

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт отраслевого менеджмента
Факультет гостеприимства

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)
Протокол от «26» декабря 2023 г. № 23

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки
«Управление бизнесом в индустрии гостеприимства»**

Москва, 2023

Авторы–составители:

к.э.н., доцент, заведующий кафедрой менеджмента
в индустрии гостеприимства Факультета
гостеприимства ИОМ РАНХиГС



И.В. Гончарова

заведующий учебно-проектной лабораторией
гостиничного и ресторанного бизнеса Факультета
гостеприимства ИОМ РАНХиГС



С.В. Галынин

к.э.н., доцент кафедры менеджмента в индустрии
гостеприимства Института отраслевого
менеджмента РАНХиГС



О.К. Ломакина

директор программы факультета гостеприимства
Института отраслевого менеджмента РАНХиГС



О.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель итоговой аттестации	4
2. Результаты освоения ДПП	4
3. Формы и объём итоговой аттестации	5
4. Общие требования и процедура проведения итогового аттестационного испытания	5
5. Фонд оценочных средств итоговой аттестации	7
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации	15
7. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации	32

1. Цель итоговой аттестации

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по дополнительным профессиональным программам (ДПП) профессиональной переподготовки.

Оценка качества освоения ДПП проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Цель прохождения итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Управление бизнесом в индустрии гостеприимства» - показать способности и умения, опираясь на полученные знания, сформированные профессиональные компетенции, самостоятельно решать задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

2. Результаты освоения ДПП

Виды деятельности	Трудовые функции ПСК формируются	Знания	Умения	Практический опыт
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ¹	ПСК-1. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	- основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - видов бизнес-моделей; - этапов построения бизнес-моделей компании; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.	- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения.	- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - организации контроля исполнения персоналом принятых решений.
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания. ²	ПСК-2. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.	- законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность предприятий питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;	- владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребностей предприятий питания в материальных и трудовых ресурсах; - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности	- оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); - оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов); - планирования текущей деятельности

¹ - Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н, обобщенная трудовая функция В, код В/01.6.

² - Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 281н, обобщенная трудовая функция В, код В/01.6.

		- теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала; - основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания.	- деятельности предприятия питания; - владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций.	- департаментов (служб, отделов) предприятия питания; - координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).
Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации. ³	ПСК-3. Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации.	- российского и международного законодательства, локальных нормативных актов, отчетных документов, необходимых для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - теории процессного управления; - принципов классификации процессов; - методов структурирования процессов; - основ операционного менеджмента; - методов сбора информации (наблюдения, фиксации данных, хронометража, фотографии рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализа документов и отчетной информации, изучения обратной связи от заинтересованных сторон).	- анализировать информацию о границах процесса, требований к процессу, цели процесса или административного регламента; - анализировать зоны ответственности заинтересованных сторон процесса, действующие нормативы, ресурсы, входы, выходы и показатели процесса или административного регламента; - анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент; - находить необходимые документы и информацию о процессе или административном регламенте в бумажном и электронном виде в информационных системах; - выполнять наблюдения, интервью и анкетирование.	- определения целей, границ процессов, входов и выходов процессов подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - определения заинтересованных сторон, собственника и участников процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - выяснения последовательности выполнения работ в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; - навыков сбора информации о действующей системе планирования и отчетности работы процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.
Технология проведения маркетингового	ПСК-4. Проведение маркетингового	- принципов и методов организации	- устанавливать и определять приоритеты в	- разработки и оценки

³ - Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 248н, обобщенная трудовая функция А, код А/01.6.

исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга. ⁴	исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга.	процесса продаж предприятия гостеприимства; - принципов и методов эффективного управления продажами на предприятии гостеприимства, критериев и показателей эффективности процесса; - организации и реализации операционного планирования процессов продаж на предприятии гостеприимства; - основ организации и реализации статистических исследований для повышения эффективности продаж.	области управления процессами продаж; - определять, измерять и анализировать КРІ процесса продаж; - контролировать степень достижения целей и выполнения задач в части процесса продаж на предприятии, прогнозировать результаты продаж.	эффективности политики продаж; - учета факторов влияния внешней, внутренней среды при организации процесса продаж; - установки требований к взаимодействию процесса продаж с другими бизнес-процессами предприятия; - анализа выполнения планов продаж и степени реализации прогнозов.
Общепрофессиональные компетенции ОПК⁵ совершенствуются		Знания	Умения	Практический опыт
ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.		- законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; - основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.	- использовать программное обеспечение для разработки регламентов процессов или административных регламентов; - разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно-методическими документами.	- оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью предприятия.
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем.		- теории процессного управления; - методов классификации информации о процессе и окружении процесса;	- анализировать бизнес-модель; - оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов; - определять политику установления цен на услуги	- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, предприятий питания; - определения форм и методов контроля

⁴ - Профессиональный стандарт «Маркетолог», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04 июня 2018 г. № 366н, обобщенная трудовая функция А, код А/02.6.

⁵ - Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 970.

	- основ операционного менеджмента; - основы моделирования бизнес-процессов; - требований к разработке регламентов процессов; - специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах.	- предприятий сферы гостеприимства; - определять среднюю сумму счёта и планировать программы, позволяющие увеличивать размер среднего чека; - рассчитывать размер возможных скидок на услуги предприятий сферы гостеприимства; - обосновывать экономически программу скидок; - оформлять результаты контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - разрабатывать схемы процессов или административных регламентов.	- бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, предприятий питания; - оценки и прогнозирования рисков принимаемых решений по моделированию и реорганизации бизнес-процессов; - систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации.
ОПК-4. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций.	- инструментария выявления и оценки возможностей развития организации и предпринимательских структур; - методов и инструментов разработки бизнес-планов проектов.	- анализировать возможности развития организации и предпринимательских структур; - использовать методические подходы к разработке бизнес-планов и новых направлений деятельности.	- выявления и оценки возможностей развития организации и предпринимательских структур с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; - разработки бизнес-планов проектов и новых направлений деятельности.

3. Формы и объём итоговой аттестации

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Управление бизнесом в индустрии гостеприимства» проводится в форме междисциплинарного итогового экзамена.

Итоговая аттестация по ДПП профессиональной переподготовки не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей.

В соответствии с учебным планом ДПП профессиональной переподготовки на подготовку и проведение экзамена отводится 8 академических часов.

4. Общие требования и процедура проведения итогового аттестационного испытания

Итоговый экзамен по ДПП профессиональной переподготовки проводится по учебным модулям, предусмотренным учебным планом ДПП.

Итоговый экзамен проводится в очно-заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий.

Для подготовки слушателей к итоговому экзамену отводится, не менее двух дней.

Итоговый экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом ДПП профессиональной переподготовки и календарным учебным графиком.

Итоговый экзамен проводится на заседаниях итоговой аттестационной комиссии с участием не менее двух третей её состава. Решения аттестационной комиссии принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, присутствующих на заседании. При равном числе голосов председатель имеет право решающего голоса.

Расписание экзамена доводится до сведения слушателей за три недели до установленной даты проведения экзамена.

Результат итогового экзамена объявляется в день проведения экзамена после оформления в установленном порядке протокола заседания аттестационной комиссии.

Итоговый экзамен по направлению профессиональной переподготовки проводится в письменной форме.

Для успешного прохождения экзамена необходимо правильно ответить на 16 вопросов из 30, что составляет 53% от общего количества тестовых заданий.

Оценки формируются на основе ответов по следующим критериям оценки:

Оценка / Параметры (баллы)	Отлично (91 – 100)	Хорошо (75 – 90)	Удовлетворительно (53 – 74)	Неудовлетворительно (0 – 52)
для теоретических вопросов:				
1. Знание теоретических основ учебных дисциплин.	Слушатель демонстрирует глубокое знание и понимание вопроса, дает исчерпывающий ответ, демонстрирует знание альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, даёт сравнительный анализ отечественного и зарубежного опыта по рассматриваемой проблеме. Владеет знаниями современной нормативно-правовой базой.	Слушатель дает полный ответ на поставленные вопросы, демонстрирует знание основных альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, отечественного и зарубежного опыта. Владеет основными нормативными материалами по анализируемой проблеме.	Слушатель дает недостаточно полный ответ, затрудняется с изложением теории, может раскрыть содержание лишь при наводящих вопросах, демонстрирует знание отдельных, не всегда наиболее важных альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, не имеет системных представлений об отечественном и зарубежном опыте. Не владеет основными нормативными материалами по анализируемой проблеме;	Слушатель не понимает проблемы, дает ответ, который носит фрагментарный характер, не знает альтернативных точек зрения по анализируемой проблеме, имеет поверхностные представления об отечественном и зарубежном опыте; не владеет знаниями нормативных материалов по анализируемой проблеме
2. Владение профессиональной терминологией.	Слушатель владеет научной терминологией и	Слушатель хорошо владеет	Слушатель недостаточно владеет научной	Слушатель не владеет научной и профессиональной

	безошибочно раскрывает содержание используемых терминов	научной и профессиональной терминологией, в случае ошибки в употреблении термина способен сам исправить ошибку, но в отдельных случаях не может раскрывать содержание используемых терминов	терминологией и часто испытывает затруднения при определении содержания используемых терминов	терминологией, не способен определить содержание используемых терминов
3. Аргументация.	Слушатель умеет аргументировать свою точку зрения, делать самостоятельные выводы и рекомендации при освещении отдельных проблем сферы гостеприимства	Слушатель умеет аргументировать ключевые положения ответа, делать самостоятельные выводы и рекомендации, предъявляет достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции. Допускается 1-2 незначительные ошибки, фактические и/или смысловые.	Слушатель испытывает серьезные затруднения при попытках аргументировать ключевые положения ответа, делать самостоятельные выводы и рекомендации. В целом способен логически изложить материал, однако допускаются существенные ошибки с точки зрения логической последовательности. Допускается не более 3-4 ошибок, фактических и/или смысловых.	Слушатель не в состоянии аргументировать ключевые положения ответа, сделать самостоятельные выводы и рекомендации, допускает грубые ошибки, не делает логических выводов. Ставится при наличии свыше пяти ошибок, фактических и/или смысловых.
для практического задания:				
4. Решение практических задач.	Задание выполнено полностью.	При решении практических задач (ситуации) допущены отдельные ошибки, не влияющие на итог решения задачи (ситуации)	При решении практических задач (ситуации) допущены грубые ошибки	Задание не выполнено
5. Аргументация.	Слушатель свободно выстраивает аргументацию,	Слушатель предъявляет достаточно стройный	Слушатель демонстрирует недостаточную аргументацию,	Слушатель демонстрирует полное отсутствие аргументации, допускает

	убедительно отстаивает свою позицию	лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при аргументировании своей позиции	нарушает логику изложения	грубые ошибки в логических выводах
--	-------------------------------------	--	---------------------------	------------------------------------

Апелляция результатов экзамена и порядок повторного прохождения аттестационных испытаний определяется порядком проведения итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам.

5. Фонд оценочных средств итоговой аттестации

Примерный перечень тестовых заданий, выносимых на итоговую аттестацию по программе профессиональной переподготовки

Задание №1

Какая метрика отображает расчетное количество сотрудников как эквивалент общего количества отработанных часов?

1. Часы отработанные / Занятые номера
2. Общий доход / Часы отработанные
3. Часы отработанные / (Часы в неделе*(Отработанные дни/7))
4. Часы отработанные / Доступные номера
5. Общие расходы по оплате труда / Часы отработанные

Задание №2

Рентабельность ресторана это –

1. Операционная прибыль / Выручка
2. Рентабельность
3. Чистая прибыль / Выручка
4. Валовая прибыль / Выручка
5. Все перечисленные варианты

Задание №3

Эффективность маркетинговых коммуникаций можно поделить на следующие уровни по объекту влияния на результат (выбрать лишнее):

1. экономическая ценность
2. человеческую ценность
3. поведенческая ценность
4. коммуникативная ценность

Задание №4

На какие операционные метрики влияет доход от аннулированных броней номеров после даты аннулирования?

1. ADR
2. Номера проданные
3. Никакие из перечисленных
4. Загрузка
5. RevPAR

Задание №5

Средствами размещения на сегодняшний день не являются

1. частные (кондотели)

2. индивидуальные (палатка, бунгало, автофургон, ротель, караван, квартира, комната, дача, яхта)
3. коллективные (туристский комплекс, санаторный комплекс, комплекс отдыха, мобильный комплекс, общежитие)
4. все вышеперечисленное

Задание №6

К переменным расходам относится:

1. Аренда
2. Реклама
3. Затраты на ремонт

Задание №7

К видам рекламы новых медиа НЕ относится:

1. Indoor-реклама (внутренняя реклама)
2. Реклама в газетах
3. Реклама в кинотеатрах
4. Скрытая реклама (product placement)
5. Неэфирное телевидение

Задание №8

Как должна учитываться бесплатная вода, которая ежедневно предоставляется гостю, проживающему в номере?

1. Доход департамента «Продукты и Напитки»
2. Минорный доход
3. Прочий расход департамента «Номера»
4. Доход департамента «Номера»
5. Прочий расход департамента «Маркетинг»

Задание №9

Какие процедуры предшествуют процессу интервьюирования конкурентов?

1. Оценка конкурентов
2. Определение маркетингового региона
3. Сбор актуальной рыночной информации о конкуренте
4. Идентификация конкурентов
5. Идентификация операционных показателей конкурента

Задание №10

Типология организационных структур

1. матричная
2. линейно-штабная
3. линейная
4. бюрократическая
5. проектная
6. дивизионная
7. все вышеперечисленные

Задание №11

Что такое ADR?

1. Average daily room rate
2. American Depositary Receipt
3. Average Damage Rate
4. Alternative dispute resolution

Задание №12

Какой отчет измеряет ликвидность бизнеса и обладает начальным и конечным балансом?

1. Отчет о прибылях и убытках
2. Бухгалтерский баланс
3. Отчет о движении денежных средств

4. Ежедневный отчет о продажах

Задание №13

Относится ли гостиничная деятельность к видам деятельности, подлежащим лицензированию?

1. Не относится
2. В некоторых случаях
3. Относится

Задание №14

Основные функции системы управления персоналом отеля?

1. оказание услуг
2. мотивирование
3. наем
4. оформление кабинета сотрудника
5. осуществление операционной деятельности
6. развитие
7. проведение планерок
8. планирование потребностей
9. контроль
10. отбор

Задание №15

Анализ каких трендов используется в концепции проекта (выбрать правильные):

1. поведенческий тренд;
2. потребительский тренд;
3. локальный тренд;
4. рыночный тренд.

Задание №16

На что повлияет ежемесячная оплата услуг ОТА?

1. Доход департамента «Номера»
2. Средний RevPAR
3. Прочие расходы департамента «Номера»
4. средний ADR
5. Прибыль департамента «Номера»

Задание №17

Какие процедуры предшествуют процессу интервьюирования конкурентов?

Задание №17

Какие методы относятся к методам качественного прогнозирования?

1. Прогнозирование временных рядов
2. Метод Дельфи
3. Методы причинно-следственного прогнозирования
4. Маркетинговые исследования
5. Экспертное суждение

Задание №18

Кому не нужна алкогольная лицензия?

1. Никому не нужна
2. Всем нужна
3. Продавцам глинтвейна
4. Продавцам пива

Задание №19

Когда нужно согласовать открытие ресторана с Роспотребнадзором?

1. Не нужно согласовывать
2. За неделю до открытия заведения
3. После заключения договора

4. За месяц до открытия заведения

Задание №20

Для каких целей внедряется программа «Тайный гость»?

1. Оценить выполнение стандартов
2. Усложнить работу администрации предприятия
3. Угостить гостей

Задание №21

Какова себестоимость блюда при наценке в 300%?

1. 15%
2. 30%
3. 40%
4. 25%

Задание №22

От чего может зависеть корректность сравнительного анализа между разными гостиницами в части потребления и потерь энергоносителей?

1. Загрузка
2. Количество сотрудников
3. Архитектура
4. Состав и марки инженерного оборудования
5. Погодные условия

Задание №23

Укажите правильную последовательность элементов цикла финансового управления.

1. Анализ управленческой отчетности
2. Подготовка необходимой отчетности
3. Формирование данных в процессе операционной деятельности
4. Операционное внедрение результатов анализа

Задание №24

Какие из перечисленных пунктов не являются отличительными признаками основного конкурента гостиницы?

1. Удобства и сервисы
2. Услуги гостиницы
3. Категория / класс гостиницы
4. Имидж гостиницы
5. Местоположение гостиницы

Задание №25

По какому принципу должно производиться распределение дохода по пакетным тарифам?

1. Равного распределения по департаментам
2. Большая часть пакета наименее прибыльному департаменту
3. Доход по пакетным тарифам не распределяется
4. Пропорционально, на базе рыночной стоимости элементов пакета
5. В соответствии с нормой прибыли каждого департамента

Задание №26

На кого не могут быть направлены мероприятия по стимулированию сбыта?

1. на продавцов
2. на общественность
3. на посредников
4. на поставщиков
5. на потребителей

Задание №27

Виды завтраков:

1. английский

2. поздний
3. русский
4. континентальный
5. британский
6. ранний
7. китайский
8. все вышеперечисленное

Задание №28

К чему приведет неверный учет бесплатно предоставленных номеров при расчете загрузки гостиницы?

1. RevPAR увеличится
2. ADR увеличится
3. ADR уменьшится
4. RevPAR уменьшится
5. Ни к чему из указанного

Задание №29

Кто является источником идей для создания нового продукта?

1. ученые
2. рекламные агентства
3. отраслевые издания
4. потребители
5. все перечисленное

Задание №30

Среднестатистический человек видит более _____ рекламных объявлений каждый день.

1. 1000
2. 10000
3. 500
4. 12000
5. 6000

Типовые контрольные задания к итоговому экзамену по ДПП профессиональной переподготовки:

Задание №1

Вы вкладываете в проект 1 000 000 рублей. По вашим прогнозам, жизненный цикл проекта (ЖЦП) составляет 20 лет. Общий доход к концу этого срока будет 7 500 000 рублей. Ставка ссудного процента по депозиту – 15%.

Определите:

- 1) Срок окупаемости проекта;
- 2) Коэффициент самовозрастания первоначального капитала, вложенного в проект;
- 3) Чистую дисконтированную стоимость;
- 4) Рентабельность;
- 5) Сформулируйте общий вывод об эффективности или неэффективности проекта.

Задание №2

Номерной фонд гостиницы составляет - 100 номеров, расчетный период - 30 дней.

За месяц продано (занято) - 2100 номерночел.

Выручка за месяц составила 5 000 000 рублей.

Рассчитать показатели:

1. Уровень доходности одного гостиничного номера за расчетный период (RevPAR);
2. Среднюю стоимость номера (ADR).

Задание №3

Компания планирует организовать конференцию. Стоимость аренды зала для проведения мероприятия – 260 тыс рублей. Специальное оборудование компания планирует взять в аренду за 50 тыс рублей. Предварительные затраты на продвижение конференции составляют 250 тыс рублей. Стоимость печатной продукции, раздаточных материалов и подарков– 400 тыс рублей. На подготовку мероприятия потребуется 3 месяца. Для работы над этим проектом компания привлекает только собственный персонал. Зарплата постоянного персонала компании, занятого на этом проекте, составит 100 тыс. рублей в месяц. Аренда офиса компании составляет 35 тыс. рублей в месяц. Расходы на связь – 5 тыс. рублей в месяц. Участие в конференции платное, стоимость билета составляет 6 тыс. рублей. Какое количество участников должна привлечь компания, чтобы не понести убытков?

Задание № 4

Рассчитать отклонения по показателям отчётного года от предыдущего, произвести расчёт недостающих показателей, сделать выводы. Формулы расчёта показателей должны быть указаны.

Показатели	Предыдущий год	Отчётный год	Отклонения
1. Имущество предприятия	63200	64400	
2. Собственный капитал	25400	26620	
3. Основные средства по первоначальной стоимости	55980	55980	
4. Выручка от реализации (без НДС)	3795	3988	
5. Расходы на производство	2503	2675	
6. Валовая прибыль	1292	1313	
7. Чистая прибыль	923	1002	
8. Рентабельность имущества, %			
9. Рентабельность собственного капитала %			
10. Рентабельность основных средств, %			
11. Рентабельность продукции, %			
12. Рентабельность продаж, %			
13. Период окупаемости собственного капитала			

Задание №5

Рассчитать фудкост в ресторане по позиции: себестоимость одного блюда в ресторане — 350 рублей, сумма выручки с этого блюда за день — 1500 рублей.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации

Модуль 1 Управление операционной деятельностью в гостиничном бизнесе: технологии работы, стандарты, аудит

Тема 1. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Федеральный закон от 02.12.2019 N 419-ФЗ «О внесении изменений в статьи 1 и 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии»

3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей»
4. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).
5. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
6. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 19.10.2023) «О пожарной безопасности»
7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
8. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.
10. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
11. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
12. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Теоретические и практические особенности стратегического планирования предприятий сферы услуг : учебное пособие / Е. В. Скиперская, С. С. Вайцеховская, Н. А. Довготько [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 108 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133773.html>
2. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>
3. Воронцова А. В. Информационное обеспечение гостиничных услуг: учебное пособие / А. В. Воронцова, Д. А. Поночевный. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 150 с. — ISBN 978-5-7937-1848-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118380.html>

Дополнительная литература

1. Дебердиева Н. П. Менеджмент качества: учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html>
2. Экономика качества [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.В. Нежникова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85489.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Тема 2. Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения **Нормативные правовые документы**

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. Федеральный закон от 02.12.2019 N 419-ФЗ "О внесении изменений в статьи 1 и 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в

целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)

Основная литература

1. Кухаренко Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>
2. Захарова Н. А. Основы гостиничного дела: учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

Дополнительная литература

1. Генералова С. В. Менеджмент. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений: учебное пособие для СПО / С. В. Генералова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0885-2, 978-5-4497-0709-3.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/97410.html>

Тема 3. Операционные стандарты и стандарты рабочих процедур структурных подразделений гостиницы

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"
2. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
3. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 19.10.2023) "О пожарной безопасности"
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
6. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
7. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (утв. и введен в действие постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 января 2001 г. N 31-ст)
8. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
9. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

10. ГОСТ Р 55321-2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 июля 2023 г. N 555-ст)
11. СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования. Buildings of hotels. Regulations of design».
12. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).
13. Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 17 апреля 2018 г. № 248н).

Основная литература

1. Семенов А. К. Теория менеджмента: учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2019. — 491 с. — ISBN 978-5-394-03203-5. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85575.html>
2. Организация работы АХС в гостинице: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, В. С. Варивода, И. И. Рязанцев. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 79 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121681.html>
3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Стерлигова А.Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: Инфра-М, 2019. - 312 с.

Дополнительная литература

1. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул — Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Шнорр, Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства: практикум / Ж. П. Шнорр. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 136 с. — ISBN 978-5-7014-1031-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127002.html>
3. Шёнталер Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты/ Франк Шёнталер, Андреас Обервайс, Томас Карле; пер. с нем. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с.

Тема 4. Процедуры сервисного аудита на предприятиях индустрии гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей".
2. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.

7. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
8. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
9. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул — Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Муртузалиева Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — Москва : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/85699.html>
2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019. — 248 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Тема 5. Практический инструментарий управления персоналом

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации".
2. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н)
3. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)

Основная литература

1. Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 389 с. — ISBN 978-5-394-03561-6. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/110943.html>
2. Смарт-технологии в управлении человеческими ресурсами и данными о людях : учебное пособие / Р. А. Долженко, Н. В. Тонких, Е. Е. Лагутина [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-1178-6. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/118883.html>

Дополнительная литература

1. Мэтьюсон Р. Управление талантами: руководство по выращиванию сильной команды / Чински Р. Мэтьюсон; перевод Ю. Некрасов. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 232 с. — ISBN 978-5-9614-3202-2.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/124519.html>
2. Катценбах Дж. Трансформация корпоративной культуры: важные детали, без которых ничего не работает / Дж. Катценбах, Дж. Томас, Г. Андерсон; перевод И. Окунькова; под редакцией Е. Закомурная. — Москва: Интеллектуальная Литература, 2020. — 176 с. — ISBN 978-5-907274-46-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/124626.html>

3. Демин Д. Корпоративная культура: Десять самых распространенных заблуждений / Д. Демин. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 138 с. — ISBN 978-5-9614-1147-8.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/82907.html>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.pravo.gov.ru/> – Официальный интернет-портал правовой информации
2. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека
3. <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
4. <http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
5. www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант-Плюс»
6. www.garant.ru – Справочная правовая система «Гарант»
7. <http://e.lanbook.com/>– Электронная библиотечная система «Издательство «Лань»
4. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт»
5. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
6. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
7. <http://www.uptr.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
8. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники

1. <http://economy.gov.ru/minrec/main> - Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Минэкономразвития РФ
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <https://hotelier.pro/>
10. <http://www.hotelline.ru/>
11. <http://www.SuperChefs.ru>
12. <http://restoranoved.ru/articles/>
13. <http://mir-restoratora.ru/>
14. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
15. <http://prohotelia.com/>
16. <http://restcon.ru/>
17. <https://www.restaurantedge.com>
18. <https://www.mysteryshopperservices.com>
19. <https://www.topserveconsulting.com>
20. <https://www.foodservertips.com>
21. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality
22. <https://www.tourprom.ru/>
23. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
24. <http://www.hotelexecutive.ru/>
25. <https://www.openbusiness.ru/>
26. <https://restorator.chef.ru/>
27. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restorannyy-biznes>
28. <https://haccp-iso.ru/>

29. http://www.системы-качества.пф/haccp_haccp/
30. <http://study.com/academy/lesson/strategic-human-resource-management-definition-importance.html> -Strategic Human Resource Management: Definition & Importance

Модуль 2 Управление операционной деятельностью в ресторанном бизнесе: технологии работы, стандарты, аудит

Тема 1. Процессный подход к операционному управлению рестораном

Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей".
2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021).
3. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
4. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022)
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.
6. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
7. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>
2. Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум / А. Т. Васюкова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03486-2. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110912.html>
3. Злобина Н. В. Развитие управления персоналом в системе менеджмента качества организации: монография / Н. В. Злобина, О. С. Артамонова. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-2449-7. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/123041.html>

Тема 2. Управление сервисным обслуживанием в ресторане как процессом

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022)
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.
3. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
4. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>
2. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва: Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85164.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Говард, Бехар Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Бехар Говард; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86871.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 416 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Ермишкина И. Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демокр. формата. М.: Издательство: Ресторанные ведомости, 2018 г.

Тема 3. Управление производственным процессом ресторана

Нормативные правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
2. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. № 281н)
3. Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 17.04.2018 г. № 248н)
4. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (утв. и введен в действие постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 января 2001 г. N 31-ст)
5. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)
6. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 N 1676-ст)
8. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 195-ст)
9. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания от (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 02 декабря 2013 г. N 2154-ст)

10. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу от (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 08 ноября 2012 г. N 704-ст)

Основная литература

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 416 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85624.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>
3. Стерлигова А.Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: Инфра-М, 2019. - 312 с.
4. Шёнталер Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты/ Франк Шёнталер, Андреас Обервайс, Томас Карле; пер. с нем. – М.: Альпина Паблишер, 2019. – 264 с.

Тема 4. Экономика и планирование операционной деятельности ресторана

Нормативные правовые документы

1. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 281н).
2. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)
3. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (утв. и введен в действие постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 января 2001 г. N 31-ст)
4. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 195-ст)

Основная литература

1. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>
2. Фридман А. М. Экономика предприятия общественного питания: учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 463 с. — ISBN 978-5-394-03538-8. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/110945.html>
3. Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум / А. Т. Васюкова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03486-2. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110912.html>
4. Говард Бехар Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Бехар Говард; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86871.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Дубровин И.А. Экономика и организация пищевых производств [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дубровин И.А., Есина А.Р., Стуканова И.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85487.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Любецкая Т.Р. Барное дело [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Любецкая Т.Р.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2019. — 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85351.html>. — ЭБС «IPRbooks»

Тема 5. Законодательные и нормативные документы в области безопасности пищевой продукции и менеджмента безопасности пищевой продукции

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021).
2. Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 880 (ред. от 14.07.2021) "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" (вместе с "ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции")
3. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
4. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022)
5. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. № 281н)
6. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (утв. и введен в действие постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 января 2001 г. N 31-ст)
7. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 2 декабря 2013 г. N 2154-ст)

Основная литература

1. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html>
2. Серегин И. Г. Основы продовольственной безопасности России и системы менеджмента качества в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов: учебное пособие / И. Г. Серегин, Б. В. Уша. — Санкт-Петербург: Квадро, 2021. — 412 с. — ISBN 978-5-906371-10-3. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117660.html> (дата обращения: 28.02.2023).
3. Еремеева Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. — Саратов: Профобразование, 2021. — 205 с. — ISBN 978-5-4488-1228-6. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/106828.html> (дата обращения: 28.02.2023).
4. Новикова И. В. Применение принципов ХАССП при производстве продуктов питания. Практикум: учебное пособие / И. В. Новикова, Е. А. Коротких, А. В. Коростелев. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 56 с. — ISBN 978-5-00032-356-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86281.html> (дата обращения: 28.02.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Донченко Л. В. Система менеджмента безопасности пищевой продукции: учебное пособие / Л. В. Донченко, А. А. Варивода, Е. А. Ольховатов. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0287-7.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/77014.html>

Тема 6. Концепция предприятия питания. Этапы открытия заведения. Практикум.

Нормативные правовые документы

1. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 N 1676-ст)

Основная литература

1. Чернова Е. В. Ресторанное дело: учебное пособие / Е. В. Чернова, Т. С. Баженова, Н. П. Котова. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-6044302-2-4. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99733.html> (дата обращения: 28.02.2023).
2. Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания: практикум / А. Т. Васюкова. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03486-2. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110912.html>
3. Эрик Рис Бизнес с нуля: метод Lean Startup для быстрого тестирования идей и выбора бизнес-модели / Рис Эрик; перевод А. Стативка; под редакцией Н. Нарциссовой. — 5-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 258 с. — ISBN 978-5-9614-5405-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86804.html> (дата обращения: 28.02.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Интернет-ресурсы

1. <http://www.pravo.gov.ru/> – Официальный интернет-портал правовой информации
2. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека
3. <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
4. <http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
5. www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. www.garant.ru – Справочная правовая система «Гарант»
7. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань».
8. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт».
9. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
10. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
11. <http://www.uptp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники.

1. <http://economy.gov.ru/minec/main> - Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Минэкономразвития РФ
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <http://www.SuperChefs.ru>

10. <http://restoranoved.ru/articles/>
11. <http://mir-restoratora.ru/>
12. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
13. <http://restcon.ru/>
14. <https://www.restaurantedge.com>
15. <https://www.foodservertips.com>
16. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality
17. <https://www.tourprom.ru/>
18. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
19. <https://www.openbusiness.ru/>
20. <https://restorator.chef.ru/>
21. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restorannyy-biznes>
22. <https://haccp-iso.ru/>
23. http://www.системы-качества.пф/haccp_haccp/
24. <http://study.com/academy/lesson/strategic-human-resource-management-definition-importance.html> -Strategic Human Resource Management: Definition & Importance

Модуль 3 Управление потребительским поведением. Тактика и стратегия продаж в индустрии гостеприимства.

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022).
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
4. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
5. Приказ Минтруда России от 07.05.2015 № 281н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель предприятия питания" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510).
6. Приказ Минтруда России от 07.05.2015 № 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).
7. Приказ Минтруда России от 04.06.2018 №366н "Об утверждении профессионального стандарта "Маркетолог" (Зарегистрировано в Минюсте России 21.06.2018 N 51397).

Основная литература

1. Меликян О. М. Поведение потребителей: учебник / О. М. Меликян. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 280 с. — ISBN 978-5-394-03521-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110974.html>
2. Синяева И. М. Маркетинг услуг: учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под редакцией Л. П. Дашкова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03246-2 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85607.html>
3. Муртузалиева Т. В. Маркетинг услуг: задачи, кейсы, тесты : учебно-практическое пособие / Т. В. Муртузалиева. — Москва : Дашков и К, 2023. — 117 с. — ISBN 978-5-394-05211-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136479.html>

4. Слонимская М. А. Доступный маркетинг: рынок услуг / М. А. Слонимская, Г. А. Яшева, Ю. Г. Вайлунова. — Минск : Вышэйшая школа, 2021. — 224 с. — ISBN 978-985-06-3314-9. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119979.html>

Дополнительная литература

1. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 344 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86759.html>
2. Посыпанова О. С. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей : монография / О. С. Посыпанова. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 341 с. — ISBN 978-5-4487-0467-3. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80372.html>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.pravo.gov.ru/> – Официальный интернет-портал правовой информации
2. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека
3. <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
4. <http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
5. www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. www.garant.ru – Справочная правовая система «Гарант»
7. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань».
9. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт».
10. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
11. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
12. <http://www.uptp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
13. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники.

1. <http://economy.gov.ru/minec/main> - Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Минэкономразвития РФ
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <https://hotelier.pro/>
10. <http://www.hotelline.ru/>
11. <http://www.SuperChefs.ru>
12. <http://restoranoved.ru/articles/>
13. <http://mir-restoratora.ru/>
14. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
15. <http://prohotelia.com/>
16. <http://restcon.ru/>
17. <https://www.restaurantedge.com>
18. <https://www.mysteryshopperservices.com>
19. <https://www.topserveconsulting.com>
20. <https://www.foodservertips.com>
21. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality

22. <https://www.tourprom.ru/>
23. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
24. <http://www.hotelexecutive.ru/>
25. <https://www.openbusiness.ru/>
26. <https://restorator.chef.ru/>
27. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restoranny-biznes>
28. <https://haccp-iso.ru/>
29. http://www.системы-качества.рф/haccp_haccp/
30. <http://study.com/academy/lesson/strategic-human-resource-management-definition-importance.html> -Strategic Human Resource Management: Definition & Importance

Модуль 4 Управление доходами предприятий индустрии гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
2. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»
3. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н)
4. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 281н)

Основная литература

1. Иванилова С. В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 5-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-394-05151-7 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098.html>
2. Говард Бехар Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Бехар Говард; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86871.html>
3. Александр Остервальдер Построение бизнес-моделей: настольная книга стратега и новатора / Остервальдер Александр, Пинье Ив; перевод М. Кульнева; под редакцией М. Савиной. — 2-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 287 с. — ISBN 978-5-9614-1844-6 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93048.html>
4. Стерлигова А.Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: Инфра-М, 2019. - 312 с.

Дополнительная литература

1. Покровский В. В. Математические методы в бизнесе и менеджменте: учебное пособие / В. В. Покровский. — 5-е изд. — Москва: Лаборатория знаний, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-00101-709-7 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/6509.html>
2. Кандрашина Е. А. Финансовый менеджмент: учебник / Е. А. Кандрашина. — 2-е изд. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 200 с. — ISBN 978-5-4486-0461-4 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79827.html>
3. Питер Этрилл Финансовый менеджмент и управленческий учет для руководителей и бизнесменов / Этрилл Питер, Маклейни Эдди; перевод В. Ионов. — 4-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 648 с. — ISBN 978-5-9614-5547-2 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93035.html>
4. Кен Швабер Скрам: гибкое управление продуктом и бизнесом / Швабер Кен; перевод Д. Блинов. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-9614-2546-8 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/96868.html>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.pravo.gov.ru/> – Официальный интернет-портал правовой информации
2. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека
3. <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
4. <http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
5. www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6. www.garant.ru – Справочная правовая система «Гарант»
7. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань».
8. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт».
9. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
10. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
11. <http://www.uptp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники.

1. <http://economy.gov.ru/minec/main> - Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Минэкономразвития РФ
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <https://hotelier.pro/>
10. <http://www.hotelline.ru/>
11. <http://www.SuperChefs.ru>
12. <http://restoranoved.ru/articles/>
13. <http://mir-restoratora.ru/>
14. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
15. <http://prohotelia.com/>
16. <http://restcon.ru/>
17. <https://www.restaurantedge.com>
18. <https://www.mysteryshopperservices.com>
19. <https://www.topserveconsulting.com>
20. <https://www.foodservertips.com>
21. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality
22. <https://www.tourprom.ru/>
23. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
24. <http://www.hotelexecutive.ru/>
25. <https://www.openbusiness.ru/>
26. <https://restorator.chef.ru/>
27. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restorannyy-biznes>
28. <https://haccp-iso.ru/>
29. http://www.системы-качества.рф/haccp_haccp/
30. <http://study.com/academy/lesson/strategic-human-resource-management-definition-importance.html> -Strategic Human Resource Management: Definition & Importance

7. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации

РАНХиГС располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы слушателей, предусмотренных учебным планом программы профессиональной переподготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для подготовки проведения итоговой аттестации программы «Управление бизнесом в индустрии гостеприимства» перечень материально-технического обеспечения включает в себя:

- ✓ Лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций в формате Power point, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в интернет);
- ✓ библиотеку (имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- ✓ компьютерные классы с персональными компьютерами на базе процессора Intel Core i3-2120;
- ✓ Комплект наушников SVEN HM-60GT;
- ✓ Плазменная панель Conrac Basic 42;
- ✓ Акустическая система RBH A-810;
- ✓ Усилитель Crown LPS 800.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например: программа подготовки презентаций, использование интернета, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем интернета.