Стратегическое планирование на предприятии. Инструменты реализации [Электронный ресурс] : монография / Е.В. Смирнова, М.А. Чекалина, Е.В. Чмышенко. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 212 с. — 978-5-7410-1556-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69950.html>

2. Стёпочкина Е.А. Планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для слушателей программ профессиональной подготовки управленческих кадров/ Стёпочкина Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29288>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Стёпочкина Е.А. Планирование и прогнозирование в условиях рынка [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Стёпочкина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 152 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29290.html>

4. Ушакова О.А. Стратегическое планирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Ушакова, О.А. Иневатова, С.А. Дедеева. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 258 с. — 978-5-7410-1342-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54161.html>

5. Шкурко В.Е. Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Шкурко, И.Ю. Иикитина. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016. — 172 с. — 978-5-7996-1803-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65916.html>

Учебная дисциплина «Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта»

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта» входит в число дисциплин базовой части Блока 1 учебного плана ОП магистратуры.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-2, ПК-5.

Содержание дисциплины

Сущность формирования востребованного гостиничного продукта

Понятие и сущность формирования востребованного гостиничного продукта. Роль формирования востребованного гостиничного продукта в управлении гостиничным предприятием. Определение параметров востребованного гостиничного продукта. Основные особенности формирования востребованного гостиничного продукта. Сравнительная характеристика гостиничных продуктов-конкурентов, их достоинства и недостатки.

Современные технологии формирования востребованного гостиничного продукта

Основные задачи формирования востребованного гостиничного продукта. Изучение целевой аудитории и ее потребностей. Выявление направлений совершенствования гостиничного продукта. Учет специфических характеристик целевой аудитории при формировании востребованного гостиничного продукта.

Технологии продвижения гостиничных услуг

Особенности гостиничных услуг как товара. Продвижение гостиничных услуг как инструмент обеспечения сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Современные каналы продвижения гостиничных услуг. Рекламные технологии продвижения гостиничных услуг.

Коммуникационная стратегия гостиничного предприятия

Понятие и особенности коммуникационной стратегии гостиничного предприятия при работе с разными целевыми аудиториями. Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии в зависимости от целевой аудитории. Анализ результатов деятельности гостиниц и других средств размещения в зависимости от применяемых технологий продвижения и

коммуникационных стратегий. Реакция потребителей гостиничных услуг на применяемую технологию продвижения и коммуникационную стратегию. Особенности обслуживания потребителей.

Современные информационные технологии продвижения гостиничных услуг

Современные информационные технологии как рекламный инструмент. Информационные технологии для создания презентаций. Инновационные технологии формирования и продвижения гостиничного продукта с использованием компьютерных технологий. Выбор технических средств и компьютерных технологий для формирования и продвижения гостиничного продукта.

Направления научных исследований в области формирования и продвижения гостиничного продукта

Научные исследования в области изучения целевой аудитории. Новейшие направления и нестандартные технологии продвижения гостиничных услуг. Перспективные научные направления исследований в области маркетинговых коммуникаций и технологий продвижения гостиничных услуг.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Васильева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 66 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Кузнецов П.А. Политическая реклама [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16431>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Васильева Л.А. Реклама [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Васильева Л.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39114>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература

1. Ермолова Н. Продвижение бизнеса в социальных сетях Facebook, Twitter, Google+ [Электронный ресурс] / Н. Ермолова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 401 с. — 978-5-9614-4754-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Продвижение туристского продукта [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые

данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18851>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Коммуникативные стратегии личностной и корпоративной репрезентации [Электронный ресурс]: монография/ Е.Л. Головлева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22452>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Найджел Морган Реклама в туризме и отдыхе [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 350700 «Реклама» и 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» / Морган Найджел, Причард Аннет. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 495 с. — 5-238-00647-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

5. Баранова Е.В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Баранова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 174 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20279>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Учебная дисциплина «Финансовый менеджмент гостиничного предприятия»

Место дисциплины в структуре ОП: Дисциплина «Финансовый менеджмент гостиничного предприятия» входит в число дисциплин вариативной части Блока 1 учебного плана ОП магистратуры.

Требования к уровню освоения содержания курса: в результате освоения дисциплины формируется профессиональная компетенция: ПК-5.

Содержание дисциплины

Содержание и основные задачи стратегического финансового менеджмента гостиничного предприятия

Цель и задачи стратегического финансового менеджмента гостиничного предприятия. Роль и место стратегического финансового менеджмента в системе управления. Задачи стратегического финансового менеджмента гостиничного предприятия. Система стратегического управления финансами гостиничного предприятия. Основные функции и методы работы стратегического финансового менеджера.

Информационное обеспечение стратегического финансового менеджмента гостиничного предприятия

Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических управленческих решений в области финансов. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном бизнесе.

Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса для формирования информационной базы стратегического финансового менеджмента. Методики стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.

Стратегическое управление финансовыми ресурсами гостиничного предприятия

Формирование долгосрочной политики управления финансовыми ресурсами гостиничного предприятия. Выявление стратегических проблем развития гостиничного комплекса и разработка мер по их устранению в области финансовой деятельности. Стратегия финансового менеджмента гостиничного предприятия с учетом инфляции. Анализ и оценка результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей.

Стратегическое управление активами гостиничного предприятия

Состав и структура активов гостиничного предприятия, их классификация. Основные принципы и задачи управления активами гостиничного предприятия. Традиционные и новые методы долгосрочного финансирования гостиничного предприятия. Лизинг и его использование гостиничным предприятием. Политика управления активами гостиничного предприятия. Обоснование управленческих решений по долгосрочному управлению активами предприятия.

Инвестиционная стратегия гостиничного предприятия

Сущность инвестиционной стратегии гостиничного предприятия. Методы оценки эффективности инвестиционных проектов гостиничного предприятия. Методы выбора инвестиционных проектов с точки зрения финансового управления. Анализ альтернативных финансовых проектов гостиничного предприятия. Управление долгосрочными инвестициями гостиничного предприятия.

Актуальные направления научных исследований в области финансового менеджмента гостиничных предприятий

Основы статистического моделирования и прогнозирования финансовых результатов деятельности гостиничных предприятий. Финансовый риск-менеджмент гостиничного предприятия. Особенности финансового менеджмента гостиничного предприятия в условиях цифровой экономики. Управление разработкой и внедрением инновационных финансовых технологий в деятельность гостиничных предприятий.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Моисеева Е.Г. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Г. Моисеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 559 с. — 978-5-4487-0159-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Кандрашина Е.А. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Е.А. Кандрашина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 220 с. — 978-5-394-01579-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>

3. Болодурина М.П. Финансовый менеджмент. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.П. Болодурина, Е.А. Григорьева, Е.В. Скобелева. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 145 с. — 978-5-7410-1566-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

Дополнительная литература

1. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24799>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Ронова Г.Н. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ронова Г.Н., Ронова Л.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2008.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11113>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Турманидзе Т.У. Финансовый менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Турманидзе Т.У., Эриашвили Н.Д.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34529>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2.2. Фонд оценочных средств к государственному экзамену

Фонд оценочных средств к ГЭ включает:

- экзаменационные вопросы (не менее 50).

2.2.1. Вопросы к государственному экзамену

Управление персоналом гостиничного предприятия

1. Государственная система управления трудовыми ресурсами.
2. Современная концепция управления персоналом.
3. Закономерности, принципы и методы управления персоналом.
4. Функции управления персоналом, их классификация по

функциональным блокам

5. Правовое обеспечение системы управления персоналом.
6. Информационное обеспечение системы управления персоналом.
7. Типы кадровой политики
8. Персонал - стратегия
9. Место кадрового планирования в системе управления персоналом

в гостинице

10. Маркетинг персонала гостиничного предприятия

Управление потребительским рынком

11. Субъекты регулирования потребительского рынка. Классификация инфраструктуры потребительского рынка и рынка гостиничных услуг.

12. Тенденции развития потребительского комплекса региона (на примере г. Москвы). Программно-целевой метод решения проблем развития отраслей потребительского комплекса (в том числе индустрии гостеприимства).

13. Классификация гостиничных услуг и их место на потребительском комплексе крупного города (на примере г. Москвы). Особенности гостиничных услуг

14. Государственная поддержка предоставления социально-значимых гостиничных услуг и возникающие проблемы..

15. Действующие формы и методы регулирования потребительского рынка. Особенности их применения в индустрии гостеприимства

16. Экономические методы регулирования потребительского рынка и направления их совершенствования.

17. Организационная структура участников потребительского рынка (на примере города Москва). Особенности взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

18. Конкурентоспособность предприятий потребительского рынка в том числе гостиниц Пути повышения конкурентоспособности.

19. Малые гостиницы в составе потребительского комплекса региона: формы стимулирования и регулирования.

20. Участие негосударственных органов и общественных организаций в регулировании потребительского комплекса, в том числе в области индустрии гостеприимства

Стандарты гостиничного предприятия

21. Методологический и организационный подходы к разработке национальных стандартов туризме

22. Порядок разработки технических регламентов РФ и ТР ТС, применяемых в индустрии гостеприимства . Разработка макета технического регламента на туристское снаряжение.

23. Методика и порядок разработки проекта национального стандарта вида «общие технические требования» на одну из гостиничных

услуг

24. Порядок и особенности разработки административных регламентов в индустрии гостеприимства

25. Методика разработки руководящего документа по применению семи принципов менеджмента качества в гостинице.

26. Порядок и методика разработки положения о системе добровольной сертификации гостиничных услуг. Состав пакета документов.

27. Этапы создания методического руководства по внедрению в гостинице одной из зарубежных систем обеспечения и оценки качества услуг.

28. Разработка положения по сертификации услуги на соответствие требованиям признанных на международном уровне систем сертификации.

29. Разработка макета технического регламента Таможенного союза для оборудования применяемого в индустрии гостеприимства.

30. Порядок разработки профессиональных стандартов в индустрии гостеприимства. Участники разработки. Функциональная карта.

Управление качеством в гостиничном бизнесе

31. Правовые основы обеспечения безопасности и качества гостиничных услуг.

32. Методические и правовые основы сертификации. Подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация.

33. Экономические, технические, правовые и социальные аспекты качества в индустрии гостеприимства. Факторы и признаки, формирующие качество услуги.

34. Международные стандарты ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000. Политика в области качества

35. Национальная система управления качеством индустрии туризма и гостеприимства. Программы по качеству.

36. «Модель системы менеджмента качества» при оказании гостиничных услуг. Принципы менеджмента качества

37. Порядок разработки, внедрения и сертификации системы менеджмента качества для гостиницы.

38. Премии по качеству. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.

39. Качество услуги и ее конкурентоспособность. Методики расчета уровня качества. Затраты на качество

40. Добровольная сертификация в индустрии гостеприимства Системы и схемы сертификации.

Инвестиции в гостиничном бизнесе

41. Особенности инвестиционной деятельности в гостиничном бизнесе.

42. Инвестиционная стратегия гостиничного предприятия.

43. Оценка экономической эффективности инвестиционных

проектов.

44. Сущность и содержание антикризисного управления в гостиничном бизнесе.

45. Разработка антикризисной стратегии гостиничного предприятия.

Предпринимательские риски в гостиничном бизнесе

46. Риски гостиничного предприятия, их сущность и виды.

47. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе.

48. Страхование рисков в гостиничном бизнесе.

49. Источники рисков бизнес-проектов в гостиничном бизнесе.

Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности

50. Сущность и значение планирования в управлении предприятием гостеприимства.

51. Особенности составления планов в гостиничном бизнесе.

52. Обоснование управленческих решений в гостиничном бизнесе.

53. Стратегическое прогнозирование и планирование гостиничной деятельности.

54. Оценка эффективности деятельности предприятия гостиничного бизнеса

Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта

55. Современные технологии формирования востребованного гостиничного продукта.

56. Технологии продвижения гостиничных услуг.

57. Современные каналы продвижения гостиничных услуг.

58. Коммуникационная стратегия гостиничного предприятия.

Финансовый менеджмент гостиничного предприятия

59. Цель и задачи стратегического финансового менеджмента гостиничного предприятия.

60. Управление финансовыми ресурсами гостиничного предприятия.

2.3. Критерии оценки сдачи государственного экзамена

Основными критериями оценки уровня подготовки и сформированности соответствующих компетенций выпускника являются:

- уровень усвоения студентом теоретических знаний и навыков;
- степень владения профессиональной терминологией;
- логичность, обоснованность, четкость ответа;
- сочетание полноты и лаконичности ответа;

- сформированность компетенций (разносторонний анализ и раскрытие теоретического вопроса);

- ориентирование в нормативной, научной и специальной литературе культура ответа.

При проведении ГЭ устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников:

Оценка «отлично» - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов ГЭК; использование в необходимой мере в ответах на вопросы материалов всей рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка «удовлетворительно» - твердое знание и понимание основных вопросов программы; правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы членов ГЭК при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах; основная рекомендованная литература использована недостаточно.

Оценка «неудовлетворительно» - неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов членов ГЭК; грубые ошибки в ответе; непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

3.1. Общие требования

ВКР представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

К ВКР предъявляются следующие требования:

а) соответствие названия ВКР ее содержанию, четкая целевая направленность и актуальность;

б) логическая последовательность наложения материала, базирующаяся на прочных теоретических знаниях по избранной теме и убедительных

аргументах;

- в) корректное изложение материала с учетом принятой научной терминологии;
- г) достоверность полученных результатов и обоснованность выводов;
- д) научный стиль изложения;
- е) оформление работы в соответствии с действующими требованиями.

Объем ВКР должен быть достаточным для изложения путей реализации поставленных задач и достижения поставленной цели, не перегружен малозначащими деталями и не может влиять на оценку при защите.

3.2 Требования к структуре выпускной квалификационной работы

ВКР выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков; полученных выпускником в период обучения, при этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе освоения дисциплин ОП ВО, подводить итог теоретического и практико-ориентированного обучения выпускника и подтверждать его профессиональные компетенции.

В зависимости от научных интересов выпускника, возможны следующие типы ВКР:

- а) прикладная ВКР представляет собой применение конкретной научной методики анализа или описания к ранее не исследованному материалу;
- б) комплексная ВКР, как правило, предполагает коллективную разработку специальной комплексной темы, направленной на решение взаимосвязанных проблем в рамках одного объекта исследования.

Магистерская диссертация должна включать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

Рекомендуется следующая структура магистерской диссертации:

- введение – до 5 % (3 стр.)
- первая глава – до 25 % (21 стр.)
- вторая глава – до 40 % (30 стр.)

- третья глава – до 25 % (21 стр.)
- заключение – до 5 % (3 стр.)

Титульный лист является первой страницей работы.

Оглавление включает в себя перечень всех составных частей работы с указаниями страниц, на которых они находятся, с разбивкой на главы и параграфы. Само оглавление не нумеруется, но в общую нумерацию страниц включается, то есть считается за отдельный лист.

Объем магистерской диссертации должен составлять 70-100 стр. машинописного текста, не считая приложений. Работа, объем которой превышает рекомендуемую норму, рассматривается государственной аттестационной комиссией, но дополнительно не поощряется.

Разделы «Введение», «Заключение», «Список использованной литературы», «Приложение» – не нумеруются как главы. Параграфы нумеруются в пределах каждой главы арабскими цифрами. Оптимальная разбивка главы содержит три параграфа, но не менее двух. Количество страниц в параграфах должно быть не менее 5. Название параграфов не должно буквально совпадать ни с темой бакалаврской работы ни с формулировкой глав.

Оглавление должно давать представление не только о структуре и составе работы, но и о взаимной ее подчиненности, что достигается выделением в красную строку, межстрочным интервалом, отступом от левого края листа.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, четко определяется цель и формируются конкретные задачи исследования, анализируется степень изученности в литературе исследуемых проблем, указывается объект и предмет исследования. Особое внимание следует обратить на каких практических материалах пишется проект. Студент должен определить и конкретизировать тот круг вопросов, который он намерен изучить, указав, какие проблемы он выносит за пределы исследования. Во введении перечисляются использованные основные материалы, приемы, методы, в том числе экономико-математические модели и методы исследования.

По объему введение должно составлять 2 страницы. Во введении должны быть определены:

- актуальности выбранной темы;
- цель и задачи исследования;
- методы исследования;
- научная новизна;
- объект и предмет исследования;

Основная часть. Основная часть включает в себя решение теоретических, аналитических, практических и прогнозных вопросов, предусмотренных планом и должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненной работы. Основная часть работы включает главы, подразделяемые на параграфы и пункты, последовательно и логично раскрывающие содержание исследования.

Количество глав, параграфов и пунктов строго не регламентируется. Оно зависит от исследуемой проблемы и круга рассматриваемых вопросов. Однако, кафедра рекомендует придерживаться структурности построения основной части магистерской диссертации.

Первая глава – 21 стр.

I вариант

§1 – 7 стр.

§2 – 7 стр.

§3 – 7 стр.

II вариант

§1 – 10-11 стр.

§2 – 10-11 стр.

Вторая глава – 30 стр.

I вариант

§1 – 10 стр.

§2 – 10 стр.

§3 – 10 стр.

II вариант

§1 – 15 стр.

§2 – 15 стр.

Третья глава – 21 стр.

I вариант

§1 – 7 стр.

§2 – 7 стр.

§3 – 7 стр.

II вариант

§1 – 10-11 стр.

§2 – 10-11 стр.

В конце каждого раздела (главы) следует формулировать выводы (2-3 абзаца) по существу изложенного материала. Выводы должны логически завершать проведенные рассуждения и представлять собой абстрактное выражение какой-либо устойчивой закономерности между явлениями.

Первая глава посвящается исследованию теоретических аспектов

выбранной темы. В ней на основе изучения литературы, публикаций в периодической печати, систематизации современных экономических исследований рассматриваются причины возникновения, этапы исследования проблем, систематизируются позиции российских и зарубежных ученых.

Вторая глава является исследовательско-аналитической, рассматривающей ту организацию, на примере которой пишется магистерская диссертация. Приводится краткая характеристика финансово-хозяйственной деятельности объекта исследования. Производится оценка и анализ практического аспекта (предмета исследования), с учетом специфики выбранной темы за последние 3-5 лет. В этой же главе можно отразить выявленные в аналитической части недостатки и определить наиболее проблемные моменты, требующие их устранения.

Материал 2-й главы базируется на тщательном изучении действующих законодательных и фирменных инструктивных и нормативных материалах, на всестороннем анализе статистического и первично-фактического материала, собранного во время преддипломной практики. Данные материалы должны быть основой для выводов и предложений в третьей главе.

Третья глава обобщает результаты и выводы всей предыдущей работы студента-дипломника. В этой главе студент должен разработать практические мероприятия для решения поставленных задач и просчитать их экономическую эффективность.

Аналитическую и завершающую части работы желательно иллюстрировать таблицами, схемами, диаграммами, рисунками и другими иллюстрационными материалами.

Заключение не должно быть громоздким по объему, не более 3-4% всего текста.

В заключении необходимо привести сжатые выводы по содержанию каждой главы работы, положительные и отрицательные тенденции в организации работы исследуемого объекта, краткие предложения по совершенствованию его деятельности и оценку произведенного исследования, характеризующую его научную и практическую ценность.

Список используемой литературы включает в себя не менее 50 источников, куда включаются законы, нормативные документы, монографии, учебники, учебные пособия, журнальные и газетные статьи материалы всевозможных конференций и докладов. Располагать источники следует по алфавиту, указывая сначала нормативные акты, затем книги, периодические издания и наконец интернет-сайты.

В списке использованных источников:

- 70% основных источников должны быть из новых источников, за последний год;
- 100% периодической печати за последний год.

Приложение. В приложении могут включаться:

- первичные документы предприятия;
- формы отчетности, статистические отчеты, на основе которых проводился анализ;
- другие вспомогательные материалы, связанные с написанием работы.

Оформляется приложение как продолжение магистерской диссертации и размещается сразу после списка использованной литературы.

На текстовый, табличный или другой иллюстративный материал в полном объеме распространяются все обычные требования к оформлению основной части.

4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.1. Выбор темы и руководителя выпускной квалификационной работой

ВКР обучающегося – это итоговая работа (проект или исследование) на заданную тему, выполненная автором/коллективом авторов самостоятельно на базе полученных в процессе обучения теоретических знаний и практических умений и навыков. Подготовка к написанию ВКР начинается с выбора темы и руководителя.

Тематика ВКР разрабатывается выпускающей кафедрой с учетом пожеланий работодателей и интересов обучающихся и соответствует профилю подготовки выпускника. Тематика ВКР ежегодно обновляется в соответствии с развитием науки и техники, соответствует профилю ОП, обеспечивает возможность самостоятельной деятельности обучающегося в процессе подготовки ВКР, имеет практическую направленность, формируется с учетом последовательного планирования тематики учебно-исследовательских работ и научно-исследовательской работы студентов в течение всего периода обучения.

Обучающимся предоставляется право, до издания приказа об утверждении темы ВКР, предложить свою тему ВКР с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения в соответствующей области профессиональной деятельности или на конкретном объекте профессиональной деятельности. Предложенная обучающимся (группой обучающихся, выполняющих ВКР совместно) тема

обсуждается на заседании выпускающей кафедры при условии согласования с предполагаемым руководителем ВКР и заведующим выпускающей кафедрой и либо утверждается, либо отклоняется.

На основании соответствующего протокола заседания кафедры и заявлений обучающихся деканат института в течение месяца с момента ознакомления обучающихся с тематикой ВКР готовит проект приказа о закреплении тем ВКР за обучающимися.

Корректировка темы ВКР в порядке исключения допускается не менее чем за один месяц до установленного календарным учебным графиком срока защиты по личному заявлению студента с согласия руководителя ВКР и заведующего выпускающей кафедрой с изданием соответствующего приказа.

Для подготовки ВКР обучающемуся (нескольким обучающимся, выполняющим ВКР совместно) назначаются из числа работников Университета руководитель ВКР и, при необходимости, консультант (консультанты) по подготовке ВКР.

Руководитель ВКР в течение 10 дней с даты приказа о закреплении тем ВКР оформляет и выдает обучающемуся задание на ВКР, которое разрабатывается с учетом установленных образовательной программой видов и задач профессиональной деятельности и требований к результатам освоения ОП в части сформированности соответствующих.

Руководитель ВКР несет ответственность за:

- своевременную выдачу обучающемуся задания на выполнение ВКР;
- разработку календарного графика и плана выполнения обучающимся ВКР;
- обеспечение методическими указаниями по выполнению ВКР;
- текущее консультирование обучающегося по вопросам, связанным с выполнением ВКР, подготовкой к предварительной и итоговой защите ВКР;
- поэтапный контроль выполнения обучающимся ВКР;
- контроль за самостоятельным выполнением задания обучающимся и размещением текста ВКР в системе «ВКР.Вуз»;
- контроль за соблюдением обучающимся сроков сдачи бумажного и электронного текста ВКР в деканат факультета или на выпускающую кафедру;
- своевременное представление отзыва на работу обучающегося в период подготовки ВКР.

В отзыве на работу обучающегося в период подготовки ВКР руководитель отражает:

- соответствие содержания ВКР выданному заданию;
- уровень, полноту и качество поэтапной разработки обучающимся темы ВКР;

- степень самостоятельности обучающегося в процессе выполнения ВКР;
- умение обрабатывать и анализировать полученные результаты, обобщать, делать научные и практические выводы;
- качество представления результатов и оформления ВКР;
- уровень достижения обучающимся запланированных результатов освоения ОП, сформированность компетенций, необходимых для решения установленных профессиональных задач по видам профессиональной деятельности.

В случае выполнения ВКР несколькими обучающимися руководитель представляет в Университет отзыв об их совместной работе в период подготовки ВКР.

ВКР должна быть выполнена с соблюдением требования о неправомерном заимствовании результатов работ других авторов (плагиат). Требования к уровню оригинальности работы (допустимому объему заимствования) в зависимости от уровня осваиваемой обучающимся ОП.

ВКР магистров подлежат рецензированию.

4.2. Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы

Оценивание ВКР осуществляется в соответствии с критериями оценки достижения обучающимся запланированных результатов обучения. Сформированность компетенций выпускника определяется по уровню и качеству выполнения им отдельных этапов и структурных элементов ВКР согласно выданному заданию. Индикаторы и критерии оценки сформированности компетенций обучающихся по результатам выполнения ВКР устанавливаются фондом оценочных средств осваиваемых ими ОП (Приложение 1).

При выставлении оценки за защиту ВКР члены ГЭК руководствуются следующим критериями – таблицы 2-5.

Таблица 2

Критерии качества ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя компетенции
--------	--

Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания ВКР заданию; - имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - имеется научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена правильно, отсутствуют стилистические и грамматические ошибки; - показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - в основном соответствие содержания ВКР; - в основном имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - в основном имеется научное и практическое значение выполненной работы - оформлена правильно, имеются некоторые существенные стилистические и грамматические ошибки; - в основном показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - неполное соответствие содержания ВКР заданию; - частично имеется обоснованность и доказательность выводов и предложений; - частично имеется научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена в основном правильно, имеются существенные стилистические и грамматические ошибки, допущены исправления по тексту; - частично показано полное владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - не соответствие содержания ВКР заданию; - отсутствует обоснованность и доказательность выводов и предложений; - отсутствует научное и практическое значение выполненной работы; - оформлена небрежно, имеются грубые

<p>стилистические и грамматические ошибки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не показано владение материалом, использование нормативно-правовых актов, трудов зарубежных и российских ученых, практических данных, научной и справочной литературы, в т.ч. иностранной.
--

Таблица 3

Критерии качества доклада при защите ВКР и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя
Отлично	<p>компетенции</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - свободное и четкое качество изложения текста доклада.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - в основном соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - в основном имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - в основном имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - в основном свободное и четкое качество изложения текста доклада.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - частичное соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; - частично имеется выделение научной и практической ценности выполненной работы; - частично имеется доказательность выполнения целевой установки на квалификационную работу; - доклад в основном привязан к тексту, изложение не совсем четкое и логичное.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - не соответствие содержания доклада содержанию квалификационной работы; -нет Выделенной научной и практической ценности выполненной работы; - нет доказательности выполнения целевой установки на квалификационную работу; - низкое качество изложения доклада.

Таблица 4

Критерии ответов на вопросы и их оценка

Оценка	Критерии оценки показателя
Отлично	Ответ полный, правильный, уверенный и четкий
Хорошо	Ответ в основном полный, правильный, и уверенный, однако допущены незначительные погрешности, исправленные после дополнительных вопросов
Удовлетворительно	Ответ неполный, неуверенный, нечеткий, отдельные положения неправильные, однако путем наводящих вопросов в основном достигается необходимая полнота ответа
Неудовлетворительно	Ответ сумбурный, неправильный, содержит существенные, принципиальные ошибки, студент не понимает сущности излагаемого вопроса или не дает ответа на него

Таблица 5

Критерии итоговой оценки защиты ВКР

Итоговая оценка	Итоговые критерии оценки ВКР
Отлично	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «отлично», а по третьему – не ниже чем «хорошо»
Хорошо	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «хорошо», а по третьему – не ниже чем «удовлетворительно»
Удовлетворительно	Не менее чем по трем критериям ответ оценен на «удовлетворительно»
Неудовлетворительно	Не менее чем по двум критериям ответ оценен на «неудовлетворительно»

Оценочные средства, используемые для определения сформированности компетенций обучающихся по результатам защиты ВКР представлены в приложении 1.

Результаты защиты после утверждения протокола ГЭК объявляет председатель ГЭК на открытом заседании в тот же день после окончания защиты всех работ.

Выпускникам, получившим по результатам ГИА оценку «отлично» при наличии в приложении к диплому не менее 75% оценок «отлично» и не имеющим в зачетной книжке оценок «удовлетворительно», выдается диплом с отличием.

Приложение 1

Оценочные средства результатов освоения ОП ВО

Код контролируемой компетенции (или ее части) и ее формулировки	Дисциплины и виды учебной работы, формирующие компетенцию	Наименование оценочного средства		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация
ОК-1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Теоретический результат выполнения ВКР: аналитический обзор проблематики исследования и основных научных трудов по теме исследования, решение основных задач исследования, выбор и применение методов исследования. Характеристика объекта исследования.
ОК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности Выпускная квалификационная работа	Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения всех глав и элементов содержания выпускной квалификационной работы связанные со сбором, анализом, систематизацией современных экономических исследований и разработка практических мероприятий для решения поставленных задач, оценка их экономической эффективности

<p>ОК-3 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>	<p>Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности Вопросы трудоустройства и управление карьерой Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Практический результат и научная новизна выполненной работы. Своевременность и точность выполнения плана подготовки выпускной квалификационной работы. Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы.</p>
<p>ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Иностранный язык профессионального общения Коммуникационный менеджмент Бизнес-коммуникации гостиничного предприятия Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Использование зарубежных литературных источников на иностранных языках, их представленность в списке использованной литературы. Сбор и систематизация теоретического и аналитического материала для исследования</p>
<p>ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические,</p>	<p>Правовое обеспечение гостиничной деятельности Государственный экзамен по направлению подготовки «Гостиничное дело» Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1) Систематизация нормативно-правовых аспектов исследуемого объекта и проблемы. Оформление ВКР. Соблюдение этических</p>

конфессиональные и культурные различия				норм исследования.
ПК-1 готовность к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	<p>Организационное обеспечение гостиничной деятельности</p> <p>Организационное проектирование и управление проектами</p> <p>Современные гостиничные технологии</p> <p>Профессиональные системы управления гостиничным предприятием</p> <p>Ресторанный бизнес в индустрии гостеприимства</p> <p>Технология и организация услуг питания</p> <p>Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: характеристика финансово-хозяйственной деятельности объекта исследования, систематизация теоретических аспектов исследуемой проблемы, разработка практических мероприятий, формирование выводов.
ПК-2 способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	<p>Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности</p> <p>Зарубежный гостиничный менеджмент</p> <p>Управление маркетингом в гостиничном бизнесе</p> <p>Актуальные проблемы гостиничного бизнеса</p> <p>Инвестиции в гостиничном бизнесе</p> <p>Инновационный менеджмент</p> <p>Управление потребительским рынком</p> <p>Развитие гостиничного бизнеса в структуре потребительского рынка</p> <p>Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристических предприятий</p> <p>Управление гостиничными сетями</p> <p>Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Производственная практика: исследовательская работа</p>	Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы	Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам	<p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1)</p> <p>Проведение теоретических и эмпирических исследований в ВКР, в том числе сбор социально-экономической и статистической информации.</p> <p>Обработка, обобщение и анализ полученных данных.</p> <p>Подтверждение или опровержение гипотез.</p>

	<p>Производственная практика: преддипломная практика</p> <p>Государственный экзамен по направлению подготовки «Гостиничное дело»</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>			
<p>ПК-3</p> <p>готовность формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p>Управление персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков</p> <p>Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплинам, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачеты и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы.</p>
<p>ПК-4</p> <p>готовность организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>Управление персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Стандарты гостиничного предприятия</p> <p>Управление качеством в гостиничном бизнесе</p> <p>Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Производственная практика: технологическая практика</p> <p>Производственная практика: преддипломная практика</p> <p>Государственный экзамен по направлению подготовки «Гостиничное дело»</p> <p>Выпускная квалификационная работа</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачет и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Формирование информационной (источниковой) базы исследования. Решение теоретических, аналитических и практических вопросов ВКР.</p> <p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1)</p>
<p>ПК-5</p> <p>готовность планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и</p>	<p>Прогнозирование и планирование гостиничной деятельности</p> <p>Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта</p> <p>Финансовый менеджмент гостиничного</p>	<p>Вопросы для самоконтроля по дисциплине, тестовые задания, контрольные задания, задания для самостоятельной работы</p>	<p>Итоговые зачет и экзамены по дисциплинам</p>	<p>Ответ на вопросы Государственного экзамена (в соответствии с компетенциями, указанными в табл.1)</p>

<p>других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>предприятия Предпринимательские риски в гостиничном бизнесе Антикризисное управление в гостиничном бизнесе Производственная практика: технологическая практика Производственная практика: исследовательская работа Производственная практика: преддипломная практика Государственный экзамен по направлению подготовки «Гостиничное дело» Выпускная квалификационная работа</p>			<p>Результаты выполнения разделов выпускной квалификационной работы: аналитическая, проектная, расчетно-технологическая и экономическая части. Выводы и заключение, содержащие оценку произведенного исследования, характеризующую его научную и практическую ценность</p>
---	---	--	--	--