

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

Институт управления
Факультет гостеприимства и индустрии спорта

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом Института управления
(в составе ДПП)

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

Москва, 2025

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
8. Оценка качества освоения программы	33

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 планируемыми результатами 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; - теорий мотивации	- владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребностей предприятий питания в материальных и трудовых ресурсах; - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку	- оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); - оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов); - планирования текущей

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.

		и обеспечения лояльности персонала; - основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания.	эффективности деятельности предприятия питания; - владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций.	деятельности 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, требованиях 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 исследования с	ПСК-4. Проведение маркетингового исследования с	- принципов и методов организации процесса продаж	- устанавливать и определять приоритеты в области управления	- разработки и оценки эффективности политики продаж;

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.

использованием инструментов комплекса маркетинга. ⁴	использованием инструментов комплекса маркетинга.	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.	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.	- 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; - основ операционного менеджмента;	- анализировать бизнес-модель; - оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов; - определять политику установления цен на услуги предприятий сферы гостеприимства;	- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, предприятий питания; - определения форм и методов контроля бизнес-процессов

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.

	<ul style="list-style-type: none"> - основы моделирования бизнес-процессов; - требований к разработке регламентов процессов; - специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> - инструментария выявления и оценки возможностей развития организации и предпринимательских структур; - методов и инструментов разработки бизнес-планов проектов. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать возможности развития организации и предпринимательских структур; - использовать методические подходы к разработке бизнес-планов и новых направлений деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 2 академических часа.

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.

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 (85 – 100)	Хорошо (65 – 84)	Удовлетворительно (55 – 64)	Неудовлетворительно (0 – 54)
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 безошибочно раскрывает содержание используемых терминов	Слушатель хорошо владеет научной и профессиональной терминологией, в случае	Слушатель недостаточно владеет научной терминологией и часто испытывает затруднения при определении содержания	Слушатель не владеет научной и профессиональной терминологией, не способен определить содержание используемых терминов

		ошибки в употреблении термина способен сам исправить ошибку, но в отдельных случаях не может раскрывать содержание используемых терминов	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 предьявляет 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, сделать 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, убедительно отстаивает свою позицию	Слушатель предьявляет достаточно стройный лаконичный и четкий ответ, но допускает незначительные ошибки при	Слушатель демонстрирует недостаточную аргументацию, нарушает логику изложения	Слушатель демонстрирует полное отсутствие аргументации, допускает грубые ошибки в логических выводах

		аргументирова нии своей позиции		
--	--	---------------------------------------	--	--

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 30.11.2024) "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 08.08.2024) "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 08.08.2024) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
6. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "О пожарной безопасности"
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования» (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст)
8. ГОСТ Р 54603-2011. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)
9. ГОСТ 30524-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1674-ст)
10. ГОСТ 32692-2014. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 459-ст)

Основная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/565991>
3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544092>

Дополнительная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560213>

Тема 2. Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.11.2024) "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. ГОСТ Р 54603-2011. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта 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. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-1736-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/135507.html>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>

Дополнительная литература

1. Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17145-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535542025>

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 08.08.2024) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
3. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "О пожарной безопасности"
4. ГОСТ Р 51705.1-2001. «Государственный стандарт Российской Федерации. Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 23.01.2001 N 31-ст)
5. ГОСТ Р 54603-2011. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)
6. ГОСТ 30524-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1674-ст)
7. ГОСТ 32692-2014. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 459-ст)
8. СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования».
9. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).
10. Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 17 апреля 2018 г. № 248н).

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

- 17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566312>
 3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466>

Дополнительная литература

1. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 340 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>
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>

Тема 4. Процедуры сервисного аудита на предприятиях индустрии гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей"
2. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"
3. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования» (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст)
5. ГОСТ Р 54603-2011. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)
6. ГОСТ 30524-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1674-ст)
7. ГОСТ 32692-2014. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 459-ст)

Основная литература

1. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 340 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>

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. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)

Основная литература

1. Управление человеческими ресурсами : учебник для вузов / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559924>
2. Инновационный менеджмент в управлении человеческими ресурсами : учебник для вузов / А. П. Панфилова [и др.] ; под общей редакцией А. П. Панфиловой, Л. С. Киселевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 313 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14222-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567541>

Дополнительная литература

1. Колесников, А. В. Корпоративная культура: учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537129>

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»
2. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт»
3. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
4. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
5. <http://www.urtp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
6. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники

1. <http://economy.gov.ru/mines/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

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

Тема 1. Процессный подход к операционному управлению рестораном

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024).
2. Федеральный закон Российской Федерации № 184-ФЗ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. (ред. от 21.11.2022)
3. Федеральный закон Российской Федерации No 52 – ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. (ред. от 26.12.2024)
4. Федеральный закон Российской Федерации N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 (ред. от 13.07.2020)
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. N 1391-ст). <http://www.iso.org>
6. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
7. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

Основная литература

1. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебник для среднего профессионального образования / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 299 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09474-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/562579>

Дополнительная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>
2. Сирый В.К., Бухаров И.О., Ярков С.В. "Ресторанный бизнес. Управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство (+CD)".- М.: ЭКСМО, 2010, 352 с.

Тема 2. Управление сервисным обслуживанием в ресторане как процессом

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 (ред. от 13.07.2020)
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. N 1391-ст). <http://www.iso.org>
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
4. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

Основная литература

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р.. — Москва : Дашков и К, 2024. — 416 с. — ISBN 978-5-394-05586-7. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144199.html>
2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / Федцов В.Г.. — Москва : Дашков и К, 2025. — 248 с. — ISBN 978-5-394-04308-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144214.html>

Дополнительная литература

1. Бехар, Г. Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Г. Бехар ; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142422.html>
2. Ермишкина И. Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демокр. Формата. М.: Издательство: Ресторанные ведомости, 2019 г.
3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / Федцов В.Г.. — Москва : Дашков и К, 2025. — 248 с. — ISBN 978-5-394-04308-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144214.html> (дата обращения: 02.02.2025)

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. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

4. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
5. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
6. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.
7. ГОСТ Р 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
8. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 281н)
9. Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 17.04.2018 г. N 248н)

Основная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>

Дополнительная литература

1. Милл Роберт Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Милл Роберт Кристи— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 536 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>.— ЭБС «IPRbooks».

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 07.05.2015 г. N 281н)
2. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
3. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
4. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.

Основная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561624>

Дополнительная литература

1. Бехар, Г. Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Г. Бехар ; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142422.html>
2. Дубровин, И. А. Экономика и организация пищевых производств : учебное пособие / И. А. Дубровин, А. Р. Есина, И. П. Стуканова. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2022. — 228 с. — ISBN 978-5-394-01997-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/27766>

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

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации № 184-ФЗ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. (ред. от 21.11.2022)
2. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции // Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/902320560?ysclid=m6mrz566s151961359>
3. Федеральный закон Российской Федерации № 52 – ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. (ред. от 26.12.2024)
4. Федеральный закон Российской Федерации N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 02.01.2000 (ред. от 13.07.2020)
5. Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 281н)
6. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.
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.

Основная литература

1. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания : учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 220 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17356-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/562575>

Дополнительная литература

1. Пищевая микробиология: эмерджентные зоонозы : учебное пособие для вузов / А. В. Куликовский, З. Ю. Хапцев, Д. А. Макаров, А. А. Комаров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 224 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19575-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/556674>.

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

Нормативные правовые документы

1. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

Основная литература

1. Винтайкина, Е. В. Организация ресторанного бизнеса в современных реалиях: учебно-методическое пособие / Е. В. Винтайкина. — Москва : Финансы и статистика, 2022. — 98 с. — ISBN 978-5-00184-076-3. — URL: <https://e.lanbook.com/book/275843>.

Дополнительная литература

1. Кострова, Ю. Б. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Ю. Б. Кострова, И. В. Саттарова, О. Ю. Шибаршина. — Москва : МУИВ, 2023. — 250 с. — ISBN 978-5-9580-0636-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/433751>

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.urtp.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.

Тема 1. Экономика впечатлений – основы управления потребительским опытом и потребительским поведением.

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024).
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "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».
5. Профессиональный стандарт "Руководитель предприятия питания". Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н, зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510.
6. Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц". Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н, зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395.
7. Профессиональный стандарт «Маркетолог». Приказ Минтруда России от от 08 ноября 2023 г. № 790н.

Основная литература

1. Деньгов, В. В. Теория потребительского поведения: учебник для вузов / В. В. Деньгов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 117 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18271-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568838>
2. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 340 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>

Дополнительная литература

1. Михайлова, Н. К. История гостеприимства: учебное пособие для вузов / Н. К. Михайлова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2024. — 92 с. — ISBN 978-5-507-50366-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/422270>
2. Уокер Джон, Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81747.html>
3. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс]: качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

Тема 2. Потребительское поведение как объект управления. Методы воздействия на потребительский выбор.

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024)

Основная литература

1. Розанова, Н. М. Управленческая экономика : учебник для вузов / Н. М. Розанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 425 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17940-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568773>

Дополнительная литература

1. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул ; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2024. — 340 с. — ISBN 978-5-9614-2269-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142408.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Уокер Джон, Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/81747.html>

Тема 3. Маркетинговое проектирование

Нормативные правовые документы

1. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 282н)
2. Профессиональный стандарт "Руководитель предприятия питания". Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н, зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510.
3. Профессиональный стандарт «Маркетолог». Приказ Минтруда России от 08 ноября 2023 г. № 790н.

Основная литература

1. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 204 с. — ISBN 978-5-394-05170-8. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137760.html>
2. Патласов, О. Ю. Маркетинг персонала: учебник для бакалавров / О. Ю. Патласов. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2023. — 383 с. — ISBN 978-5-394-05190-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/144024.html> (дата обращения: 11.10.2024)
3. Набоков, В. И. Менеджмент: учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315932>

Дополнительная литература

1. Котов, В. И. Инвестиционные проекты. Риск-анализ и оценка эффективности / В. И. Котов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-507-48240-5. — URL: <https://e.lanbook.com/book/367490>
2. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 324 с. — ISBN 978-5-394-03519-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/277271>
3. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие / П. А. Черкашин. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 420 с. —

ISBN 978-5-4497-3341-2. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142306.html> (дата обращения: 12.08.2024).

Тема 4. Бренд-технологии. Эффективная коммуникация и управление воспринимаемым имиджем бренда.

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024).
2. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 282н)
3. Профессиональный стандарт "Руководитель предприятия питания". Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н, зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510.
4. Профессиональный стандарт «Маркетолог». Приказ Минтруда России от 08 ноября 2023 г. № 790н.

Основная литература

1. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 324 с. — ISBN 978-5-394-03519-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/277271>

Дополнительная литература

1. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул ; перевод И. Евстигнеева. — 8-е изд., доп. и перераб. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 347 с. — ISBN 978-5-9614-5454-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/95391>
2. Ермишкина И. Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демокр. Формата. М.: Издательство: Ресторанные ведомости, 2018 г.
3. Изадор Шарп Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс] : качество, сервис, культура и бренд / Шарп Изадор, Филлипс Алан. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 368 с. — 978-5-9614-4978-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41487.html>

Тема 5. Принципы успешных продаж и повышения суммы среднего чека

Нормативные правовые документы

1. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 282н)
2. Профессиональный стандарт "Руководитель предприятия питания". Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 281н, зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510.
3. Профессиональный стандарт «Маркетолог». Приказ Минтруда России от 08 ноября 2023 г. № 790н.

Основная литература

1. Розанова, Н. М. Управленческая экономика : учебник для вузов / Н. М. Розанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 425 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17940-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568773>

2. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/566014>

Дополнительная литература

1. Мэттью Диксон Всегда ваш клиент [Электронный ресурс] : как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг / Диксон Мэттью, Томан Ник, Делиси Рик. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 265 с. — 978-5-9614-5168-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/42050.html>
2. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / П.А. Черкашин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 420 с. — 978-5-94774-643-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/52212.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.urtp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
12. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники.

1. <http://economy.gov.ru/mines/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-restorannyu-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

Тема 1. Бизнес – модель предприятия гостеприимства. Системный подход к управлению предприятием в конкурентной среде.

Нормативные правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "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"

Основная литература

1. Набоков, В. И. Менеджмент: учебник / В. И. Набоков. — Москва: Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315932>
2. Бехар, Г. Дело не в кофе: корпоративная культура Starbucks / Г. Бехар ; перевод М. Суханова. — 8-е изд. — Москва: Альпина Паблишер, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-9614-5103-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142422.html>
3. Купцова, Е. В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / Е. В. Купцова; ответственный редактор А. А. Степанов. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8377-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/560505>.

Дополнительная литература

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560423>
2. Уокер Джон, Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81747.html>

Тема 2. Система управленческого учета и анализа предприятий сферы гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "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"

Основная литература

1. Финансовый менеджмент : учебник для вузов / под редакцией Г. Б. Поляка. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 358 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18205-7. —URL: <https://urait.ru/bcode/559975>
2. Чая, В. Т. Управленческий учет : учебник и практикум для вузов / В. Т. Чая, Н. И. Чупахина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 354 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09167-0. —URL: <https://urait.ru/bcode/560517>

Дополнительная литература

1. Хруцкий, В. Е. Внутрифирменное бюджетирование. Теория и практика : учебник для вузов / В. Е. Хруцкий, Р. В. Хруцкий. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 572 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12821-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/562321>
2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0.— URL: <https://urait.ru/bcode/562141>
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0.— URL: <https://urait.ru/bcode/563337>
4. Милл Роберт Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом»/ Милл Роберт Кристи— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 536 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Тема 3. Revenue Management: ключевая стратегия максимизации доходов в гостиничном бизнесе

Нормативные правовые документы

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "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 07.05.2015 г. N 282н)
4. Профессиональный стандарт «руководитель предприятия питания» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07.05.2015 г. N 281н)

Основная литература

1. Набоков, В. И. Менеджмент: учебник / В. И. Набоков. — Москва: Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315932>
2. Производственный менеджмент. Практический курс : учебное пособие для вузов / И. Н. Иванов [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Иванова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18255-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536364>.
3. Чернышева, А. М. Управление продуктом : учебник и практикум для вузов / А. М. Чернышева, Т. Н. Якубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16619-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/560140>

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»

Интернет-ресурсы

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

8. Оценка качества освоения программы

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикатор
<p>ПСК-1. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки и планирования потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - организации контроля исполнения персоналом принятых решений.
<p>ПСК-2. Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - российское и международное законодательства, локальные нормативные акты, отчетные документы, необходимые для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - теории процессного управления; - принципы классификации процессов; - методы структурирования процессов; - основы операционного менеджмента; - методы сбора информации (наблюдение, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техника проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон). <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать информацию о границах процесса, требования к процессу, цели процесса или административного регламента; - анализировать зоны ответственности, заинтересованные стороны 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. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения цели, границ процесса, входов и выходов процесса 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; - сбора информации о действующей системе планирования и отчетности работы процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.

<p>ПСК-3. Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - российское и международное законодательство, локальные нормативные акты, отчетные документы, необходимые для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - теорию процессного управления; - принципы классификации процессов; - методы структурирования процессов; - основы операционного менеджмента; - методы 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). <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>ПСК-4. Проведение маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и методы организации процесса продаж предприятия гостеприимства; - принципы и методы эффективного управления продажами на предприятии гостеприимства, критериев и показателей эффективности процесса; - организацию и реализацию операционного планирования процессов продаж на предприятии гостеприимства; - основы организации и реализации статистических исследований для повышения эффективности продаж. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать и определять приоритеты в 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. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработки и оценки 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.
<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - принципы и правила работы с нормативно-методической документацией; - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать программное обеспечение для разработки регламентов процессов или административных регламентов; - разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно - методическими документами. <p>Владеет навыками:</p>

теории.	- 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.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию процессного управления; - методы классификации информации о процессе и окружении процесса; - основы операционного менеджмента; - основы моделирования бизнес-процессов; - требования к разработке регламентов процессов; - специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать бизнес-модель; - оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов; - определять политику установления цен на услуги 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. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, предприятий питания; - определения форм и методов контроля 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.	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструментарий выявления и оценки возможностей развития организации и предпринимательских структур; - методы и инструменты разработки бизнес-планов проектов. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать возможности развития организации и предпринимательских структур; - использовать методические подходы к разработке бизнес-планов и новых направлений деятельности. <p>Владеет навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления и оценки возможностей развития организации и предпринимательских структур с учетом имеющихся ресурсов и компетенций; - разработки бизнес-планов проектов и новых направлений деятельности.