

**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 ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ  
ПОДГОТОВКИ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

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.

## 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 само-управления 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 Паблишер, 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 риска. 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. Воробь-ев. — 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. Под-готовка 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 исследования 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 гума-нитарный 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: Высшая 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.