

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 21.03.2024 10:15:42  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee58dc3404983126

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета  
экономики и сервиса  
С. К. Ештугова  
2024 г.



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе  
Л.И. Задорожная  
«23» 03 2021г.

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Уровень высшего образования  
**Магистратура**

Направление подготовки  
**43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**  
Магистерская программа  
**Гостиничная деятельность**

Квалификация (степень):

**Магистр**

Год начала подготовки

**2021**

Майкоп

Программа государственной итоговой аттестации составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 558 и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

к.э.н., доцент  
(должность, ученое звание, степень)

  
(подпись)

Кумпилова А.Р.  
(Ф.И.О.)

Программа утверждена на заседании кафедры  
маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой  
«25» 08 2021 г.

  
(подпись)

Кумпилова А.Р.  
(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

от 1.09.21 года, протокол № 1.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело</b>	4
<b>2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования</b>	4
<b>3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена</b>	11
3.1. Перечень компетенций, проверяемых в ходе государственного экзамена.	11
3.2. Программа государственного экзамена	15
3.3. Порядок проведения государственного экзамена	15
3.3.1. Порядок проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
3.4. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело	18
<b>4. Требования к выпускным квалификационным работам и иным материалам, представленным к защите ВКР</b>	19
4.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР	19
4.2. Требования к магистерской диссертации	29
4.3. Структура магистерской диссертации и требования к ее содержанию	31
4.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ (магистерских работ)	36
4.5. Порядок подготовки и представления к защите выпускной квалификационной работы	37
4.6. Порядок защиты магистерской диссертации	39
4.7. Критерии оценки магистерской диссертации	40
<b>5. Список литературы, рекомендуемой к использованию при подготовке к государственной итоговой аттестации</b>	41
<b>Приложение</b>	46

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

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

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

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

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

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу магистратуры, являются:

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

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

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

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

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

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

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

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

- первичные трудовые коллективы сферы гостеприимства и общественного питания

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

организационно-управленческая;

технологический.

Задачи профессиональной деятельности выпускника.

**Организационно-управленческая деятельность:**

- стратегическое управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства;

- управление инновационной деятельностью предприятий сферы гостеприимства.

**Технологическая деятельность:**

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

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

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

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

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

УК - универсальные компетенции;

ОПК - общепрофессиональные компетенции;

ПКУВ – профессиональные компетенции, установленные вузом.

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		
Наименование категорий (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
		УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению
		УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления
		УК-2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения.
		УК-2.3. Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы
		УК-2.4.

		Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.2. Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений
		УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке
		УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык
		УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК – 5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии
		УК-5.2. Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры

		представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп
		УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует
		УК-6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки
		УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания
		ОПК-1.2. Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного

		<p>питания</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1. Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
Маркетинг	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-4.2. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-4.3.

		Проводит оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-5.2. Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности
		ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности
		ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую	ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам

	<p>деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>
		<p>ОПК-7.3. Планирует результаты обучения, проводит текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию по дисциплинам</p>
<b>Профессиональные компетенции установленные ВУЗом</b>		
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>		
<p>ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКУВ-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха</p>	<p>ПКУВ-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
	<p>ПКУВ-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПКУВ-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>ПКУВ-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по</p>

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

### 3. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

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

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

Таблица – Содержание компетенций и дисциплины, выносимые на государственный экзамен

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

УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
1	1	Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста
1	1	Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания
1	1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	1	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	2	Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	2	Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
2	1	Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
2	1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений		
2	1	Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	2	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
3	2	Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности		
1	1	Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам		

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

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

### 3.2. Программа государственного экзамена

Программа государственного экзамена приведена в приложении 1 к Программе ГИА

### 3.3 Порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации магистров в Майкопском государственном технологическом университете. Он предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки Гостиничное дело.

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

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

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

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

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

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается

научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета (приложение 1).

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

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

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата аттестационного испытания;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата аттестационного испытания.

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

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

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

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

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

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

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

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении итогового экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

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

- продолжительность итогового испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на итоговом экзамене в устной форме - не более, чем 20 минут;

- продолжительность выступления, обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более, чем 15 минут.

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

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

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

ответ полный и соответствует программе;

материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;

существенные ошибки отсутствуют;

допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

*Оценка «4» (хорошо) ставится, если:*

ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;  
 материал изложен логично;  
 существенные ошибки отсутствуют;  
 допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.  
*Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:*  
 ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);  
 отсутствует логика в изложении материала;  
 допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;  
 допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.  
*Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:*  
 обнаружено непонимание данного материала выпускником;  
 допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;  
 выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;  
 выпускник уличен комиссией в пользовании неразрешенным вспомогательным материалом.  
 Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла.  
 Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания итоговой экзаменационной комиссии в день экзамена.

#### **4. Требования к выпускным квалификационным работам и иным материалам, представленным к защите ВКР**

##### **4.1. Перечень компетенций, проверяемых по итогам защиты ВКР**

По итогам защиты ВКР (магистерской работы) проверяется степень освоения обучающимися следующих компетенций:

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>			<b>ВКР</b>
Наименование категорий (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Универсальные компетенции</b>			
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Введение Основная часть (глава 1) Заключение Защита ВКР
		УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению	

		УК-1.3. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов	
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		УК-2.2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения.	
		УК-2.3. Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы	
		УК-2.4. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР

	командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p> <p>УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде</p>	
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке</p> <p>УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык</p> <p>УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации</p>	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК – 5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывается актуальность их использования при социальном и	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР

		<p>профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-5.2. Выстраивается социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p> <p>УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<p>УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуационные, временные), целесообразно их использует</p>	Введение Основная часть (глава 1) Заключение Защита ВКР
		<p>УК-6.2. Определяет образовательные потребности и способы совершенствования собственной (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки</p>	
		<p>УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.</p>	
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>			

Технологии	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций программного обеспечения деятельности организаций гостеприимства общественного питания	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания ОПК-1.2. Организует внедрение технологических новаций и программного обеспечения деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (глава 2)
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-2.3. Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Основная часть (глава 2)
Качество	ОПК-3.	ОПК-3.1.	Введение

	<p>Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.2. Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3.3. Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p>Основная часть Заключение Защита ВКР</p>
<p>Маркетинг</p>	<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-4.1. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-4.2. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-4.3. Проводит оценку результатов реализации</p>	<p>Введение Основная часть Заключение Защита ВКР</p>

		маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
Экономика	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.2. Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
Научно-прикладные исследования	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Планирует научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР

		исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	
		ОПК-6.3. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	
Педагогика	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы гостеприимства и общественного питания	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР
		ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	
<b>Профессиональные компетенции установленные ВУЗом</b>			
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>			
ПКУВ-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		ПКУВ-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания,	Введение Основная часть Заключение Защита ВКР

	<p>выявляет факторы успеха</p> <p>ПКУВ-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКУВ-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПКУВ-1.4. Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства</p>	
<p>ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>ПКУВ-2.1. Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПКУВ-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПКУВ-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений</p>	<p>Введение Основная часть Заключение Защита ВКР</p>

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

	информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	
--	--	--

## 4.2. Требования к магистерской диссертации

Магистерская диссертация - это самостоятельная научно-исследовательская работа, которая выполняет квалификационную функцию. Она выполняется с целью публичной защиты и получения академической степени магистра. Основная задача ее автора - продемонстрировать уровень своей научной квалификации, умение самостоятельно вести научный поиск и решать конкретные научные задачи.

Магистерская диссертация должна представлять собой самостоятельные и логически завершенное теоретическое или экспериментальное исследование, связанное с разработкой теоретических вопросов, с экспериментальными исследованиями или с решением задач того вида деятельности, к которой готовится магистр (организационно-управленческой, научно-исследовательской, проектно-конструкторской, производственно-технологической, сервисной). Как правило, магистерская диссертация является частью научно-исследовательских работ, выполняемых выпускающей кафедрой.

Магистерская диссертация должна соответствовать современному уровню развития науки, а ее тема - быть актуальной. Она призвана раскрыть научный потенциал диссертанта, показать его способности в организации и проведении самостоятельного исследования, использовании современных методов и подходов при решении проблем в исследуемой области, выявлении результатов проведенного исследования, их аргументации и разработке обоснованных рекомендаций и предложений.

Магистерская диссертация выполняется на базе теоретических знаний и практических навыков, полученных студентом в период обучения. При этом она должна быть преимущественно ориентирована на знания, полученные в процессе изучения профессиональных дисциплин.

При выполнении магистерской диссертации, обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности в области гостиничной индустрии; профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Процесс выполнения магистерской диссертации включает следующие этапы:

1. Определение и утверждение темы магистерской диссертации.
2. Назначение научного руководителя.
3. Составление плана и задания.
4. Подготовку и оформление магистерской диссертации.
5. Представление работы на проверку научному руководителю. Получение отзыва от научного руководителя.
6. Рецензирование и защиту магистерской диссертации.

Магистерская диссертация должна отвечать следующим требованиям:

- наличие в работе всех структурных элементов исследования: теоретической, аналитической и практической составляющих;

- наличие обоснованной авторской позиции, раскрывающей видение сущности проблемы автором;
- использование в аналитической части исследования обоснованного комплекса методов и методик, способствующих раскрытию сути проблемы;
- целостность работы, которая проявляется в связанности теоретической и практической ее частей;
- перспективность исследования: наличие в работе материала (идей, данных и пр.), который может стать источником дальнейших исследований;
- достаточность и современность использованного библиографического материала и иных источников.

Организация подготовки магистерской диссертации начинается с выбора ее тематики. Тема магистерской диссертации должна быть ориентирована на решение профессиональных задач и соответствовать направлению подготовки. Перечень примерных тем магистерских диссертаций по программе подготовки магистров определяется научным руководителем программы с учетом предложений преподавателей, задействованных в реализации программы.

Магистранту предоставляется право самостоятельного выбора темы магистерской диссертации на основе утвержденного перечня. При выборе темы магистрант должен учитывать свои научные и практические интересы, а также опыт, полученный на предыдущем уровне образования. Магистерская диссертация может стать продолжением и развитием темы ВКР бакалавра. В этом случае тема магистерской диссертации не должна буквально повторять тему ВКР бакалавра. Она должна звучать шире, содержать направление научного и практического исследования. По согласованию с руководителем программы подготовки магистрант может предложить тему, не входящую в предлагаемый перечень, с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Предложенная магистрантом тема должна соответствовать направлению (профилю) образовательной программы и входить в перечень приоритетных направлений исследования выпускающей кафедры.

Тема должна быть сформулирована таким образом, чтобы в ней максимально конкретно отражалась основная идея работы. Основными требованиями к тематике магистерской диссертации являются:

- актуальность;
- непосредственная связь с возможным практическим применением знаний выпускников в соответствии со специализацией по направлению подготовки;
- достаточная обеспеченность необходимой литературой и возможность использования практического материала.

Выбор темы диссертации осуществляется на основе нижеследующего:

- просмотра каталогов защищенных диссертаций и ознакомления с уже выполненными на кафедре диссертационными работами;
- учета новейших результатов исследований в смежных, пограничных областях науки и техники, имея в виду, что на стыке областей возможно найти новые и порой неожиданные решения;
- оценки уровня и тенденций разработки методов исследования, принципов и приемов применительно к конкретной отрасли народного хозяйства. При этом следует обращать внимание на возможность применения методов, используемых в смежных областях, применительно к изучаемой области знаний;
- анализа известных научных решений с использованием новых методов, с новых теоретических позиций, с привлечением новых существенных фактов, выявленных диссертантом.

Тема магистерской диссертации закрепляется за магистрантом на основании личного заявления. Заявление визируется преподавателем, которого магистрант просит назначить научным руководителем и руководителем программы подготовки магистров.

Заявление подается в срок не позднее 3 месяцев с момента начала занятий в первом семестре обучения.

### 4.3. Структура магистерской диссертации и требования к ее содержанию

Материалы магистерской диссертации должны состоять из структурных элементов, расположенных в следующем порядке:

- 1) Титульный лист.
- 2) Задание на магистерскую диссертацию.
- 3) Содержание (оглавление).
- 4) Перечень принятых сокращений (при необходимости).
- 5) Введение.
- 6) Основная часть (разделы, подразделы).
- 7) Заключение.
- 8) Список использованных источников.
- 9) Приложения.

Рекомендуемое количество страниц магистерской диссертации составляет 90–100 страниц. Значительное превышение или снижение объема работы не допускается, считается существенным ее недостатком. В данный объем не включаются приложения.

**Титульный лист** является первой страницей диссертационной работы и заполняется строго по определенной форме. Образец оформления титульного листа магистерской диссертации приведен в приложении 3.

**Задание на магистерскую диссертацию** является второй страницей диссертационной работы, разрабатывается научным руководителем совместно с магистрантом после закрепления темы и назначения руководителя, затем согласовывается с заведующим кафедрой. Образец задания на магистерскую диссертацию представлен в приложении 4.

**Содержание** включает в себя заголовки структурных частей («Введение», «Заключение», «Список использованных источников», «Приложения» и др.), наименования всех разделов и подразделов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала соответствующих частей работы (через отточие). Оглавление дается в начале, так как это дает возможность сразу увидеть структуру работы. Как правило, в содержании выделяют три раздела (главы), которые разбиваются на подразделы (параграфы).

**Перечень принятых сокращений.** Если в работе принята специфическая терминология, а также употребляются малораспространенные сокращения, новые символы, обозначения, термины и т.п., то их перечень может быть представлен в виде отдельного списка, помещаемого перед введением. Как правило, перечень составляет не более трёх страниц. Перечень должен располагаться столбцом, в котором слева (в алфавитном порядке) приводят сокращение, справа – его детальную расшифровку, например, ООО – общество с ограниченной ответственностью.

Если в диссертации специальные термины, сокращения, символы, обозначения и т.п. повторяются менее трех раз, перечень не составляют, а их расшифровку приводят в тексте при первом упоминании.

**Введение** должно содержать краткую оценку современного состояния рассматриваемой проблемы, обоснование актуальности выбранной темы, оценку степени разработанности проблемы, цель и задачи работы, объект и предмет исследования, теоретико-методологические основы работы, ее научную новизну, теоретическую и практическую значимость полученных результатов, результаты апробации и краткий обзор содержания магистерской диссертации.

*Актуальность темы* - обоснование ее выбора, необходимости научной разработки. Помимо научной актуальности, которая характеризует созвучность выбранной темы современным исследованиям в изучаемой области, указывается ее практическая

актуальность. Под актуальностью темы исследования понимается степень его важности в данный момент в конкретной ситуации: почему именно эту проблему нужно в настоящее время изучать и именно в выбранном автором сегменте?

*Оценка степени разработанности проблемы* (состояние научной разработки темы), когда на основе анализа различных источников информации делается вывод о степени изученности рассматриваемой проблемы, определяются наиболее значимые и наименее изученные ее аспекты, что свидетельствует о востребованности данной работы.

*Цель исследования* - это тот научный результат, который должен быть получен в конечном итоге всего исследования. Можно выделить следующие характеристики формулировки цели: краткость, предельная точность, выражение сущности изучаемого явления, его результатов. Т.е. цель представляет собой модель ожидаемого результата, выражаемая в смысловом отношении то основное, что намеревается сделать исследователь. При этом определение цели позволяет исследователю окончательно определиться с темой научной работы, её объектом и предметом. Необходимо помнить, что формулировку цели рекомендуется начинать фразами: «теоретически обосновать...», «экспериментально апробировать...», «разработать...» (маршрут, экскурсию, тур и т.п.), «создать и апробировать...» (основы, модель, методику, программу, критерии и т.п.), «выявить эффективные методы...».

*Задачи работы* конкретизируют и развивают цель исследования. Задачи исследования отвечают на вопрос: *что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?* Задачи - это результат декомпозиции цели, «частичка» цели в определенной точке траектории движения к цели. Необходимо формулировать конкретные цель и задачи, относящиеся непосредственно к теме работы. Некорректным считается формулирование общих задач, носящих технический характер (подбор и анализ литературы по теме исследования, провести опрос и т.д.), ибо они являются обязательным условием выполнения любой научной работы. Реализация задач осуществляется в главах и параграфах, поэтому их содержание должно быть прямо связано с поставленными задачами. Как правило, при формулировке задач используются слова: «*выявить*», «*изучить*», «*раскрыть*», «*определить*», «*предложить*» и т.п.

*Объект исследования* - это совокупность связей и отношений свойств, которая существует объективно в теории и практике и служит источником необходимой для исследования информации. То есть объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию, которое существует независимо от субъекта познания и на которое обращено внимание исследователя. Объект исследования отвечает на вопрос: что рассматривается? Следует иметь в виду, что в каждом объекте можно выделить несколько предметов исследования.

*Предмет исследования* - более конкретен и включает только те связи и отношения, которые подлежат непосредственному изучению в данной работе, устанавливают границы научного поиска. С предметом исследования связаны цель и задачи работы. Предмет исследования отображает конкретную проблему в самой теме исследования.

*Методологическая основа исследования*, включающая характеристику его принципов - основных руководящих положений и методов - способов и приемов решения исследовательских задач. В качестве основных исследовательских принципов могут выступать принципы *научной достоверности и объективности, актуализации, историзма, целостности и системности и др.* В работе должны использоваться как эмпирические (*опрос в виде анкетирования или интервьюирования, наблюдение, эксперимент, анализ документов и др.*), так и теоретические (*формально-логического анализа, количественные, сравнительно-исторический, проблемно-хронологический и др.*) методы исследования. Характеристика принципов и методов должна быть дана применительно к данному исследованию, а не в виде общих определений, не отражающих того, как они применялись в работе.

*Теоретическая база исследования* - это характеристика основных подходов, теорий, идей отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемой проблемы, на которые опирается автор.

*Эмпирическая база исследования* - складывается из собранных и зафиксированных лично автором или статистических данных, использованных документов официального или личного характера. Если работа носит практический характер, связана с постановкой эксперимента, анализом состояния изучаемой проблемы на уровне какого-либо учреждения, организации, необходимо указать базу/базы исследования. Можно уточнить количество респондентов, их возраст и другие, важные для исследования характеристики.

*Научная новизна* - это оригинальность исследования и его отличие от известных разработок, приведенных ранее по данной теме. При формулировании научной новизны используется ключевое слово «*впервые*»... «*установлено...*», «*выявлено...*», «*определено...*», «*получено...*», «*раскрыто...*» и т.д. Положения научной новизны должны соотноситься с задачами исследования.

*Теоретическая значимость исследования* (если есть обоснование новых подходов, методов, теоретических моделей изучения конкретных социальных проблем) заключается в определении перспективы применения полученных в ходе проведенного исследования знаний для дальнейшей научной работы другими исследователями, а не для самого исследователя. Теоретическая значимость - это несколько иное, нежели новизна, а именно: как выявленные в исследовании новые связи, зависимости, методики и пр. изменяют (углубляют, доказывают несостоятельность определенных положений) бытующие в науке и практике теории, концепции, подходы; какие новые понятия введены в научный оборот, какие перспективы научных поисков открыты. При формулировании теоретической значимости исследования желательно использовать следующие фразы: «*выдвинута новая концепция...*», «*расширены представления...*», «*выявлены причины...*», «*введены новые понятия...*», «*изменены трактовки существующих понятий...*», «*адаптированы для организации туристской деятельности (подходы, принципы, методы)*», «*созданы предпосылки для решения (проблем, задач)...*».

*Практическая значимость исследования* заключается в возможности использования результатов исследования в гостиничном бизнесе. Также выдвинутые предложения можно адресовать на разные уровни управления, властным структурам и пр.

*Апробация работы*, когда магистрант принимал участие в конференциях, в научно-практических семинарах, имеет опубликованные работы, участвовал в разработке грантов, проектов разного уровня и пр., а также ее применение в практической работе магистранта (для работающих в сфере гостиничного бизнеса).

*Краткий обзор содержания магистерской диссертации* (объем, структура, краткое содержание глав). Это последняя рубрика, в которой указывается структура работы и ее общий объем.

Объем введения составляет 3-5 страниц. Введение к диссертации - наиболее ответственная часть текста, в которой должны отражаться все его достоинства, элементы новизны, выносимые на защиту положения. Все это получает окончательные очертания на последнем этапе работы, поэтому рекомендуется начинать с основной части текста, добиться его конечного варианта, а затем только переходить к введению и заключению.

**Основная часть** работы является самой крупной структурной составляющей магистерской диссертации и содержит 65 - 80 страниц. Основная часть магистерской диссертации делится на главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения и, в большинстве случаев, содержит три главы. В зависимости от особенностей диссертационного исследования количество глав основной части диссертации может быть иным, определяемы научным руководителем в задании на магистерскую диссертацию.

**Глава 1. Теоретико-методологическая оценка изучаемой проблемы.** Объем раздела 20 – 25 страниц. В этой части на основе изучения литературы и нормативно-правовых актов раскрываются роль и сущность изучаемой проблемы, необходимость и

возможность ее углубленного анализа и реформирования с учетом современных требований и технологий, обосновывается выбор методик и конкретных приемов работы. Рекомендуется рассмотреть краткую историю, родоначальников теории, принятые понятия и классификации. Дается краткая характеристика степени разработанности отдельных аспектов проблемы (объекта), указываются их недостатки и намечаются основные пути совершенствования. При цитировании следует обязательно приводить ссылки на источники. Недопустимо дословное заимствование текста, выражения из учебников, специальной литературы, нормативных и инструктивных материалов без ссылок, а также не переработанное ксерокопирование и сканирование текста. Раздел должен завершаться выводами по состоянию изученности вопроса и направлениям его совершенствования.

**Глава 2. Практическая часть.** Объем раздела 30 – 35 страниц. Аналитическая часть магистерской диссертации выполняется на материалах деятельности конкретного предприятия/предприятий, собранных магистрантом самостоятельно или во время практики, с использованием различных источников, компьютерных и справочно-информационных систем, статистической информации, различных прогнозных, законодательных, нормативных и прочих данных. Состав анализируемых проблем и показатели (критерии) определяются планом работы магистерской диссертации и уточняются руководителем. В процессе анализа выявляются тенденции и особенности организации деятельности предприятия. Анализируются темпы и закономерности изменения отдельных показателей, взаимосвязи между ними, факторы, влияющие на результаты деятельности предприятия. Кроме того, анализ должен раскрыть причины отрицательных сторон деятельности объекта, определить способы повышения эффективности его работы. Эта часть магистерской диссертации завершается конкретными выводами по результатам изложения практики анализа проблемы.

**Глава 3. Рекомендательная часть.** Объем раздела 15 - 20 страниц. Раздел должен быть посвящен описанию направлений деятельности предприятия, которые требуют совершенствования, и содержит суть предлагаемых мероприятий по повышению эффективности его работы с расчетом экономического эффекта от вносимых предложений. Каждое рекомендуемое предложение сопровождается изложением его сущности и содержания, профессиональным обоснованием. Определяется место возможного внедрения предложения на конкретном предприятии, его возможное влияние на финансовые результаты деятельности предприятия. Глубина разработки отдельных предложений и обоснование их эффективности устанавливаются совместно с научным руководителем в зависимости от содержания и важности рекомендации. При наличии внедрения рекомендуемых в магистерской диссертации предложений прилагается соответствующий документ (акт о внедрении, решение руководителей предприятия о целесообразности внедрения предложений и т.д.). Раздел должен заканчиваться коротко изложенными выводами по практической значимости разработанных рекомендаций.

Деление работы на главы и параграфы должно служить логике раскрытия темы. Поэтому не следует вводить в план работы пункты, содержательно выходящие за рамки темы или связанные с ней лишь косвенно. Пункты плана должны структурно полностью раскрывать тему.

**Заключение** - короткий раздел, которым заканчивают основную часть работы. Его объем, как правило, составляет 3 - 5 страниц. Заключение должно быть прямо связано с теми целями и задачами, которые сформулированы во введении. В заключении подводятся итоги магистерской диссертации, характеризуется выполнение поставленных задач, кратко формулируются результаты исследования. Заключение должно соответствовать содержанию основной части и может также включать резюмированные практические предложения (рекомендации) по улучшению дальнейшей деятельности исследованного объекта.

В заключении необходимо указать:

- какие задачи выполнены, а какие нет, в чем причины невыполнения;

- достигнута ли цель исследования;
- какие результаты достигнуты в исследовании;
- направления дальнейших исследований в рамках данной проблемы;
- на каких конференциях, круглых столах, семинарах и т.п. докладывались результаты исследований, включенные в работу;
- в скольких статьях в научных журналах, сборниках, тезисах конференций, опубликованы результаты работы.

Так как заключение является итоговой частью всей магистерской диссертации, то в данном разделе приводятся наиболее важные выводы, сделанные в каждом разделе, и в обобщенном виде показывается эффективность рекомендуемых предложений. Заключение должно содержать в основном текстовый материал, не рекомендуется приводить в заключении числовые расчеты, дублирующие результаты проведенного анализа.

**Список используемых источников** должен включать не менее 50 пунктов и содержать источники на иностранных языках. Список должен содержать перечень источников, использованных при написании диссертации: литературные источники, периодические издания, ссылки на электронные ресурсы и библиотеки и др.

**Приложения** содержат вспомогательный материал, необходимый для полноты восприятия работы. Материал, иллюстрирующий основные положения работы, должен находиться в основном тексте магистерской диссертации. В приложения можно вынести следующие материалы:

- документы, составляющие исследовательский инструментарий (программы, анкеты, опросные листы, протоколы испытаний и обследований, тесты, инструкции, справки о внедрении результатов исследования);
- данные статистики, если ее накопление не было одной из задач исследования; или эти данные занимают более двух страниц, например, финансовая, налоговая и статистическая отчетность предприятия;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- шаблоны документов;
- первичные и нормативные документы предприятия;
- фотографии, иллюстрации и т.д.

В приложения не рекомендуется помещать графический материал, он должен находиться в основном тексте магистерской диссертации и иллюстрировать основные положения работы. Объем, состав и содержание приложений определяются вместе с руководителем магистерской диссертации в зависимости от характера разрабатываемой темы.

#### **4.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ (магистерских работ)**

1. Экономические аспекты глобализации гостиничных цепей.
2. Совершенствование программ лояльности международных гостиничных сетей.
3. Корпоративные стратегии роста российских гостиничных цепей.
4. Маркетинг в сетевом гостиничном бизнесе.
5. Клиенториентированность как инструмент повышения потребительской ценности на рынке гостиничных услуг.
6. Маркетинговые исследования на рынке гостиничных услуг региона.
7. Управление персоналом в гостиничном бизнесе.
8. Развитие системы стимулирования персонала гостиниц.
9. Особенности организации системы управления гостиничным предприятием.
10. Развитие дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
11. Разработка и внедрение социально-психологических аспектов управления гостиничным предприятием.

12. Повышение эффективности управления финансово-хозяйственной деятельностью гостиничного предприятия.
13. Совершенствование технологий обслуживания в контактной зоне гостиничного предприятия.
14. Совершенствование производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия.
15. Организационно-технологические аспекты деятельности гостиничного предприятия.
16. Совершенствование нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиничных предприятий.
17. Формирование системы внутрифирменных стандартов обслуживания (на примере гостиничного предприятия).
18. Система классификации гостиниц как основа создания гостиничных стандартов качества.
19. Конгрессный туризм: современное состояние и перспективы развития.
20. Событийный туризм как фактор увеличения доходности гостиниц.
21. Организация эффективных каналов сбыта гостиничных продуктов и услуг.
22. Зарубежный опыт развития гостиничного бизнеса и его использования в Российской Федерации.
23. Разработка программ развития и повышения конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства.
24. Совершенствование политики ценообразования гостиничного предприятия.
25. Формирование и продвижение имиджа гостиничного предприятия.
26. Управление продвижением гостиничных услуг (на примере конкретного гостиничного предприятия).
27. Брендинг гостиничных продуктов и услуг.
28. Повышение эффективности рекламной деятельности гостиничного предприятия.
29. Формирование и развитие корпоративной культуры предприятий индустрии гостеприимства.
30. Стратегия управления качеством гостиничных услуг.
31. Совершенствование системы стратегического планирования (на примере гостиничного предприятия).
32. Контроль в системе управления гостиничным предприятием.
33. Методы и инструменты контроля обслуживания потребителей гостиничных услуг.
34. Инновации в индустрии гостеприимства: информационные и технологические аспекты.
35. Инновационные формы обслуживания потребителей (на примере гостиничного предприятия).
36. Веб-сайт гостиничного предприятия как инструмент эффективных продаж гостиничных услуг.
37. Оценка и прогнозирование перспектив развития гостиничной индустрии.
38. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.
39. Исследование особенностей управления проектами в гостиничном бизнесе.
40. Повышение инвестиционной привлекательности гостиничных предприятий в Республике Адыгея.

#### **4.5. Порядок подготовки и представления к защите выпускной квалификационной работы**

По завершении работы над диссертацией магистрант представляет работу на

проверку научному руководителю. В отзыве научного руководителя оцениваются актуальность темы, степень новизны, теоретические знания и практические навыки магистранта по исследуемой проблеме, проявленные им в процессе написания магистерской диссертации. Также указывается значимость полученных результатов, степень самостоятельности магистранта при выполнении работы, личный вклад магистранта в обоснование выводов и предложений, соблюдение графика выполнения магистерской диссертации, область науки, апробация и масштабы использования основных положений и результатов работы, недостатки. В заключительной части отзыва излагается мнение руководителя о допуске магистерской диссертации к защите и возможности присвоения выпускнику квалификации «магистр», а также выставляется оценка.

Магистерская диссертация, как квалификационная работа научно- практического содержания, подлежит обязательному рецензированию. Рецензентами могут выступать преподаватели ФГБОУ ВО «МГТУ», других вузов Российской Федерации и квалифицированные специалисты – представители российского бизнес-сообщества. Магистерская диссертация предоставляется для ознакомления рецензенту не позднее, чем за 10 дней до назначенной даты предзащиты.

Обязанности рецензента:

- внимательное прочтение диссертации;
- оценка глубины и полноты диссертационного исследования;
- подготовка развернутого текста рецензии;
- рекомендации о представлении магистерской диссертации к защите.

В рецензии могут быть отражены следующие характеристики работы:

- актуальность темы исследования;
- соответствие ее заданию;
- логичность изложения материала;
- наличие и полнота критического обзора литературных источников;
- самостоятельность выполнения;
- полнота и оценка проведенных расчетов;
- наличие аргументированных выводов;
- практическая значимость работы;
- недостатки работы;
- замечания по ее оформлению;
- оценка работы.

Магистерская диссертация может быть представлена к защите и при отрицательном отзыве рецензента. Защита такой диссертации может происходить только в присутствии рецензента, давшего отрицательный отзыв. Магистрант вправе представлять на защиту дополнительные рецензии от специалистов соответствующего профиля.

Выполненная магистерская диссертация передается ответственному лицу, которое проводит проверку письменной работы системой «АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ», формирует краткий Отчет о проверке и Справку с результатами проверки и передает ее научному руководителю обучающегося.

Отзыв научного руководителя, рецензия/рецензии, справка и отчет о результатах проверки работы на плагиат в работу не вшиваются. Данные документы вкладываются в конверт, приклеенный к твердой обложке сброшюрованной работы перед титульным листом.

Руководитель ВКР не позднее, чем за 5-7 рабочих дней до защиты магистерской диссертации размещает работу, отзыв, рецензию и заключение о степени ее оригинальности в электронно-библиотечной среде через электронную информационно-образовательную среду университета при входе в свой «Личный кабинет» в разделе «Выпускные квалификационные работы».

Текст магистерской диссертации размещается с учетом доступа к текстам выпускных квалификационных работ, который обеспечивается Университетом в

соответствии с законодательством, с учетом изъятия производственных технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, в соответствии с решением правообладателя, а именно по согласию на размещение текста выпускной квалификационной работы обучающегося в ЭБС ФГБОУ ВО «МГТУ». В данном согласии магистрант указывает разделы текста диссертации для размещения в ЭБС университета и режим доступа. Согласие на размещение магистерской диссертации в ЭБС обучающийся передает секретарю ГЭК.

Для размещения в ЭБС университета передается электронная версия полностью законченной, правильно оформленной, соответствующей с действующими требованиями, проверенной на оригинальность на основе системы «АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ» магистерская диссертация, с аннотацией научного руководителя (300 печатных знаков).

К моменту защиты магистерской диссертации помимо указанных выше документов должны быть подготовлены следующие материалы:

- доклад по результатам работы;
- презентация к докладу или раздаточный материал для членов итоговой экзаменационной комиссии;
- ответы на замечания научного руководителя и рецензента.

При подготовке к защите магистерской диссертации нужно учитывать, что доклад должен быть рассчитан на 8-10 минут. За это время требуется рассказать основное содержание работы и продемонстрировать основные результаты, используя средства компьютерной презентации.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры доклада:

- название работы, ФИО руководителя;
- цель и задачи исследования;
- новизна исследуемых проблем и поставленных задач, обоснование актуальности;
- краткие выводы по обзору теоретических концепций;
- обоснование методологии исследования;
- представление результатов исследования (анализа);
- разработанные рекомендации;
- оценка ожидаемого или уже достигнутого эффекта;
- практическая значимость работы, личный вклад автора, апробирование результатов.

Доклад не должен сводиться к механическому чтению подготовленного текста, следует свободно излагать его содержание. Доклад должен сопровождаться ссылками на иллюстрационный материал магистерской диссертации.

К защите автор диссертационного исследования готовит мультимедийную презентацию работы, в которой отражаются:

- название диссертационного исследования;
- имя автора и научного руководителя;
- актуальность проведенного исследования;
- основные результаты проведенного исследования;
- визуальный ряд, сопровождающий представление соответствующих этапов исследования;
- изложение новизны теоретических и практических результатов работы.

#### **4.6. Порядок защиты магистерской диссертации**

Сброшюрованная магистерская диссертация в одном экземпляре, электронная версия магистерской диссертации, отзыв научного руководителя магистерской

диссертации и рецензия (рецензии) на магистерскую диссертацию должны быть переданы в экзаменационную комиссию не позднее, чем за 2 календарных дня до защиты магистерской диссертации.

Защита магистерской диссертации (за исключением работ по закрытой тематике) проводится в форме открытого заседания итоговой экзаменационной комиссии в установленные сроки.

Организация и протоколирование заседаний итоговой экзаменационной комиссии регламентируется Порядком проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете.

Заседание итоговой экзаменационной комиссии по защите магистерской диссертации носит характер научной дискуссии и проходит в следующем порядке:

- объявление председателем итоговой экзаменационной комиссии о защите магистерской диссертации, с указанием ее темы, фамилии, имени и отчества магистранта и информированием о наличии необходимых для защиты условий и документов;
- выступление магистранта с докладом, содержащим основные положения и выводы научного исследования;
- ответы магистранта на вопросы членов экзаменационной комиссии, а также присутствующих на защите магистерской диссертации лиц. Очередность вопросов устанавливается председателем экзаменационной комиссии;
- оглашение отзыва научного руководителя магистерской диссертации;
- оглашение рецензии на магистерскую диссертацию;
- ответы магистранта на замечания рецензента;
- научная дискуссия по магистерской диссертации;
- выступление магистранта с заключительным словом.

Решение итоговой аттестационной комиссии об оценке магистерской диссертации и присвоении квалификации (степени) «магистр» принимается на закрытом заседании открытым голосованием большинством голосов членов комиссии. При равном количестве голосов голос председательствующего является решающим. Результаты защиты магистерской диссертации объявляются магистранту в тот же день после оформления протокола аттестационной комиссии.

Тексты магистерских диссертаций, за исключением текстов работ, содержащих сведения, составляющие государственную тайну, размещаются в электронно-библиотечной системе Майкопского государственного технологического университета.

#### **4.7. Критерии оценки магистерской диссертации**

При оценке магистерской диссертации итоговая комиссия учитывает ее соответствие следующим критериям:

- актуальность темы исследования;
- объем выполненной работы;
- самостоятельность исследования;
- знание научной доктрины и правоприменительной практики по теме исследования;
- значимость для науки сделанных автором выводов и предложений;
- возможность применить полученные результаты в научных исследованиях, практической работе, учебном процессе;
- грамотность, логика изложения материала;
- качество доклада во время защиты диссертации;
- правильность и полнота ответов на вопросы, заданные во время защиты и на замечания рецензента;
- наличие публикаций, выступлений магистранта с докладами на научных

конференциях.

Результаты защиты объявляются студентам в тот же день председателем итоговой экзаменационной комиссии. По результатам защиты кафедра может дать рекомендацию для поступления в аспирантуру.

Результаты защиты магистерской диссертации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение данного аттестационного испытания.

Магистерская диссертация аттестуется на «отлично», когда содержит:

- изложение взглядов современных ученых и специалистов по рассматриваемой проблеме;
- обоснование теоретического и практического значения разработки для современного этапа развития изучаемой проблемы;
- понимание исторического развития взглядов на исследуемый вопрос и его связь с конкретными отраслевыми условиями;
- собранные, систематизированные и проанализированные с использованием современных компьютерных методов и технологий первичные материалы;
- аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по изучаемому вопросу;
- практические рекомендации по повышению эффективности и качества работы исследуемой структуры или объекта;
- высокий уровень оформления всей работы и ее презентации при защите.

Оценка магистерской диссертации снижается на 1-2 балла, если:

- требования, предъявляемые к работам, оцениваемым на «отлично», частично не выполнены;
- отдельные разделы магистерской диссертации изложены поверхностно, без должного теоретического обоснования.

Работа заслуживает оценки «неудовлетворительно» когда:

- содержит поверхностную аргументацию по основным положениям темы;
- отсутствуют аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по изучаемому вопросу;
- вместо теоретического освещения вопросов, подтвержденного анализом обработанного первичного материала, приводятся поверхностные описания фактов или примеров;
- отсутствует обоснование теоретического и практического значения исследования;
- недостаточно обоснованы элементы новизны.

Действия магистранта при получении оценки «неудовлетворительно» регламентируются Порядком проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете.

## **5. Список литературы, рекомендуемой к использованию при подготовке к государственной итоговой аттестации**

1. Анисимов, Ю. П. Теория и практика инновационной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Анисимов, Ю. В. Журавлёв, С. В. Шапошникова. - Воронеж: Воронеж. гос. технол. акад, 2010. - 535 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/465508>

2. Антонов, Г.Д. Управление проектами организации [Электронный ресурс]: учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: ИНФРА-М, 2019. – 244 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003622>

3. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике [Электронный ресурс]: учебник / Балдин К.В., Уткин В.Б. - Москва: Дашков и К, 2017. - 395 с.- ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/327836>
4. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. - Москва: КноРус, 2019. - 165 с. - URL: <https://book.ru/book/931087>
5. Ботавина, Е.Б. Использование проектной деятельности в системе профессиональной подготовки бакалавров и магистров : монография / Ботавина Е.Б., Зайцева В.Н., Ковалев М.Н., Козлов А.Г., Костикова Ю.В., Павлюк Е.С., Павлюк Л.В., Салынская Т.В., Сизова С.В., Путиловская Т.С. — Москва : Русайнс, 2020. — 98 с. — ISBN 978-5-4365-6608-5. — URL: <https://book.ru/book/939369> (дата обращения: 04.03.2021). — Текст : электронный.
6. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/1034526>
7. Войтов, А.Г. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Войтов А.Г. - Москва: Дашков и К, 2018. - 392 с. - ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/351691>
8. Геращенко, И.Г. Инновационные проблемы современного образования. Конструктивные и деструктивные составляющие : монография / Геращенко И.Г., Геращенко Н.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 123 с. — ISBN 978-5-4365-5466-2. — URL: <https://book.ru/book/938095> - Текст : электронный.
9. Гладилин, В.А. Методология формирования и концепции инновационных процессов в экономике туризма: монография / Гладилин В.А. - Москва: Русайнс, 2017. - 169 с. - URL: <https://book.ru/book/922860>
10. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. - Москва: КноРус, 2021. - 276 с. - URL: <https://book.ru/book/938830>
11. Даниленко, Н.Н. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг: теория и методика оценки: монография / Даниленко Н.Н., Арбатская Е.А. - Москв: Русайнс, 2020. - 159 с.- URL: <https://book.ru/book/936051>
12. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Уокер Р. Джон; пер. В. Н. Егорова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 879 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
13. Диянова, З. В. Общая психология. Личность и мотивация. Практикум : учебное пособие для вузов / З. В. Диянова, Т. М. Щеголева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11876-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454069> (дата обращения: 08.03.2021).
14. Диянова, З. В. Психология личности. Закономерности и механизмы развития личности : учебное пособие для вузов / З. В. Диянова, Т. М. Щеголева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 173 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08187-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454068> (дата обращения: 08.03.2021).
15. Евтихов, О. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Евтихов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 297 с. - ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1009036>
16. Журавлева, Г.П. Экономическая теория. Макроэкономика - 1, 2 [Электронный ресурс]: учебник / Журавлева Г.П. - Москва: Дашков и К, 2016. - 920 с.- ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/415007>

17. Зикирова, Ш.С. Влияние реструктуризации на повышение эффективности управления предприятиями санаторно-курортного комплекса: монография / Зикирова Ш.С. - Москва: Русайнс, 2020. - 81 с. - URL: <https://book.ru/book/939623>
18. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства: монография / Звягинцева О.П., под ред., Кузьмина Е.Е., под ред., Лебедев К.А., под ред., Арифиллин М.В., Бабушкина С.В., Бекетова О.Н., Урумбаева Р.Н. - Москва: Русайнс, 2020. - 133 с - URL: <https://book.ru/book/939761>
19. Казаков, С. П. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Казаков С.П. - Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2016. - 398 с.- ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/561271>
20. Каурова, О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учебное пособие / Каурова О.В., Малолетко А.Н., Подсевалова Е.Н. - Москва: КноРус, 2017. - 215 с. - URL: <https://book.ru/book/919914>
21. Кашапов, М. М. Формирование профессионального творческого мышления : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, А. С. Кашапов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13290-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457407> (дата обращения: 08.03.2021).
22. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии: монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Научная мысль). ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1058297>
23. Коновалова, Е.Е. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса: сборник статей / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2020. - 316 с. - URL: <https://book.ru/book/939410>
24. Коновалова, Е.Е. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: сборник материалов / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2021. - 650 с. - URL: <https://book.ru/book/939409>
25. Косиненко, Н. С. Информационные системы и технологии в экономике [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Косиненко, И. Г. Фризен. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 304 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57134.html>
26. Кочетков М.В. Коммуникативно-ориентированные технологии профессионального обучения : учебное пособие для студентов вузов / Кочетков М.В.. — Красноярск : Сибирский государственный технологический университет, 2014. — 161 с. — ISBN 978-5-8173-0582-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29279.html> (дата обращения: 08.03.2021).
27. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>
28. Морозов, М.А. Экономика туристских дестинаций: монография / Морозов М.А., Морозова Н.С. - Москва: Русайнс, 2021. - 146 с. - URL: <https://book.ru/book/939692>
29. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия [Электронный ресурс]: учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1013786>
30. Николаева, И.П. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / Николаева И.П. - Москва: Дашков и К, 2017. - 328 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/936030>
31. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. - Москва: Русайнс, 2020. - 224 с. -URL: <https://book.ru/book/936719>

32. Никольская, Е.Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. - Москва: Русайнс, 2020. - 288 с. - URL: <https://book.ru/book/937008>
33. Никольская, Е.Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. - Москва: КноРус, 2021. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/940046>
34. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. - Москва: КноРус, 2021. - 343 с. - URL: <https://book.ru/book/936834>
35. Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: монография / Никольская Е.Ю. - Москва: Русайнс, 2019. - 310 с. - URL: <https://book.ru/book/933636>
36. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. - Москва: Русайнс, 2021. - 197 с. - URL: <https://book.ru/book/936360>
37. Панина, С. В. Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся : учебник и практикум для вузов / С. В. Панина, Т. А. Макаренко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04267-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449903> (дата обращения: 08.03.2021).
38. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.htm>
39. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / М. Райли. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>
40. Руденко, А.М. Психология делового общения: учебное пособие / Руденко А.М. - Москва: Русайнс, 2019. - 248 с. - URL: <https://book.ru/book/933804>
41. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М. -: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 176 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
42. Сажина, М.А. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / М.А. Сажина, Г.Г. Чибриков. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 608 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987769>
43. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
44. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
45. Севастьянова, С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / Севастьянова С.А. - Москва: КноРус, 2021. - 255 с. - URL: <https://book.ru/book/938812>
46. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. - Москва: КноРус, 2021. - 312 с. - URL: <https://book.ru/book/936578>
47. Тарасенко, Э.В. Практические инструменты конкуренции в люксовом сегменте рынка гостиничных услуг: монография / Тарасенко Э.В., Лайко М.Ю., Ильина Е.Л. - Москва: Русайнс, 2021. - 214 с. - URL: <https://book.ru/book/940256>

48. Телегина, Е.Г. Научные исследования: вчера, сегодня, завтра: сборник статей / Телегина Е.Г. - Москва: Русайнс, 2021. - 203 с. - URL: <https://book.ru/book/940277>
49. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова и др. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>
50. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В.М. Позняковского. - М.: ИНФРА-М, 2018 - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925846>
51. Управление проектами [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой, Н.В. Родионовой. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 349 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/997138>
52. Уткин, В. Б. Информационные системы и технологии в экономике [Электронный ресурс]: учебник для вузов / В. Б. Уткин, К. В. Балдин. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 336 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71196.html>
53. Федотова, Е.Л. Информационные технологии и системы [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2013. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374014>
54. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Фомичев А.Н. - Москва: Дашков и К, 2018. - 468 с.: ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/318610>
55. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/932088>
56. Чудновский, А.Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристском бизнесе: монография / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 210 с. - URL: <https://book.ru/book/933952>
57. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Лазарев А.Н. под ред. и др. - Москва: КноРус, 2018. - 304 с. - URL: <https://book.ru/book/926670>
58. Экономическая теория (политэкономия) [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. Г.П. Журавлевой. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 864 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:
59. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / под ред. И.К. Ларионова. - М.: Дашков и К, 2018. - 408 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/351685>

**Программа государственного экзамена по направлению подготовки**

**43.04.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность»**

**Пояснительная записка**

Государственный экзамен является одним из заключительных этапов подготовки студентов и проводится согласно графику учебного процесса.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Задачи государственного экзамена:

- оценка качества усвоения студентом материала, предусмотренного основной профессиональной образовательной программой;
- проверка уровня и качества профессиональной подготовки студентов;
- определение уровня сформированности компетенций.

На экзамен выносятся вопросы по дисциплинам: «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства», «Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания», «Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сфере гостеприимства и общественного питания», «Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме», «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин в сфере гостеприимства и общественного питания», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства», «Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе», «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства», «Антикризисное управление гостиничного предприятия», «Управление доходами в гостиничном бизнесе».

Перечень вопросов настоящей программы полностью соответствуют основной профессиональной образовательной программе высшего образования направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

**Содержание программы государственного экзамена**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Проведение интернет исследований: специфика и правила проведения. Сбор обратной связи и работа с рекламациями. Настройка работы с потребителями онлайн. Возможности и угрозы social media marketing. Основные правила SMM применительно к компаниям индустрии гостеприимства. Он-лайн продажи и посредники.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Инновационная деятельность как объект управления в гостиничном бизнесе. Управление созданием и внедрением нововведений в индустрии гостеприимства. Виды инноваций и их классификационные признаки. Классификация инноваций и их специфика в гостиничном бизнесе. Организационные структуры инновационного менеджмента.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Прибыль предприятия и методы её расчёта. Безубыточность работы предприятия ИГ и ОП. Точка безубыточности: понятие, методика расчёта, применение. Рычаги*

*(левередж) – операционный производственный, финансовый и сопряженный. Механизм формирования налогообложения и распределения прибыли.*

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

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

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

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

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

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

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

## **30. Процессы инициализации проекта**

*Определение понятия «инициация проекта». Основные составляющие группы процессов инициации. Способы описания продукта проекта. Составление стратегического плана проекта. Разработка критериев выбора проекта. Основные методы выбора проекта. Способы сбора информации о проекте. Виды формальных результатов процесса инициации проекта. «Допущения» и «ограничения» в проекте.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **44. Основные виды бенчмаркетинга и их особенности в сфере гостеприимства**

*Объекты бенчмаркетинга. Субъекты бенчмаркетинга. Партнеры по бенчмаркетингу. Критерии отбора партнеров по бенчмаркетингу. Разновидности бенчмаркетинга. Внутренний бенчмаркетинг.*

#### **45. Организация бенчмаркетинга**

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

#### **46. Конкурентный бенчмаркетинг**

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

#### **47. Функциональный бенчмаркетинг**

*Бенчмаркетинг работы персонала. Технология «тайного покупателя». Инсоринг и аутсорсинг. Оценка работы персонала. Количественные и качественные параметры оценки работы персонала. Методика оценки качества услуг SERVQUAL. Способы оценки продавцов. Анализ трудовых затрат. Ранжирование продавцов. Технология «тайный*

покупатель». Бенчмаркетинг товара. Анализ параметров товара. Метод «дом качества». БенчмаркингG3:ID

#### **48. Реструктуризация предприятия гостиничной сферы**

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

#### **49. Сущность, принципы и задачи управления персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания на современном этапе.**

*Понятие и роль управления персоналом. Концепция управления персоналом. Принципы формирования системы управления персоналом. Задачи управления персоналом. Показатели эффективности и качества системы управления персоналом.*

#### **50. Планирование персонала в сфере гостеприимства и общественного питания**

*Понятие планирования персонала. Стадии планирования персонала. Принципы планирования персонала. Методы планирования в работе с персоналом. Планирование потребности в персонале. Этапы процесса подбора персонала. Привлечение, оценка, высвобождение персонала.*

#### **51. Управление профессиональной карьерой: понятие, этапы, факторы успешной карьеры**

*Понятие деловой карьеры. Виды деловой карьеры: вертикальная, горизонтальная, центростремительная, полноценная. Факторы и условия успешной карьеры. Этапы деловой карьеры. Конкретные цели управления деловой карьерой. План карьеры.*

#### **52. Понятие, организация и особенности процесса адаптации персонала**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Особенности организационной структуры. Структура управления в зависимости от категории отеля. Объединения подразделений гостиницы в те или иные группы в соответствии с выбранным критерием. Например, подразделения гостиницы делят на основные, формирующие доход (Revenue centers): номерной фонд, рестораны, бары, и вспомогательные (Support centers): технический отдел, отдел кадров, бухгалтерия. Метод классификации гостиничных служб на: front of the house и back of the house, в основе которого лежит степень контакта работников того или иного подразделения гостиницы с клиентами; службу приема, ресторан относят к front of the house, а кухню, бухгалтерию — к back of the house.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Список используемой литературы**

60. Анисимов, Ю. П. Теория и практика инновационной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Анисимов, Ю. В. Журавлёв, С. В. Шапошникова. - Воронеж: Воронеж. гос. технол. акад, 2010. - 535 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/465508>
61. Антонов, Г.Д. Управление проектами организации [Электронный ресурс]: учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: ИНФРА-М, 2019. – 244 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003622>
62. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике [Электронный ресурс]: учебник / Балдин К.В., Уткин В.Б. - Москва: Дашков и К, 2017. - 395 с.- ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/327836>
63. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. - Москва: КноРус, 2019. - 165 с. - URL: <https://book.ru/book/931087>
64. Ботавина, Е.Б. Использование проектной деятельности в системе профессиональной подготовки бакалавров и магистров : монография / Ботавина Е.Б., Зайцева В.Н., Ковалев М.Н., Козлов А.Г., Костикова Ю.В., Павлюк Е.С., Павлюк Л.В., Салынская Т.В., Сизова С.В., Путиловская Т.С. — Москва : Русайнс, 2020. — 98 с. — ISBN 978-5-4365-6608-5. — URL: <https://book.ru/book/939369> (дата обращения: 04.03.2021). — Текст : электронный.

65. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 432 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1034526>
66. Войтов, А.Г. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Войтов А.Г. - Москва: Дашков и К, 2018. - 392 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/351691>
67. Геращенко, И.Г. Инновационные проблемы современного образования. Конструктивные и деструктивные составляющие : монография / Геращенко И.Г., Геращенко Н.В. — Москва : Русайнс, 2020. — 123 с. — ISBN 978-5-4365-5466-2. — URL: <https://book.ru/book/938095> - Текст : электронный.
68. Гладилин, В.А. Методология формирования и концепции инновационных процессов в экономике туризма: монография / Гладилин В.А. - Москва: Русайнс, 2017. - 169 с. - URL: <https://book.ru/book/922860>
69. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса: учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. - Москва: КноРус, 2021. - 276 с. - URL: <https://book.ru/book/938830>
70. Даниленко, Н.Н. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг: теория и методика оценки: монография / Даниленко Н.Н., Арбатская Е.А. - Москв: Русайнс, 2020. - 159 с.- URL: <https://book.ru/book/936051>
71. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Уокер Р. Джон; пер. В. Н. Егорова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 879 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
72. Диянова, З. В. Общая психология. Личность и мотивация. Практикум : учебное пособие для вузов / З. В. Диянова, Т. М. Щеголева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11876-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454069> (дата обращения: 08.03.2021).
73. Диянова, З. В. Психология личности. Закономерности и механизмы развития личности : учебное пособие для вузов / З. В. Диянова, Т. М. Щеголева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 173 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08187-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454068> (дата обращения: 08.03.2021).
74. Евтихов, О. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Евтихов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 297 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1009036>
75. Журавлева, Г.П. Экономическая теория. Макроэкономика - 1, 2 [Электронный ресурс]: учебник / Журавлева Г.П. - Москва: Дашков и К, 2016. - 920 с.- ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/415007>
76. Зикирова, Ш.С. Влияние реструктуризации на повышение эффективности управления предприятиями санаторно-курортного комплекса: монография / Зикирова Ш.С. - Москва: Русайнс, 2020. - 81 с. - URL: <https://book.ru/book/939623>
77. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства: монография / Звягинцева О.П., под ред., Кузьмина Е.Е., под ред., Лебедев К.А., под ред., Арифуллин М.В., Бабушкина С.В., Бекетова О.Н., Урумбаева Р.Н. - Москва: Русайнс, 2020. - 133 с - URL: <https://book.ru/book/939761>
78. Казаков, С. П. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Казаков С.П. - Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2016. - 398 с.- ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/561271>
79. Каурова, О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учебное пособие / Каурова О.В., Малолетко А.Н., Подсевалова Е.Н. - Москва: КноРус, 2017. - 215 с. - URL: <https://book.ru/book/919914>

80. Кашапов, М. М. Формирование профессионального творческого мышления : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, А. С. Кашапов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13290-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457407> (дата обращения: 08.03.2021).
81. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии: монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Научная мысль). ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1058297>
82. Коновалова, Е.Е. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса: сборник статей / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2020. - 316 с. - URL: <https://book.ru/book/939410>
83. Коновалова, Е.Е. Стратегические изменения в сфере туризма и гостеприимства: поиск нового вектора развития: сборник материалов / Коновалова Е.Е. - Москва: Русайнс, 2021. - 650 с. - URL: <https://book.ru/book/939409>
84. Косиненко, Н. С. Информационные системы и технологии в экономике [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Косиненко, И. Г. Фризен. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 304 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57134.html>
85. Кочетков М.В. Коммуникативно-ориентированные технологии профессионального обучения : учебное пособие для студентов вузов / Кочетков М.В.. — Красноярск : Сибирский государственный технологический университет, 2014. — 161 с. — ISBN 978-5-8173-0582-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29279.html> (дата обращения: 08.03.2021).
86. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054>
87. Морозов, М.А. Экономика туристских дестинаций: монография / Морозов М.А., Морозова Н.С. - Москва: Русайнс, 2021. - 146 с. - URL: <https://book.ru/book/939692>
88. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия [Электронный ресурс]: учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1013786>
89. Николаева, И.П. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / Николаева И.П. - Москва: Дашков и К, 2017. - 328 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/936030>
90. Никольская, Е.Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Семенова Л.В. - Москва: Русайнс, 2020. - 224 с. - URL: <https://book.ru/book/936719>
91. Никольская, Е.Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. - Москва: Русайнс, 2020. - 288 с. - URL: <https://book.ru/book/937008>
92. Никольская, Е.Ю. Современные технологии и организация гостиничной деятельности: учебное пособие / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Семкина Н.С. - Москва: КноРус, 2021. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/940046>
93. Никольская, Е.Ю. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. - Москва: КноРус, 2021. - 343 с. - URL: <https://book.ru/book/936834>
94. Никольская, Е.Ю. Технологии гостиничной деятельности: монография / Никольская Е.Ю. - Москва: Русайнс, 2019. - 310 с. - URL: <https://book.ru/book/933636>

95. Никольская, Е.Ю. Управление качеством гостиничных услуг: учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. - Москва: Русайнс, 2021. - 197 с. - URL: <https://book.ru/book/936360>
96. Панина, С. В. Самоопределение и профессиональная ориентация учащихся : учебник и практикум для вузов / С. В. Панина, Т. А. Макаренко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04267-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449903> (дата обращения: 08.03.2021).
97. Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75021.htm>
98. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / М. Райли. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>
99. Руденко, А.М. Психология делового общения: учебное пособие / Руденко А.М. - Москва: Русайнс, 2019. - 248 с. - URL: <https://book.ru/book/933804>
100. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М. -: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 176 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
101. Сажина, М.А. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / М.А. Сажина, Г.Г. Чибриков. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 608 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987769>
102. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
103. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. Н. Сафронова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
104. Севастьянова, С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / Севастьянова С.А. - Москва: КноРус, 2021. - 255 с. - URL: <https://book.ru/book/938812>
105. Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / Стригунова Д.П. - Москва: КноРус, 2021. - 312 с. - URL: <https://book.ru/book/936578>
106. Тарасенко, Э.В. Практические инструменты конкуренции в люксовом сегменте рынка гостиничных услуг: монография / Тарасенко Э.В., Лайко М.Ю., Ильина Е.Л. - Москва: Русайнс, 2021. - 214 с. - URL: <https://book.ru/book/940256>
107. Телегина, Е.Г. Научные исследования: вчера, сегодня, завтра: сборник статей / Телегина Е.Г. - Москва: Русайнс, 2021. - 203 с. - URL: <https://book.ru/book/940277>
108. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова и др. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1023718>
109. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В.М. Позняковского. - М: ИНФРА-М, 2018 - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925846>

110. Управление проектами [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой, Н.В. Родионовой. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 349 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/997138>
111. Уткин, В. Б. Информационные системы и технологии в экономике [Электронный ресурс]: учебник для вузов / В. Б. Уткин, К. В. Балдин. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 336 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71196.html>
112. Федотова, Е.Л. Информационные технологии и системы [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2013. - 352 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374014>
113. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Фомичев А.Н. - Москва: Дашков и К, 2018. - 468 с.: ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/318610>
114. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 319 с. - URL: <https://book.ru/book/932088>
115. Чудновский, А.Д. Франчайзинг – эффективная форма управления в гостиничном и туристском бизнесе: монография / Чудновский А.Д., Жукова М.А. - Москва: КноРус, 2020. - 210 с. - URL: <https://book.ru/book/933952>
116. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Лазарев А.Н. под ред. и др. - Москва: КноРус, 2018. - 304 с. - URL: <https://book.ru/book/926670>
117. Экономическая теория (политэкономия) [Электронный ресурс]: учебник / под общ. ред. Г.П. Журавлевой. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 864 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа:
118. Экономическая теория [Электронный ресурс]: учебник / под ред. И.К. Ларионова. - М.: Дашков и К, 2018. - 408 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/351685>