

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия туризма и международных отношений»**

**ПРОГРАММА
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА**

по направлению подготовки

38.03.03 - Управление персоналом

Екатеринбург 2016

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Академия туризма и международных отношений»**

УТВЕРЖДЕНО:
решением ученого совета АТиМО

Ученый секретарь

ОДОБРЕНО и РЕКОМЕНДОВАНО:
на заседании кафедры _____

Зав.кафедрой

**ПРОГРАММА
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА
по направлению подготовки
38.03.03 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»
квалификация (степень) выпускника
Бакалавр**

Екатеринбург, 2016 г.

УДК 378:658

ББК 74.58

П 78

Программа итогового экзамена по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» квалификация (степень) выпускника Бакалавр.

ЧОУ ВО «Академия туризма и международных отношений». – Екатеринбург, 2016. – 53 с.

Программу разработал: Проректор по учебной работе д.п.н., проф.,
Пирогова О.В.

В работе над программой принимали участие:

Зав.каф. экономики и менеджмента
к.п.н., доц. Ковтунова А.Н.,
к.п.н. Воробьева А.Ю.,
д.искус, доц. Килимник Е.В.,
зав. библиотекой Махнёва Н.Н.

Программа итогового экзамена по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» квалификация (степень) выпускника Бакалавр обсуждена на заседании кафедры экономики и менеджмента (протокол №__ от «__» _____ 20 г.) и утверждена на заседании Ученого совета ЧОУ ВО «Академия туризма и международных отношений» (протокол №__ от «__» _____ 20 г.).

Декан факультета

А.Ю. Воробьева

Зав. кафедрой
экономики и менеджмента

А.Н. Ковтунова

© ЧОУ ВО «Академия туризма и международных отношений», 2016
© Пирогова О.В. Академия туризма и международных отношений, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

I. Пояснительная записка.....	5
II. Общие положения.....	5
2.1 Требования к уровню подготовки выпускника.....	6
2.2 Форма проведения итогового экзамена.....	14
2.3 Критерии оценивания студентов на ИАК.....	15
III. Содержание итогового экзамена.....	16
IV. Список литературы	41

I ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Итоговый экзамен введен по решению Ученого совета и является, наряду с защитой выпускной квалификационной работы, составной частью итоговой аттестации. Итоговый экзамен организуется и осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденным Приказом № 1155 Министерства Образования и науки Российской Федерации от 25.03.2003 г.

- Федеральным Государственным Образовательным Стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом.

- Регламентом подготовки и проведения итоговой аттестации выпускников АТиМО, завершающих обучение по неаккредитованным основным образовательным программам, утвержденном на заседании Ученого совета Академии (протокол №7 от 15.02.16).

Итоговый экзамен проводится на заключительном этапе учебного процесса до защиты выпускной квалификационной работы и является одним из видов аттестационных испытаний в составе итоговой аттестации. К комплексному итоговому экзамену допускаются студенты, завершившие полный курс обучения в соответствии с утвержденным учебным планом. Проводится с целью определения уровня теоретических и практических знаний выпускника и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (ПРИКАЗ от 14 декабря 2015 г. № 1461).

II ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Требования к уровню подготовки выпускника

Согласно требованиям ФГОС по направлению «Управление персоналом», в ходе проведения итоговой аттестации проверяется уровень сформированности следующих компетенций :

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими *общекультурными* компетенциями:

– способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);

– способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);

– способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

– способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4);

– способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

– способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

– способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

– способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8);

– способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9);

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими *общепрофессиональными* компетенциями:

– знанием основ современной философии и концепций управления персоналом, сущности и задач, закономерностей, принципов и методов управления персоналом, умение применять теоретические положения в практике управления персоналом организации (ОПК-1);

– знанием Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, Уголовного кодекса Российской Федерации и иных федеральных

законов в части определения ответственности за нарушения трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права, Гражданского кодекса Российской Федерации в части, относящейся к деятельности кадровой службы (ОПК-2);

– знанием содержания основных разделов Социального права, Миграционного права, касающихся социально-трудовой сферы, содержания основных документов Международного трудового права (Конвенция МОТ) (ОПК-3);

– владением навыками работы с внешними организациями (Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, Пенсионным фондом Российской Федерации, Фондом социального страхования Российской Федерации, Федеральным фондом обязательного медицинского страхования, Федеральной службой по труду и занятости, кадровыми агентствами, службами занятости населения) (ОПК-4);

– способностью анализировать результаты исследований в контексте целей и задач своей организации (ОПК-5);

– владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения (ОПК-6);

– готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других (ОПК-7);

– способностью использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовностью нести ответственность за их результаты (ОПК-8);

– способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) (ОПК-9);

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-10);

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать **профессиональными** компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая и экономическая деятельность:

– знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования трудового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника, а также основ управления интеллектуальной собственностью и умение применять их на практике (ПК-1);

– знанием основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-2);

– знанием основ разработки и внедрения требований к должностям, критериев подбора и расстановки персонала, основ найма, разработки и внедрения программ и процедур подбора и отбора персонала, владением методами деловой оценки персонала при найме и умение применять их на практике (ПК-3);

– знанием основ социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике (ПК-4);

– знанием основ научной организации и нормирования труда, владением навыками проведения анализа работ и анализа рабочих мест, оптимизации норм обслуживания и численности, способностью эффективно организовывать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды и умение применять их на практике (ПК-5);

– знанием основ профессионального развития персонала, процессов обучения, управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала, организации работы с кадровым резервом, видов, форм и методов обучения персонала и умением применять их на практике (ПК-6);

– знанием целей, задач и видов аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала в соответствии со стратегическими планами организации,

умением разрабатывать и применять технологии текущей деловой оценки персонала и владением навыками проведения аттестации, а также других видов текущей деловой оценки различных категорий персонала (ПК-7);

– знанием принципов и основ формирования системы мотивации и стимулирования персонала (в том числе оплаты труда), порядка применения дисциплинарных взысканий, владение навыками оформления результатов контроля за трудовой и исполнительской дисциплиной (документов о поощрениях и взысканиях) и умением применять их на практике (ПК-8);

– знанием нормативно-правовой базы безопасности и охраны труда, основ политики организации по безопасности труда, основ оптимизации режимов труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала, владением навыками расчетов продолжительности и интенсивности рабочего времени и времени отдыха персонала, а также владение технологиями управления безопасностью труда персонала и умение применять их на практике (ПК-9);

– знанием Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, знанием процедур приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и владением навыками оформления сопровождающей документации (ПК-10);

– владением навыками разработки организационной и функционально-штатной структуры, разработки локальных нормативных актов, касающихся организации труда (правила внутреннего трудового распорядка, положение об отпусках, положение о командировках) (ПК-11);

– знанием основ разработки и внедрения кадровой и управленческой документации, оптимизации документооборота и схем функциональных взаимосвязей между подразделениями, основ разработки и внедрения процедур регулирования трудовых отношений и сопровождающей документации (ПК-12);

– умением вести кадровое делопроизводство и организовывать архивное хранение кадровых документов в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, знанием основ кадровой статистики, владением навыками составления кадровой отчетности, а также навыками ознакомления сотрудников организации с кадровой документацией и действующими локальными нор-

мативными актами, умение обеспечить защиту персональных данных сотрудников (ПК-13);

– владением навыками анализа экономических показателей деятельности организации и показателей по труду (в том числе производительности труда), а также навыками разработки и экономического обоснования мероприятий по их улучшению и умением применять их на практике (ПК-14);

информационно-аналитическая деятельность:

– владением навыками сбора информации для анализа внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность деятельности персонала организации, умением рассчитывать численность и профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами организации (ПК-15);

– владением навыками анализа и мониторинга конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала и умением применять их на практике (ПК-16);

– знанием основ разработки и внедрения профессиональных, в том числе корпоративных, стандартов в области управления персоналом, умением составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня (карты компетенций, должностные инструкции, положения о подразделениях) (ПК-17);

– владением методами оценки и прогнозирования профессиональных рисков, методами анализа травматизма и профессиональных заболеваний, знанием основ оценки социально-экономической эффективности разработанных мероприятий по охране труда и здоровья персонала и умением применять их на практике (ПК-18);

– владением навыками и методами сбора информации для выявления потребности и формирования заказа организации в обучении и развитии персонала, навыками сбора информации для анализа рынка образовательных, консалтинговых и иных видов услуг в области управления персоналом, а также навыками получения обратной связи и обработки результатов обучения и иных форм профессионального развития персонала (ПК-19);

- умением оценить эффективность аттестации и других видов текущей деловой оценки персонала, владением навыками получения обратной связи по результатам текущей деловой оценки персонала (ПК-20);
- знанием основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом и умением применять их на практике (ПК-21);
- умением формировать бюджет затрат на персонал и контролировать его исполнение, владением навыками контроля за использованием рабочего времени (ПК-22);
- знанием основ подготовки, организации и проведения исследований удовлетворенности персонала работой в организации и умением использовать их на практике (ПК-23);
- способностью применять на практике методы оценки эффективности системы материального и нематериального стимулирования в организации (ПК-24);
- способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его результаты для принятия управленческих решений (ПК-25);
- знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал (ПК-26);
- владением методами и программными средствами обработки деловой информации, навыками работы со специализированными кадровыми компьютерными программами, способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы при решении задач управления персоналом (ПК-27);
- знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций (ПК-28);

– социально-психологическая деятельность:

– владением навыками анализа и диагностики состояния социальной сферы организации, способностью целенаправленно и эффективно реализовывать современные технологии социальной работы с персоналом, участвовать в составлении и реализации планов (программ) социального развития с учетом фактического состояния социальной сферы, экономического состояния и общих целей развития организации (ПК-29);

– знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30);

– способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31);

– владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации (ПК-32);

– владением навыками самоуправления и самостоятельного обучения и готовностью транслировать их своим коллегам, обеспечивать предупреждение и профилактику личной профессиональной деформации и профессионального выгорания (ПК-33);

проектная деятельность:

– знанием основ организационного проектирования системы и технологии управления персоналом (в том числе с использованием функционально-стоимостного метода), владением методами построения функциональных и организационных структур управления организацией и ее персоналом исходя из целей организации, умением осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-34);

- знанием основ разработки и использования инноваций в сфере управления персоналом, способностью вносить вклад в планирование, создание и реализацию инновационных проектов в области управления персоналом (ПК-35);
- знанием основ проведения и методов оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области управления персоналом при различных схемах и условиях инвестирования и финансирования программ развития персонала (ПК-36);
- способностью участвовать в реализации программы организационных изменений (в том числе в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом, знанием технологии преодоления локального сопротивления изменениям и умением использовать их на практике (ПК-37);
- владением навыками организации и ведения взаимодействия по кадровым вопросам с некоммерческим партнерством "ВВК - Национальный союз кадровиков", "Национальным союзом организаций по подготовке кадров в области управления персоналом ("Национальный союз "Управление персоналом")", Ассоциацией организаций управленческого образования, профсоюзам, другими общественными организациями и трудовым коллективом (ПК-38).

Студент, допущенный к сдаче итогового междисциплинарного экзамена, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи в *организационно-управленческой и экономической деятельности*:

- разработка кадровой политики и стратегии управления персоналом;
- планирование кадровой работы и маркетинг персонала;
- обеспечение организации кадрами специалистов требуемой квалификации, необходимого уровня и направленности подготовки;
- организация профессиональной ориентации и трудовой адаптации молодых специалистов, деятельность по их закреплению и рациональному использованию;
- участие в разработке стратегии профессионального развития персонала;
- организация и контроль подготовки, профессиональной переподготовки и повышения квалификации и стажировки персонала;

организация работы по оценке и управлению деловой карьерой, формированию резерва, аттестации персонала;

мотивация и стимулирование труда персонала, в том числе оплата труда;

участие в обеспечении безопасных условий труда, экономической и информационной безопасности;

участие в обеспечении соблюдения требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда;

организация работ с высвобождающимся персоналом;

применение законов о труде, иных нормативно-правовых актов социально-трудовой сферы для решения правовых вопросов трудовых отношений;

экономический анализ показателей по труду, затрат на персонал (в том числе бюджетирования затрат);

оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом;

информационно-аналитическая деятельность:

анализ рынка труда;

прогнозирование и определение потребности в персонале;

анализ кадрового потенциала и интеллектуального капитала организации, отдельного работника;

изучение профессиональных, деловых и личностных качеств работников с целью рационального их использования;

анализ социальных процессов и отношений в организации;

анализ системы и процессов управления персоналом организации;

использование автоматизированных информационных технологий управления персоналом.

2.2 Форма проведения итогового экзамена

Аттестацию проводит итоговая аттестационная комиссия (ИАК). Председатель ИАК и состав ИАК утверждаются в установленном порядке.

Итоговый экзамен по специальности проводится на заключительном этапе учебного процесса до разработки выпускной квалификационной работы.

Итоговый экзамен носит комплексный, характер и представляет собой итоговое испытание по профессионально-ориентированным междисциплинарным проблемам, устанавливающее соответствие подготовленности выпускников требованиям государственного образовательного стандарта и проводится с

целью проверки уровня и качества общепрофессиональной и специальной подготовки студентов.

Итоговый экзамен по направлению 38.03.03 «Управление персоналом» проводится в устной форме с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках и включает вопросы по дисциплинам, входящим в настоящую Программу.

Результаты экзамена объявляются в день его проведения.

2.3 Критерии оценивания студентов на ИАК

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

– **«отлично»**, если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

– **«хорошо»**, если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

– **«удовлетворительно»**, если студент показал знания основного учебного материала, но не подтвердил теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах;

– **«неудовлетворительно»**, если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно», ответы на теоретические вопросы не соответствуют требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Оценка за теоретические знания экзаменуемого определяется по оценкам за ответы на вопросы билета, дополнительные вопросы и выставляется по следующим критериям:

– **«отлично»**, когда ответы на все вопросы билета оцениваются «отлично» или не более одного ответа «хорошо», а другие ответы «отлично»;

– **«хорошо»**, когда ответы на вопросы билета и на дополнительные вопросы оцениваются «отлично» или «хорошо», а при наличии одной «удовлетворительной» оценки она компенсируется не менее, чем одной «отличной» оценкой;

– **«удовлетворительно»**, когда условия для получения оценки «хорошо» не выполнены, но средний балл оценок за ответы на вопросы составляет не менее трех (при условии, что «неудовлетворительно» оценен ответ не более чем

на один вопрос билета);

– «неудовлетворительно», если пятьдесят и более процентов ответов на вопросы билета оценены на «неудовлетворительно».

III СОДЕРЖАНИЕ ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА

Для проведения экзамена ежегодно составляется программа, которая утверждается выпускающей кафедрой и Ученым советом.

Программа итогового экзамена по направлению подготовки включает в себя примерный перечень вопросов экзаменационных билетов по указанным дисциплинам. Для четкого понимания содержания каждого вопроса студентам дана краткая его характеристика. Формулировка каждого вопроса предусматривает при ответе на него обязательность подтверждения теоретических знаний практическими примерами, либо анализом практической ситуации.

Программа итогового экзамена включает перечень тем (вопросов) с краткой аннотацией основных положений, которые необходимо раскрыть при ответе на вопрос. В экзаменационный билет включено три вопроса по одному из каждого блока.

Темы (вопросы) сгруппированы по трем блокам. Итоговый междисциплинарный экзамен включает проверку теоретических знаний студентов путем их устных ответов на вопросы экзаменационных билетов. На итоговый междисциплинарный экзамен выносятся проверка знаний следующих учебных дисциплин:

- в первом блоке – теория менеджмента, стратегический менеджмент, маркетинг, экономическая теория, инновационный менеджмент, методы принятия управленческих решений, логистика, бизнес-планирование, управленческое консультирование, управление качеством.

- во втором блоке – дисциплины по туризму и гостиничному бизнесу.

- в третьем блоке – дисциплины профиля.

3.1 Примерные вопросы для проверки знаний выпускников на итоговом экзамене

Название темы: краткое содержание, перечень содержательных вопросов Блок 1.

Теория менеджмента

1. Теория управления. Генезис теории управления.

Управление как потребность и как фактор успеха деятельности. Сущность и содержание управления. Место теории управления в системе современных знаний. Специфика управленческой деятельности. Современные проблемы управления. Управленческие революции. Возникновение научной теории управления. Классификация подходов и школ управления. Национально-региональные модели управления. Истоки и тенденции развития российского управления.

2. Цели и целеполагание в управлении.

Роль цели в организации и осуществлении процессов управления. Классификация целей, построение дерева целей. Сочетание разнообразия целей и функций менеджмента. Соответствие целей управления целям организации. Система управления по целям. Стратегия и тактика управления.

3. Система управления. Процесс и механизм управления.

Понятие системы управления. Распределение функции, полномочий и ответственности. Принципы построения систем управления. Факторы формирования систем управления. Понятие звена управления. Разработка комплекса функций обособляемого звена системы управления, типология систем управления. Понятие процесса управления. Операции процесса управления. Свойства, характеристики и основные этапы процесса управления. Типология процессов управления. Понятие механизма управления. Стихийное и сознательное формирование механизма управления. Нравственные ограничения в использовании средств управления. Экономические методы управления. Административно-правовые методы управления. Социально-психологические методы управления.

4. Стили управления в менеджменте.

Авторитарный; демократический; либеральный. Лидерство, как особое управленческое взаимодействие с подчиненными. Стили управления в менедж-

менте: авторитарный; демократический; либеральный. Сравнительная характеристика основных стилей руководства, их преимущества и недостатки. Лидерство, как особое управленческое взаимодействие с подчиненными.

Стратегический менеджмент

5. Стратегия и тактика менеджмента.

Элементы и основные понятия функции «планирование». Содержание, цели и задачи внутрифирменного планирования, виды планов. Принципы и методы планирования. Перспективное и текущее внутрифирменное планирование. Прогнозирование как основной элемент планирования. Стратегическое планирование и реализация стратегического плана. Планирование и успех организации. Бизнес-планирование. Сущность и особенности бизнес-плана, основное содержание и порядок разработки.

6. Конкурентоспособность организации. Стратегии создания конкурентных преимуществ.

Определение понятия «конкурентоспособность». Стратегия лидерство в издержках. Стратегия дифференциации. Стратегия фокусировки на интересах конкретных потребителей.

Силы конкуренции по Портеру: конкурентные силы производителей аналогичной продукции, конкурентная сила поставщиков, конкурентная сила покупателей, конкурентная сила потенциальных производителей, конкурентная сила товаров-заменителей.

7. Методы анализа среды. Методология проведения SWOT-анализа.

Роль анализа среды предприятия. Суть SWOT-анализа как комплексного анализа внешней и внутренней среды. Методология этого анализа. Построение матрицы SWOT – анализа, установление связей между квадратами и выбор стратегии развития бизнеса.

8. Миссия организации. Носители интересов. Факторы выработки миссии. Цели формулирования миссии.

Определение понятия «миссия». Собственники организации. Сотрудники организации. Покупатели продукта. Деловые партнеры. Местное сообщество. Общество в целом. Пять факторов выработки миссии. Роль миссии в деятельности организации.

Маркетинг

9. Понятие, сущность и принципы маркетинга.

Маркетинг как научная дисциплина и как область практической деятельности. Цели и задачи курса. Особенности современного этапа общественно-экономического развития России, вызвавшие потребность в изучении и применении маркетинга. Предмет исследования маркетинга. Причины возникновения маркетинга. Эволюция маркетинга. Цели и принципы маркетинга. Основные понятия и категории маркетинга: нужда, потребность, сделка, обмен, товар, рынок и другие. Комплекс маркетинга. Функции маркетинга. Пути использования мирового опыта развития маркетинга в России. Отечественный и зарубежный опыт маркетинга.

10. Сегментирование рынка.

Понятие сегментирования рынка, цель и необходимость сегментирования рынка. Условия и принципы сегментирования рынка. Способы сегментирования рынка.

Массовый маркетинг. Товарно-дифференцированный маркетинг. Целевой маркетинг. Основные мероприятия целевого маркетинга: сегментирование рынка, выбор целевых сегментов, позиционирование товара. Основные этапы сегментирования рынка: выбор критериев и признаков сегментирования рынка, выбор метода сегментирования, позиционирование товара, разработка комплекса маркетинга. Отечественная практика компаний по сегментированию рынка в России.

11. Стратегическое планирование маркетинга.

Система планирования маркетинга: стратегическая маркетинговая программа, план маркетинга. Основные блоки стратегической маркетинговой программы: цели фирмы, анализ хозяйственного портфеля фирмы, выбор стратегии роста фирмы. Понятие, роль и значение маркетинговой стратегии. Разработка стратегии как главная задача для функционирования механизма маркетинга. Различные маркетинговые стратегии. Их характеристика. Выбор стратегии маркетинга. Механизм реализации маркетинговой стратегии. Планирование маркетинга. Основные этапы разработки плана маркетинга. Маркетинговый раздел бизнес-плана. Ее общая характеристика и структура. Бюджет маркетинга.

12. Модель покупательского поведения потребителей. Товарная политика предприятия.

Значение исследований покупательского поведения. Модель покупательского поведения потребителей. Побудительные факторы, «черный ящик» сознания покупателя, ответная реакция на побудительные факторы маркетинга. Основные характеристики покупателей. Процесс принятия решения о покупке. Классификация покупателей. Теория человеческой мотивации З. Фрейда и А. Маслоу. Товарная политика – стратегия управления товаром. Формирование товарного ассортимента. Рыночная атрибутика товара. Марка и марочная политика. Упаковка. Классификация товаров. Концепция жизненного цикла товара. Новый товар в системе маркетинга. Этапы разработки нового товара. Управление ассортиментом. Оценка конкурентоспособности товара.

13. Разработка ценовой политики. Сбыт.

Ценообразование в качестве одного из основных направлений в маркетинге. Виды цен и особенности их применения. Факторы ценообразования и ценовая политика. Ценообразование на различных типах рынка. Основные этапы и методы расчета цен. Разработка стратегии ценообразования. Рыночная корректировка цен. Формы государственного регулирования свободы ценообразования. Виды скидок и условия их применения. Сбытовая политика предприятия как элемент комплекса маркетинга. Основные цели и задачи сбыта. Структура канала сбыта. Прямой и косвенный сбыт. Вертикальные маркетинговые системы. Горизонтальные маркетинговые системы. Многоканальные маркетинговые системы. Выбор оптимального канала сбыта. Оптовая и розничная торговля. Виды оптовых торговых предприятий. Виды розничных торговых предприятий. Дилеры и дистрибьюторы. Организация системы товародвижения. Основные элементы системы товародвижения. Основные виды транспорта. Оптимизация складного хозяйства. Логические принципы оптимизации товародвижения.

Экономическая теория

14. Спрос, предложение, их взаимодействие. Эластичность спроса и предложения.

Потребности и спрос. Величина спроса. Ценовые и неценовые факторы, влияющие на спрос. Закон спроса. Эластичность спроса. Эффект Р. Гиффена. Коэффициенты эластичности спроса по цене и доходу. Производство и предложение. Ценовые и неценовые факторы, влияющие на предложение.

Закон предложения. Эластичность предложения и его виды. Равновесная цена и механизм ее образования.

15. Характеристика рынка совершенной и несовершенной конкуренции.

Сущность и роль конкуренции в экономике. Виды конкуренции: совершенная и несовершенная, добросовестная и недобросовестная, ценовая и неценовая.

16. Характеристика основных факторов производства.

Понятие факторов производства. Основные факторы производства: труд, земля, капитал, предпринимательские способности, информация.

17. Сущность, причины и последствия инфляции.

Понятие инфляции. Типы инфляции и механизмы их развертывания. Измерение открытой инфляции и формы ее проявления. Классификация инфляционных процессов исходя из темпов роста цен: ползучая (умеренная), галопирующая, гиперинфляция. Ожидаемая и неожиданная, сбалансированная и несбалансированная, импортируемая, индуцированная, локальная и мировая.

Стагфляция. Причины возникновения инфляции. Особенности инфляции в России. Социально-экономические последствия инфляции.

18. Макроэкономические показатели развития национальной экономики.

Особенности анализа общественного производства. Совокупный общественный продукт: валовой и конечный. Конечный общественный продукт: ВВП и ВНП. Методы исчисления валового внутреннего(национального) продукта. Национальный доход: валовой и чистый и их составляющие. Доходы, их виды и перераспределение. Отраслевая и секторальная структура национальной экономики. Межотраслевой баланс и его структура.

Методы принятия управленческих решений

19. Разработка и принятие управленческих решений.

Сущность управленческого решения. Подходы к принятию решений. Классификация управленческих решений. Этапы рационального принятия решения. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Организация проведения совещания. Модели и методы принятия управленческих решений, реализация управленческих решений.

Логистика

20. Понятие, основные предпосылки и этапы развития логистики.

Понятие и история развития логистики. Содержание процесса логистики. Предпосылки логистики. Актуальность логистики в условиях реформируемой экономики. Факторы и тенденции развития логистики. Содержание основных этапов развития логистики.

21. Сущность производственной логистики. Системы управления материальными потоками.

Понятие, задачи и функции производственной логистики. Логистика производственных процессов. Организация материальных потоков в производстве. Организация производственного процесса во времени. Основы управления материальными потоками в производстве: «толкающая» и «вытягивающая» системы управления. Организация материальных потоков в производстве: пространственные и временные связи в процессе движения материальных потоков.

22. Управление запасами: виды и причины создания запасов. Стратегия управления запасами.

Издержки в системе управления запасами. Виды и причины создания запасов. Системы регулирования запасов: с фиксированным размером и фиксированной периодичностью заказа. Стратегии управления запасами.

Инновационный менеджмент

23. Сущность и основные составляющие инновационного процесса.

Понятия «новшество», «инновация». Свойства инновации. Схема превращения новшества в инновацию. Классификация инноваций по технологическим и рыночным позициям, признаки классификации; виды инноваций, схемы кодирования инноваций. Понятие «инновационная деятельность», «инновационный процесс». Формула инновационного процесса. Распространение инноваций, диффузия инновации. Субъекты инновационного процесса. Циклический характер инновационного процесса. Основные этапы инновационного процесса.

24. Содержание системы инновационного менеджмента.

Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты. Организация инновационного менеджмента. Инновационный менедж-

мент и стратегическое управление. Структура системы инновационного менеджмента организации, «выход» системы, «вход» системы, обратная связь, внешняя среда системы, подсистемы системы инновационного менеджмента. Сущность инновационного менеджмента.

25. Оценка эффективности инновационного проекта.

Виды эффекта от реализации инноваций. Общая экономическая эффективность использования инноваций, интегральный эффект. Индекс рентабельности инноваций, норма рентабельности инвестиций, период окупаемости инвестиций. Эффективность инвестиционного проекта.

Бизнес-планирование

26. Бизнес-план как элемент стратегического планирования.

Бизнес-план в системе стратегического планирования. Понятие, цели и задачи бизнес-плана. Структура бизнес-плана. Содержание основных разделов бизнес-плана: резюме, общее описание фирмы, виды товаров (услуг), рынки сбыта товаров (услуг), конкуренция на рынках сбыта, план маркетинга, юридический план, организационный план, оценка риска и страхование, финансовый план.

Финансовый менеджмент

27. Финансовая модель анализа компании.

Корпорация, как наилучший объект изучения проблем финансового менеджмента. Финансовые и инвестиционные решения компании. Источники финансирования: собственный и заемный капитал. Финансовые посредники и финансовый рынок: система возможностей и ограничений для компании. Финансовый менеджмент в компании, его роль и функции. Финансовая модель анализа компании (сопоставление с бухгалтерской моделью). Принцип экономической прибыли. Принцип ликвидности. Понятие потока свободных денежных средств (free cash flow). Понятие требуемой доходности за риск. Принцип создания стоимости бизнеса – основа принятия решений в компании. Разделение роли собственника и управляющего компанией как предпосылка для возникновения конфликта интересов. Агентская проблема. Стоимость денежного потока во времени: текущая и будущая стоимость. Ставка и фактор дисконтирования как механизмы учета временной стоимости денег, альтернативных затрат и риска инвестирования. Простой и сложный процент: капитализация процентов. Непрерывное начисление процентов. Конечный и

бесконечный аннуитет. Периодические неравномерные денежные потоки. Учет времени возникновения денежных потоков: начало, середина или конец периода. Номинальные и реальные денежные потоки. Номинальная и реальная ставка дисконтирования. Правило выбора ставки дисконтирования.

28. Финансовый анализ доходности компании.

Связь между риском и доходом. Классификация рисков. Измерение рисков. Анализ общего риска. Доходность и риск портфеля. Систематический и несистематический риски. Значения диверсификации для управления рисками. Модель оценки долгосрочных финансовых активов компании (САРМ), ее методологические предпосылки. Измерение систематического риска собственного капитала компании с помощью коэффициента «бета». Понятие безрисковой ставки, рыночной премии. Алгоритм и методы расчета беты. Сложности в расчете коэффициента бета. Факторы, влияющие на бета. Зависимость бета от финансового риска. Поправка Хамады. Возможности применения модели САРМ на растущих рынках капитала. Альтернативные подходы к оценке финансовых активов. Арбитражная модель ценообразования (АРТ). Принципы и допущения арбитражной модели. Различия в моделях САРМ и АРТ. Метод премии за риск, build-up model.

Основы управленческого консультирования

29. Управленческое консультирование как профессиональная поддержка бизнеса. Управленческое консультирование: характерные черты и основные. Понятие консультанта и клиента. Внешние и внутренние консультанты. Организация процесса управленческого консультирования. Создание и управление консалтинговой компанией.

Управление качеством

30. Показатели качества продукции. Стандартизация: сущность, методы и принципы.

Понятия качества продукции. Требования к качеству. Функции органов технического контроля качества продукции. Показатели качества в различных сферах. Причины брака. Понятие стандарта. Принципы стандартизации. Государственная система стандартизации. Виды нормативных документов по стандартизации. Методы стандартизации.

Блок 2. Туризм, гостиничное дело.

Организация туристской деятельности

1. Понятие туризма и туриста. Классификация туризма.

Понятие туризма. Классификация туризма по типам туризма согласно закону РФ. Классификация туризма по категориям согласно документам ЮНВТО. Классификация туризма по целям туристской деятельности. Классификация туризма по дальности путешествия, по продолжительности путешествия, по возрастному составу туристов и др.

2. Менеджмент туроперейтинга.

Понятие туроперейтинга. Виды и типы туроператоров. Функции. Две главные рыночные задачи туроператора. Работа с поставщиками услуг. Формирование системы продвижения продукта туроператора. Схема туристского рынка. Современные тенденции развития туроператорского предпринимательства: конкуренция, интеграция, компьютеризация, дифференциация, унификация и др.

3. Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка. Виды туристских агентств.

Понятие турагента. Основные различия: по принадлежности туристского продукта, по формированию цены и доходов. Виды и типы турагентств. Их основные задачи. Схема туристского рынка с определением места и роли турагентства и туроператорской компании. Взаимодействие.

4. Туристский продукт. Факторы производства и продвижения туристского продукта. Параметры качества туристского продукта.

Понятие туристского продукта. Состав туристского продукта. Туристский продукт как товарная единица. Факторы, влияющие на производство туристского продукта: ресурсы, поставщики услуг, спрос, кадры. Продвижение туристского продукта: рекламные и нерекламные методы.

Основные специфические свойства турпродукта. Понятия: качество продукта, качество обслуживания, качество туристского обслуживания. Агентский и потребительский подходы к качеству работы туроператора. Показатели качества туристского продукта. Основные направления работы по обеспечению качества туристского продукта туроператора: функциональное соответствие

услуг сегменту спроса, технология обслуживания, гарантии, безопасность, кадры, анимация.

5. Международные туристские организации, их классификация и роль в развитии мирового туризма.

Понятие общественных организаций. Классификация их по признакам: национально-территориальному; общественно-государственному по сфере деятельности.

Основные организации: ЮНВТО (всемирная туристская организация); IATA (международная ассоциация воздушного транспорта); ICAO (международная организация гражданской авиации) и др.

6. Туристские формальности.

Паспортно-визовые формальности. Виды паспортов, порядок их получения. Виды виз, туристская виза. Виды туристских виз и порядок их получения. Шенгенская виза. Визовая поддержка рецептивного туроператора: референс и порядок его получения, подтверждение о приеме, документы иностранного туриста для получения российской визы.

Таможенные формальности: таможенный контроль, таможенная декларация.

Санитарные формальности. Эпидемиологический контроль. Памятка для туристов, выезжающих в эндемичные страны.

7. Реклама в туризме. Роль и задачи. Средства распространения рекламы в туризме.

Определение понятия «реклама». Цели рекламной деятельности. Отличительные черты туристской рекламы. Принципы рекламы. Структура и состав рекламного обращения. Рекламный слоган. Брендинг. Ненадлежащая реклама и ответственность. Средства рекламы, их преимущества и недостатки. Выбор средств рекламы. Факторы, влияющие на выбор средств рекламы. Принятие решений об основных параметрах рекламы – охват, частота, сила воздействия. График выхода рекламных материалов.

8. Обслуживание клиента при продаже туров.

Психология продаж. Мотивы клиентов при покупке. Социально-психологический портрет туристов. Типы продавцов, типы покупателей. Методы формирования заинтересованности в покупке туристского продукта. Тактика продаж. Общение с клиентом по телефону.

9. Подготовка и участие в туристских выставках. Послевыставочная работа.

Виды выставочных мероприятий в туризме. Крупнейшие туристские выставки мира и России. Цели выставочной деятельности. Цели туристских организаций при участии в выставках. Классификация выставочных мероприятий: по целям проведения, по частоте проведения, по характеру предложения экспонатов, по составу участников. Затраты и выгоды от участия в выставочном мероприятии. Этапы выставочной работы. Выбор выставки. Подготовка к выставке: организация и оплата стенда и оборудования; работа по предварительному каталогу; работа с оргкомитетом выставки; подготовка выставочной документации и рекламы, подготовка выставочной команды. Работа на стенде: место стенда на выставке; привлечение посетителей; планирование экспозиций; дизайн стенда; методы показа экспозиции; требования к стендовой (выставочной) команде. Основные правила выставочной работы. Работа после выставки: работа с журналом контактов, с прессой, действующими и потенциальными партнерами, клиентами. Отчет и аналитическая записка по работе на выставке.

10. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.

Закон РФ «Об основах туристской деятельности». Структура закона. Характеристика основных разделов. Эволюция закона. Иные законодательные акты определяющие развитие туризма в РФ. Федеральная целевая программа развития въездного и внутреннего туризма.

11. Информационные и телекоммуникационные системы в туризме.

Виды информационных технологий и программ, используемых в туризме. Системы бронирования: локальные, национальные, корпорационные, ГКС. Офисные технологии. Системы бронирования туристских услуг. Информационные системы.

12. Государственное управление туризмом в Российской Федерации.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Современная система управления. Роль министерства, федерального агентства. Система управления в регионах. Общественные профессиональные организации и их роль в регулировании туристского рынка в РФ.

13. Менеджмент туристских дестинаций. Основные направления. Туристские ресурсы.

Понятия- ресурсы, рекреационные ресурсы, туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. Свободное время, отдых. Свойства рекреационных ресурсов. Типы и виды туристских рекреационных ресурсов. Природные и культурно-исторические ресурсы. Понятие туристской дестинации. Основные черты туристской дестинации. Дестинация как продукт. Направления управленческой деятельности в дестинациях. Маркетинг дестинаций.

14. Организация авиаперевозок в туризме. Виды и формы взаимодействия туристской фирмы и авиакомпании при организации туристских перевозок.

Нормативная база взаимоотношений туристской фирмы и авиакомпании: национальное, международное, межправительственное регулирование. Виды взаимодействия. Текущее бронирование, консолидация рейсов, квоты мест на консолидированных рейсах, блоки мест на регулярных авиарейсах, агентское соглашение, чартер.

Бронирование через ГКС. Характеристика особенностей каждого вида взаимодействия. Виды поездок и авиарейсов.

Бронирование авиабилета. Информация, необходимая для бронирования авиабилета. Требования профессиональной этики при бронировании авиабилетов. Виды тарифов, выписка авиабилета.

15. Туристский рынок: структура, особенности. Современное состояние и тенденции развития.

Понятие туристского рынка. Структура туристского рынка. Особенности туристского рынка и их влияние на специфику деятельности по производству и продвижению туристского продукта. Современный туристский рынок – рынок покупателей. Современное состояние туристского рынка и тенденции развития: влияние информационных технологий, конкуренция, дифференциация продукта и сегментация потребителей, концентрация капиталов и интеграция, унификация технологий и обслуживания. Место и роль туроператора и турагента на современном туристском рынке. Примеры.

16. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства: развитие международных гостиничных цепей, углубление специализации гостиничных предприятий, клиентоориентированный сервис, внимание к вопросам экологии в гостиничном бизнесе, внедрение информационных технологий и инноваций.

Широкое использование Интернет ресурсов с целью продажи и продвижения гостиничного продукта. Развитие малых средств размещения. Внимание размещению инвалидов в отелях.

17. Типология средств размещения туристов. Средства размещения туристов. Термины и определения.

Характеристика и особенности услуг предприятий, предоставляющих услуги размещения: гостиница, мотель, кемпинг, пансионат, миниотель, апартамент, хостел, курортный отель, ферм хауз, сюит отель, ботель, флотель, флайтель, ротель. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения в национальных стандартах РФ: средство размещения, номерной фонд, номер в средстве размещения. Типы номеров: сюит, одноместный номер, двухместный номер «дабл», двухместный номер «твин», многоместный номер, дормитори, джуниор сюит, сюит апартамент, студия, соединяющиеся номера, дюлекс. Типы размещающихся туристов.

18. Службы гостиницы и их назначение.

Технологический цикл обслуживания гостей. Структура и функции служб гостиницы. Служба бронирования. Структура и требования к сотрудникам службы приема и размещения гостей. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда. Виды уборочных работ. Задачи службы безопасности в отеле. Отдел маркетинга и продаж. Инженерная служба. Финансовая служба. Отдел кадров гостиницы. Применение стандартов обслуживания в гостинице. Требования к персоналу гостиницы. Должностная инструкция.

19. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

Виды услуг гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги средств размещения. Особенности гостиничных услуг. Дополнительные услуги – показатель специализации гостиницы. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Варианты информирования гостей о дополнительных услугах, времени и условиях их предоставления. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

20. Предприятия питания в индустрии гостеприимства.

Классификация предприятий массового питания в зависимости от характера торгово-производственной деятельности, месторасположения, контингента обслуживаемых клиентов (гостей), ассортимента продукции (специализация), вместимости, метода обслуживания, время функционирования, уровня обслуживания. Типы ресторанов. Структура управления рестораном. Управ-

ленческий, обслуживающий и производственный персонал ресторана. Особенности предприятий питания гостиничных комплексов. Обслуживание в гостиничных номерах (Room service), мини-бар.

21. Классификация средств размещения.

Классификационные признаки средств размещения: местоположение, вместимость номерного фонда, продолжительность работы, уровень комфорта, форма собственности, функциональное назначение, организация услуг питания. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Национальная система классификации гостиниц и иных средств размещения: цели классификации, присваиваемые категории. Требования к гостиницам и иным средствам размещения. Требования к персоналу гостиниц. Организация работ по подтверждению соответствия гостиницы системе классификации. Классификация отелей в разных странах мира.

22. Международные гостиничные компании и объединения.

История развития мировых гостиничных цепей. Определение понятий: гостиничная управляющая компания, гостиничная цепь. Основные признаки гостиничной цепи, причины интеграции. Преимущества и недостатки гостиничных цепей. Модели организации сетевого бизнеса. Международные гостиничные цепи, представленные в Екатеринбурге. Пути вхождения в гостиничную цепь. Особенности развития гостиничных компаний и объединений в России.

23. Стандарты обслуживания предприятий гостеприимства.

Внутрифирменные (корпоративные) стандарты обслуживания гостиничного предприятия, их цель. Этапы разработки стандартов предприятия гостеприимства. Виды стандартов в отеле: общие стандарты, стандарты рабочих процедур. Общие стандарты отеля: стандарты внешнего вида персонала, приветствия и прощания с гостями, профессиональный этикет, работа с замечаниями и жалобами гостей, пропажи и находки. Стандарты рабочих процедур.

24. Гостиничный этикет.

Этикет в отношениях с гостями. Этикет делового общения сотрудников гостиницы. Этика и этикет руководителя. Мастерство телефонного общения персонала гостиничного предприятия.

25. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства.

Качество гостиничных услуг: определение. Факторы, влияющие на ка-

чество гостиничных услуг. Роль стандартов обслуживания в повышении качества гостиничных услуг. Техническое и функциональное качество услуг. Организация контроля качества услуг в гостинице.

26. Классификация предприятий общественного питания.

Классификация предприятий общественного питания в зависимости от характера их деятельности: производство продукции общественного питания; производство, реализация продукции общественного питания и обслуживание потребителей; реализация продукции; предприятия выездного обслуживания.

Классификация предприятий общественного питания по типам: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии. Классификация ресторанов и баров по классам. Классификация предприятий массового питания по различным категориям: месторасположение, контингент обслуживаемых гостей, по циклу изготовления продукции, ассортимент продукции (специализация), вместимость, форма обслуживания, время функционирования.

27. Модели взаимодействия внешней среды и предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.

Модель естественного отбора, модель ресурсной зависимости. Стадии и особенности каждой модели. Связь с элементами мега-среды и рабочей среды. Адаптация, воздействие на благоприятные условия, изменение сферы деятельности. Способы адаптации: резервирование, сглаживание, прогнозирование, рacionamento. Методы воздействия на благоприятные условия среды (реклама и PR, подбор персонала, кооптация и проч.). Направления изменения сферы деятельности.

28. Управление гостиничным предприятием.

Формы управления гостиничным предприятием. Методы управления трудовым коллективом. Силь управления. Зависимость эффективности работы персонала от стиля управления.

29. Управление клиентской лояльностью в предприятиях гостеприимства.

Сущность лояльности. Виды лояльности (поведенческая, воспринимаемая, комплексная). Измеряемые компоненты лояльности. Типы лояльности: истинная, ложная, латентная, отсутствующая. Программы лояльности и их эффективность.

30. Услуги малых средств размещения.

Классификация малых средств размещения: малая гостиница, мини-отель, меблированные комнаты, гостевые комнаты. Преимущества малых средств размещения. Варианты расположения малых средств размещения. Требования к услугам в малых средствах размещения. Тематические отели. Особенности развития мини-отелей в Свердловской области.

Блок 3. Управление персоналом организации.

Управление человеческими ресурсами

1. Сущность и принципы управления персоналом и организации.

Сущность и соотношение понятий «человеческие ресурсы», «трудовые ресурсы», «персонал». Значение персонала организации на современном этапе. Персонал как объект управления. Цели и направления деятельности по управлению персоналом. Управление персоналом в функциональном и организационном отношении. Закономерности и принципы управления персоналом.

2. Формирование кадровой политики в организации.

Кадровая политика организации, ее содержание. Требования к содержанию кадровой политики, нормативная база. Последовательность и содержание этапов разработки кадровой политики. Принципы, виды кадровой политики. Механизмы реализации кадровой политики.

3. Методы управления персоналом в организации.

Методы управления персоналом. Экономические методы управления персоналом (материальное стимулирование и санкции, финансирование и кредитование, зарплата, себестоимость, прибыль, цена). Организационно-распорядительные методы (основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении, нормативно-документальном закреплении функций) управления персоналом. Социально-психологические методы управления персоналом (мотивация, моральное поощрение, социальное планирование).

4. Подбор и расстановка персонала.

Подбор и расстановка персонала. Социализация, профориентация и адаптация персонала. Понятия и виды адаптации. Организация процесса адаптации. Управление деловой карьерой. Виды, цели и этапы деловой карьеры. Организация перемещения кадров. Резерв для замещения руководящих должностей и работа с ним. Горизонтальная карьера. Управление кадровым ре-

зервом. Профессиональное развитие работника и законодательные основы подготовки и переподготовки кадров.

5. Профессиональное развитие и обучение персонала.

Понятие, цели и формы развития персонала. Организация и цели профессионального обучения. Формы обучения персонала. Формы тренинга. Управление нововведениями в кадровой работе.

6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.

Значение и содержание мотивации и стимулирования труда персонала. Теории мотивации: содержательные (А. Маслоу, Д. МакКлелланда, Ф. Герцберга) и процессуальные (В. Врума, Э.Лока, С. Адамс). Мотивационные стимулы. Понятие мотивационной структуры и факторы, от которых зависит ее формирование. Оценка факторов мотивации.

7. Стандарты профессиональной деятельности специалистов в области кадрового менеджмента.

Цель создания. Структура стандартов. Миссия профессиональной деятельности специалистов в области кадрового менеджмента. Направления профессиональной деятельности специалистов в области кадрового менеджмента. Компетенции специалиста в области кадрового менеджмента.

8. Классификация методов управления.

Сущность и содержание экономических методов управления. Формы экономического стимулирования и управления деятельностью работников. Сущность и содержание социально-психологических методов управления. Сущность и содержание организационно – распорядительных методов управления. Преимущества и недостатки существующих методов управления.

9. Понятие и сущность коммуникаций в менеджменте, проблемы и признаки эффективности коммуникаций.

Процесс коммуникаций и эффективность управления. Виды управленческих коммуникаций. Элементы и этапы процесса коммуникаций. Организационные и межличностные коммуникации. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, презентация, переговоры и др. Признаки эффективности коммуникаций. Совершенствование процесса коммуникаций в организации.

10. Руководство и лидерство в организации.

Природа и определение понятия лидерства. Содержание понятия лидерства в управлении организацией. Формальные и неформальные лидеры. Влияние и власть. Виды власти и влияния. Связь личностных социально-психологических

характеристик менеджера с выбором вида власти. Традиционные концепции лидерства. Концепции ситуационного лидерства. Современные подходы к изучению лидерства.

11. Стили управления персоналом организации.

Понятие и значение стиля управления, факторы влияющие на его формирование. Основные характеристики стиля управления. Классификация стилей и их сущность. Черты прогрессивного стиля управления. Методы изучения стиля управления. Рекомендации поведенческого и ситуационного подхода к выбору стиля работы руководителя с подчиненными.

12. Коллектив как объект управления.

Понятие, условия формирования и развития. Понятие и основные признаки коллективов. Виды коллективов. Психологические характеристики коллективов. Психологический климат коллектива, факторы, влияющие на его формирование. Сплоченность коллектива, психологическая и социально-психологическая совместимость членов коллектива. Условия, обеспечивающие социально-психологическую совместимость. Условия формирования и стадии развития коллектива. Роли и отношения в трудовом коллективе. Социально-психологические слои коллектива.

Неформальные группы и причины их возникновения. Характеристики неформальных групп. Неформальный лидер и тактика руководителя по взаимодействию с ним. Задачи руководства организации по управлению малыми группами. Социометрический метод изучения взаимоотношений в коллективе.

13. Понятие и классификация организационных структур управления.

Понятие организационной структуры. Типы организационных структур управления организацией. Факторы выбора организационной структуры. Современная организационная структура системы управления персоналом организации. Стратегия управления персоналом.

14. Влияние факторов внешней и внутренней среды организации на процессы управления персоналом.

Воздействие факторов внешней среды организации на процессы управления персоналом. Внутренняя среда организации – основное поле деятельности специалиста по управлению персоналом.

15. Стратегия управления персоналом организации и ее составляющее.

Основные черты стратегии управления персоналом. Составляющие стратегии управления персоналом. Практические действия УП-менеджеров при реализации различных стратегий организации.

16. Источники поиска нового сотрудника в организацию. Система отбора кандидатов на вакантную должность.

Источники поиска персонала: внешние и внутренние. Преимущества и недостатки внешних и внутренних источников персонала. Использование аутсорсинга и аутстаффинга. Принципы найма работника.

Процедура процесса отбора персонала. Предварительная отборочная беседа. Анкетирование – процедура оценки и отбора претендентов. Беседы по найму (собеседование). Профессиграмма. Тестирование. Проверка рекомендаций и послужного списка. Медицинский осмотр. Принятие решения о приеме.

17. Деловая оценка персонала в организации.

Цели системы оценки персонала. Виды деловой оценки персонала. Содержание, методы и процедура комплексной оценки персонала. Нетрадиционные подходы к оценке персонала. Метод оценки персонала «ассесмент-центр».

18. Организация и проведение аттестации персонала в организации.

Аттестация государственного служащего. Аттестация научных и научно-педагогических работников. Аттестация персонала организаций основного звена управления. Цели аттестации персонала. Виды аттестации. Типовые ошибки при оценке работы персонала.

19. Управление процессом адаптации персонала организации.

Цели и задачи системы управления адаптацией персонала в организации. Программы адаптации персонала. Виды адаптации. Оценка результатов адаптационных мероприятий.

20. Организация обучения персонала.

Основные понятия и концепции обучения. Виды обучения персонала. Методы обучения персонала на рабочем месте. Методы обучения персонала вне рабочего места. Активные методы обучения.

21. Управление развитием персонала организации.

Виды деловой карьеры. Планирование и контроль деловой карьеры. Этапы карьеры и потребности менеджера. Объективные и субъективные факторы, влияющие на успех продвижения менеджера. Анализ проблем, появившихся в процессе служебной карьеры. Обучение сотрудников организации.

22. Управление кадровым резервом организации.

Понятие кадрового резерва. Структура, принципы и порядок формирования резерва. Работа по формированию резерва, ее этапы. Планирование и организация работы с резервом кадров. Требования, предъявляемые к должности руководителя подразделения. Структура плана работы с резервом руководящих кадров. Обязанности стажера и руководителя стажировки. Контроль за работой с резервом.

23. Управление процессом высвобождения персонала.

Планирование высвобождения или сокращения персонала. Виды увольнений. Формы и методы работы службы управления персоналом с персоналом, планируемым на сокращение. Недирективные методы сокращения персонала.

24. Системный подход к решению проблем безопасности труда в организации.

Основы безопасности труда в системе знаний. Безопасность труда как базовое понятие. Классификация опасностей. Дисциплина труда. Управление дисциплиной труда.

25. Регламентация труда и отдыха в деятельности организации.

Сущность регламентации труда. Понятие регламентации труда в историческом контексте. Обоснование необходимости регламентации труда. Режим рабочего времени, рабочего дня в организации. Трудовой кодекс об отдыхе и его видах. Трудовой кодекс об отпуске, виды отпусков.

26. Физиология человека и организация безопасного труда.

Виды труда и их характеристики. Условия труда и их характеристики. Понятие напряженности труда. Гигиеническая классификация условий труда (понятие, назначение, содержание). Работоспособность человека. Фазы работоспособности.

27. Государственное управление охраной труда.

Понятие государственного управления охраной труда. Средства управления охраной труда. Задачи государственного управления охраной труда. Органы государственной власти и местного самоуправления в области охраны труда.

28. Предмет и содержание управления охраной труда на предприятии. Организация работ по охране труда на предприятии, в организации. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Сертификация работ по охране труда на предприятии.

Структура службы охраны труда на предприятии. Правовые основы функционирования службы охраны труда на предприятии. Основные направления деятельности службы охраны труда на предприятии.

Законодательная база функционирования службы охраны труда на предприятии. Полномочия службы охраны труда на предприятии, в организации. Примерный договор на оказание услуг по охране труда на предприятии

Положение о порядке проведения аттестации рабочих мест по условиям труда в Постановлении Минтруда РФ. Цель проведения аттестации. Периодичность проведения аттестации. Система сертификации работ (ССОТ) в Положении Минтруда РФ. Организационная структура ССОТ.сторонними организаци-

ями. Комитеты (комиссии) по охране труда. Уполномоченные (доверенные) лица по охране труда.

29. Типология организационных конфликтов.

Понятия «конфликт», «конфликтная ситуация». Типы конфликтов. Алгоритм анализа, оценки и разрешения конфликта. Способы управления конфликтом. Роль менеджера по персоналу в разрешении конфликтных ситуаций в организации.

30. Социальное развитие организации как объект управления. Развитие социальной среды организации и повышение качества трудовой жизни.

Понятие социальное управление. Факторы, влияющие на социальное развитие организации. Функции управления социальным развитием. Содержание социального развития организации.

Социальная среда организации. Социальный пакет. Гуманизация труда. Роль профсоюза в управлении организацией. Социальный паспорт организации.

3.2 Перечень вопросов для итогового экзамена по направлению «Управление персоналом»

Перечень вопросов:

Блок 1.

1. Теория управления. Генезис теории управления.
2. Цели и целеполагание в управлении.
3. Система управления. Процесс и механизм управления.
4. Стили управления в менеджменте.
5. Стратегия и тактика менеджмента.
6. Конкурентоспособность организации. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
7. Методы анализа среды. Методология проведения SWOT-анализа.
8. Миссия организации. Носители интересов. Факторы выработки миссии. Цели формулирования миссии.
9. Понятие, сущность и принципы маркетинга.
10. Сегментирование рынка.
11. Стратегическое планирование маркетинга.
12. Модель покупательского поведения потребителей. Товарная политика предприятия.

13. Разработка ценовой политики. Сбыт.
14. Спрос, предложение, их взаимодействие. Эластичность спроса и предложения.
15. Характеристика рынка совершенной и несовершенной конкуренции.
16. Характеристика основных факторов производства.
17. Сущность, причины и последствия инфляции.
18. Макроэкономические показатели развития национальной экономики.
19. Разработка и принятие управленческих решений.
20. Понятие, основные предпосылки и этапы развития логистики.
21. Сущность производственной логистики. Системы управления материальными потоками.
22. Управление запасами: виды и причины создания запасов. Стратегия управления запасами.
23. Сущность и основные составляющие инновационного процесса.
24. Содержание системы инновационного менеджмента.
25. Оценка эффективности инновационного проекта.
26. Бизнес–план как элемент стратегического планирования.
27. Финансовая модель анализа компании.
28. Финансовый анализ доходности компании.
29. Управленческое консультирование как профессиональная поддержка бизнеса. Управленческое консультирование: характерные черты и основные Понятие консультанта и клиента. Внешние и внутренние консультанты.
30. Показатели качества продукции. Стандартизация: сущность, методы и принципы.

Блок 2.

1. Понятие туризма и туриста. Классификация туризма.
2. Менеджмент туроперейтинга.
3. Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка. Виды туристских агентств.
4. Туристский продукт. Факторы производства и продвижения туристского продукта. Параметры качества туристского продукта.
5. Международные туристские организации, их классификация и роль в развитии мирового туризма.
6. Туристские формальности.

7. Реклама в туризме. Роль и задачи. Средства распространения рекламы в туризме.
8. Обслуживание клиента при продаже туров.
9. Подготовка и участие в туристских выставках. Послевыставочная работа.
10. Правовое регулирование туристской деятельности в Российской Федерации.
11. Информационные и телекоммуникационные системы в туризме.
12. Государственное управление туризмом в Российской Федерации.
13. Менеджмент туристских дестинаций. Основные направления. Туристские ресурсы.
14. Организация авиаперевозок в туризме. Виды и формы взаимодействия туристской фирмы и авиакомпании при организации туристских перевозок.
15. Туристский рынок: структура, особенности. Современное состояние и тенденции развития.
16. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
17. Типология средств размещения туристов. Средства размещения туристов. Термины и определения.
18. Службы гостиницы и их назначение.
19. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
20. Предприятия питания в индустрии гостеприимства.
21. Классификация средств размещения.
22. Международные гостиничные компании и объединения.
23. Стандарты обслуживания предприятий гостеприимства.
24. Гостиничный этикет.
25. Управление качеством услуг предприятия гостеприимства.
26. Классификация предприятий общественного питания.
27. Модели взаимодействия внешней среды и предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.
28. Управление гостиничным предприятием.
29. Управление клиентской лояльностью в предприятиях гостеприимства.
30. Услуги малых средств размещения.

Блок 3

1. Сущность и принципы управления персоналом и организации.

2. Формирование кадровой политики в организации.
3. Методы управления персоналом в организации.
4. Подбор и расстановка персонала.
5. Профессиональное развитие и обучение персонала.
6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала.
7. Стандарты профессиональной деятельности специалистов в области кадрового менеджмента.
8. Классификация методов управления.
9. Понятие и сущность коммуникаций в менеджменте, проблемы и признаки эффективности коммуникаций.
10. Руководство и лидерство в организации.
11. Стили управления персоналом организации.
12. Коллектив как объект управления.
13. Понятие и классификация организационных структур управления.
14. Влияние факторов внешней и внутренней среды организации на процессы управления персоналом.
15. Стратегия управления персоналом организации и ее составляющее.
16. Источники поиска нового сотрудника в организацию. Система отбора кандидатов на вакантную должность.
17. Деловая оценка персонала в организации.
18. Организация и проведение аттестации персонала в организации.
19. Управление процессом адаптации персонала организации.
20. Организация обучения персонала.
21. Управление развитием персонала организации.
22. Управление кадровым резервом организации.
23. Управление процессом высвобождения персонала.
24. Системный подход к решению проблем безопасности труда в организации.
25. Регламентация труда и отдыха в деятельности организации.
26. Физиология человека и организация безопасного труда.
27. Государственное управление охраной труда.
28. Предмет и содержание управления охраной труда на предприятии. Организация работ по охране труда на предприятии, в организации. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Сертификация работ по охране труда на предприятии.

29. Типология организационных конфликтов.

30. Социальное развитие организации как объект управления. Развитие социальной среды организации и повышение качества трудовой жизни.

IV СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Менеджмент

Основная литература:

1. Акулич, И. Л. Международный маркетинг [Текст] / И. Л. Акулич. - 2-е изд. – М.: БГЭУ. 2011. – 20 с.

2. Алексунин, В. А. Маркетинг [Текст] / В. А. Алексунин. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К. 2011. – 20 с.

3. Алексунин, В. А. Маркетинг: учебник [Текст] / В. А. Алексунин. - 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К. 2011. – 216 с.

4. Афоничкин, А. И. Основы менеджмента : учебник для вузов [Текст] / А. И. Афоничкин.- 1-е издание, Питер Пресс. 2012. – 200 с.

5. Асалиев, А. М. Экономика и управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Асалиев, Г. Г. Вукович, Т. Г. Строителева. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 143 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=414575>. – Загл. с экрана.

6. Балашов, А. П. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Балашов. – М. : Вузовский учебник : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=452755>. – Загл. с экрана.

7. Балашов, А. П. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Балашов. – М. : Вузовский учебник : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 352 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406197>. – Загл. с экрана.

8. Баринов, В. А. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Баринов. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 207 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=356857>. – Загл. с экрана.

9. Басовский, Л. Е. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский. – М. : НИЦ Инфра-М, 2012. – 365 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253142>. – Загл. с экрана.

10. Генкин, Б. М. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учебник / Б. М. Генкин, И. А. Никитина. – М. : Норма : НИЦ ИНФРА-

М, 2013. – 464 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=405393>. – Загл. с экрана.

11. Голов, Р. С. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебник / Р. С. Голов, А. П. Агарков. – М. : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=411732>. – Загл. с экрана.

12. Грибов, В. Д. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Д. Грибов, В. Р. Веснин. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 357 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426925>. – Загл. с экрана.

13. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 392 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415041>. – Загл. с экрана.

14. Дорофеев, В. Д. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Д. Дорофеев, А. Н. Шмелева, Н. Ю. Шестопап. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 328 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=446399>. – Загл. с экрана.

15. Жигун, Л. А. Теория менеджмента: теория организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. А. Жигун. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=443056>. – Загл. с экрана.

16. Зайцев, Л. Г. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Л. Г. Зайцев, М. И. Соколова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Магистр, 2013. – 528 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=373808>. – Загл. с экрана.

17. Казакова, Н. А. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Н. А. Казакова [и др.]; под ред. проф. Н. А. Казаковой. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=261613>. – Загл. с экрана.

18. Козырев, Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Г. И. Козырев. – М. : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=420956>. – Загл. с экрана.

19. Консультирование в управлении человеческими ресурсами [Электронный ресурс] : уч. пос. / Н. И. Шаталова [и др.]; под ред. Н. И. Шаталовой. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 221 с. – (ВО : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=413110>. – Загл. с экрана.

20. Лапыгин, Ю. Н. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. Н. Лапыгин. – 2-е изд. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 208

с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=398643>. – Загл. с экрана.

21. Максимцов, М. М. Современный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / М. М. Максимцов ; под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля. – М. : Вузовский учебник : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 299 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=469777>. – Загл. с экрана.

22. Маркова, В. Д. Стратегический менеджмент. Курс лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Д. Маркова, С. А. Кузнецова. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 288 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352139>. – Загл. с экрана.

23. Романов, Е. В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Романов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ Инфра-М, 2012. – 160 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=260068>. – Загл. с экрана.

24. Сироткин, С. А. Стратегический менеджмент на предприятии [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Сироткин, Н. Р. Кельчевская. – М. : НИЦ ИНФРА-М ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 246 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=398611>. – Загл. с экрана.

25. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учебник / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; ГУУ. – 4-е изд., доп. и перераб. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 695 с. – (Высшее образование : Бакалавр). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=444619>. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

26. Боковня, А. Е. Мотивация – основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивирующей организационной среды и создания единой системы мотивации компании) [Электронный ресурс] : монография / А. Е. Боковня. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 144с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=392038>. – Загл. с экрана.

27. Борискина, Т. Б. 454 вопроса по менеджменту [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Б. Борискина, О. С. Пескова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 101 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=406122>. – Загл. с экрана.

28. Гусаров, Ю. В. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учебник / Ю. В. Гусаров, Л. Ф. Гусарова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 263 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=363778>. – Загл. с экрана.

29. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. — М. : Издательско-торговая

корпорация «Дашков и К°», 2015. — 288 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512044>. — Загл. с экрана.

30. Евтихов, О. В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Евтихов. — М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. — 297 с. — (Высшее образование : Бакалавриат). — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=446364>. — Загл. с экрана.

31. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Егоршин. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. — 352 с. — (Высшее образование : Бакалавриат). — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=445836>. — Загл. с экрана.

32. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник / Р. А. Исаев. — М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 264 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=414940>. — Загл. с экрана.

33. Исаев, Р. А. Основы менеджмента [Электронный ресурс] : учебник / Р. А. Исаев. — М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 264 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=414940>. — Загл. с экрана.

34. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Кибанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. — 365 с. — (Высшее образование : Бакалавриат). Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=480583>. — Загл. с экрана.

35. Кисляков, Г. В. Менеджмент: основные термины и понятия [Электронный ресурс] : словарь / Г. В. Кисляков, Н. А. Кислякова. — 2-е изд. — М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. — 176 с. — (Библиотека малых словарей "ИНФРА-М"). — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=456118>. — Загл. с экрана.

36. Кукушкина, В. В. Введение в специальность. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Кукушкина. — М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 252 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=412422>. — Загл. с экрана.

37. Курлыкова, А. В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Курлыкова. — М. : ИЦ РИОР : НИЦ ИНФРА-М, 2013. — 176 с. — Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=354060>. — Загл. с экрана.

38. Маркова В. Д. Стратегический менеджмент : понятия, концепции, инструменты принятия решений [Электронный ресурс] : справочное пособие / В.

Д. Маркова, С. А. Кузнецова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=412045>. – Загл. с экрана.

39. Маслова, Е. Л. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : Практикум для бакалавров / Е. Л. Маслова. – М. : Дашков и К°, 2014. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=450799>. – Загл. с экрана.

40. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. О. Овчаров. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 176 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=337251>. – Загл. с экрана.

41. Островский, Э. В. Психология менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э. В. Островский ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – М. : Вузовский учебник : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 240 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=428132>. – Загл. с экрана.

42. Савченко, А. Б. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Б. Савченко. – М. : ИЦ РИОР : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 228 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432687>. – Загл. с экрана.

43. Тихомирова, О. Г. Менеджмент организации: теория, история, практика [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Г. Тихомирова, Б. А. Варламов. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 256 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=509210>. – Загл. с экрана.

44. Фаррахов, А. Г. Теория менеджмента : История управленческой мысли, теория организации, организационное поведение [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Г. Фаррахов – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=421666>. – Загл. с экрана.

45. Хохлова, Т. П. Теория менеджмента : история управленческой мысли [Электронный ресурс] : учебник / Т. П. Хохлова. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 384 сб. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=397344>. – Загл. с экрана.

Маркетинг

Основная литература:

1. Басовский, Л. Е. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Е. Басовский, Е. Н. Басовская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 300 с. – (Высшее образование Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=448306>. – Загл. с экрана.

2. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов : пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с. – (Серия «Зарубежный учебник»). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=391834#>. – Загл. с экрана.

3. Резник, Г. А. Введение в маркетинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. А. Резник. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 202 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=443432>. – Загл. с экрана.

4. Соловьев, Б. А. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 336 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=407721>. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

5. Завьялов, П. С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. С. Завьялов. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=434699>. – Загл. с экрана.

6. Калужский, М. Л. Практический маркетинг : учеб. пособие / М. Л. Калужский. – 2-е изд. – М. : Вузовский учебник : Инфра-М, 2015. – 132 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=467452>. – Загл. с экрана.

7. Моргунов, В. И. Международный маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / В. И. Моргунов, С. В. Моргунов. – М. : Дашков и К, 2014. – 184 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=450766>. – Загл. с экрана.

8. Морозов, Ю. В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / Ю. В. Морозов ; под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. – 8-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 448 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415400>. – Загл. с экрана.

9. Нуралиев, С. У. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / С. У. Нуралиев, Д. С. Нуралиева. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 362 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415135>. – Загл. с экрана.

10. Романов, А. А. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. А. Романов, В. П. Басенко, Б. М. Жуков. – М. : Дашков и К, 2012. – 440 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415055>. – Загл. с экрана.

11. Тимофеев, М. И. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. И. Тимофеев. – 3-е изд. – М. : ИЦ РИОР : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 223 с. – (ВПО : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=463390>. – Загл. с экрана.

12. Цахаев, Р. К. Маркетинг [Электронный ресурс] : учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 2-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 552 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=414952>. – Загл. с экрана.

Туризм

Основная литература:

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 214 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484840>. – Загл. с экрана.

2. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс] : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько, под ред. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=519575>. – Загл. с экрана.

3. Бердяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма [Электронный ресурс] : учебник / Т. В. Бердяева, А. С. Захаров ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 180 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=369965>. – Загл. с экрана.

4. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. – М. : Альфа-М : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=445652>. – Загл. с экрана.

5. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризм [Электронный ресурс] : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 318 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=362895>. – Загл. с экрана.

6. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Текст] : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 368 с. – (Бакалавриат).

7. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Дурович. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 316 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478256>. – Загл. с экрана.

8. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Зайцева. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Форум, 2011. – 168 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=260449>. – Загл. с экрана.

9. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. – М. : Альфа-М : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>. – Загл. с экрана.

10. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 152 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369961>. – Загл. с экрана.

11. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов : пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=391834>. – Загл. с экрана.

12. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма [Электронный ресурс] : учебник / В. П. Орловская ; под общ. ред. проф. Е. И. Богданова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=369959>. – Загл. с экрана.

13. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 448 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>. – Загл. с экрана.

14. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 496 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>. – Загл. с экрана.

15. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма [Электронный ресурс] : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 346 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=339110>. – Загл. с экрана.

16. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

17. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Ю. Баранова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 180 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=447214>. – Загл. с экрана.

18. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Баумгартен – М. : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 96 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=495762>. – Загл. с экрана.

19. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Быстров. – М. : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 400 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=423744>. – Загл. с экрана.

20. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. – 4-е изд., испр. – М. : Дашков и К, 2013. – 280 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=430340>. – Загл. с экрана.

21. Дурович, А. П. Реклама в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Дурович. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 158 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=414298>. – Загл. с экрана.

22. Клейман, А. А. Инфраструктура туризма: стратегия развития [Электронный ресурс] / А. А. Клейман, О. Б. Евреинов. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 386 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=515226#>. – Загл. с экрана.

23. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. А. Колесова. – М. : КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=512520>. – Загл. с экрана.

24. Кусков, А. С. Туроперейтинг [Электронный ресурс] : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. – М. : Форум : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 400 с. – (Выс-

шее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=420366>. – Загл. с экрана.

25. Левченко, Т. П. Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере [Электронный ресурс] : монография / Т. П. Левченко, В. А. Янюшкин, А. А. Рябцев. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 162 с. – (Научная мысль; Туризм). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=424145#>. – Загл. с экрана.

26. Менеджмент в индустрии спорта : сб. ст. Вып. 1 [Электронный ресурс] / под ред. В. А. Леднева. – М. : МФПУ Синергия, 2012. – 200 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=451311>. – Загл. с экрана.

27. Моисеева, Н. К. Международный маркетинг и бизнес [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. К. Моисеева. – М. : КУРС : НИЦ Инфра-М, 2013. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=390294>. – Загл. с экрана.

28. Морозов, Ю. В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / Ю. В. Морозов ; под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. – 8-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2012. – 448 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415400>. – Загл. с экрана.

29. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. О. Овчаров. – М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 176 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=337251>. – Загл. с экрана.

30. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2012. – 132 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296>. – Загл. с экрана.

31. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме [Электронный ресурс] : монография / Т. А. Федорова. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 192 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=397355>. – Загл. с экрана.

32. Шимова, О. С. Основы устойчивого туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. С. Шимова. – М. : НИЦ ИНФРА-М ; Минск : Нов. знание, 2013. – 190 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=406118>. – Загл. с экрана.

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пос. для вузов / Ю. Б. Башин [и др.] ; под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина – М. : Вузов. учеб. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа :

<http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>. – Загл. с экрана.

Гостиничное дело

1. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / И. С. Барчуков. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 303 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=391265>. – Загл. с экрана.

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 7-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 448 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=415588>. – Загл. с экрана.

3. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 368 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=474993>. – Загл. с экрана.

4. Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. – 4-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 212 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415066>. – Загл. с экрана.

5. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 560 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>. – Загл. с экрана.

6. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 560 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>. – Загл. с экрана.

7. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М. : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 416 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>. – Загл. с экрана.

8. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. – М. : Альфа-М : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026>. – Загл. с экрана.

9. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов : пер. с англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=391834>. – Загл. с экрана.

10. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. – М. : Форум : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=406086>. – Загл. с экрана.

11. Позняковский, В. М. Безопасность продовольственных товаров (с основами нутрициологии) [Электронный ресурс] : учебник / В. М. Позняковский. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 271 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=460795>. – Загл. с экрана.

12. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 284 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>. – Загл. с экрана.

13. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 496 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=468869>. – Загл. с экрана.

14. Технологии и методы оздоровительного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Сигида [и др.] ; под ред. Е. А. Сигиды. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=461914>. – Загл. с экрана.

15. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИД ФОРУМ : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>. – Загл. с экрана.

16. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабат. промышленности [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. М. Позняковского. – 3 изд., испр. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2014 – 336 с. – (ВО : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=367398>. – Загл. с экрана.

17. Чебакова, Г. В. Товароведение, технология и экспертиза пищевых продуктов животного происхождения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Чебакова, И. А. Данилова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – (ВО :

Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=361170>. – Загл. с экрана.

18. Экологическая и продовольственная безопасность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. И. Айзман [и др.]. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 240 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=507987#>. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

19. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Ю. Баранова. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 180 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=447214>. – Загл. с экрана.

20. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум [Электронный ресурс] : учебник / Л. В. Баумгартен. – М. : Вузовский учебник : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=502143>. – Загл. с экрана.

21. Башин, Ю. Б. Кейтеринг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. Б. Башин, Н. В. Телепченкова. – М. : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 126 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=502139#>. – Загл. с экрана.

22. Васюкова, А. Т. Технология продукции общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, А. А. Славянский, Д. А. Куликов. — М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 496 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=513905>. – Загл. с экрана.

23. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. – 4-е изд., испр. – М. : Дашков и К, 2013. – 280 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread.php?book=430340>. – Загл. с экрана.

24. Волгин, В. В. Открываю микропредприятие [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. – 2-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. – 584 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=430572>. – Загл. с экрана.

25. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Дмитриева [и др.] – М. : Альфа-М : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с. – (Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>. – Загл. с экрана.

26. Деликатная, И. О. Безопасность товаров (продовольственных) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. О. Деликатная, И. Ю. Ухарцева. – Минск :

Выш. шк., 2012. – 252 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=507326>. – Загл. с экрана.

27. Катькало, В. С. Сетевые стратегии гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : монография / В. С. Катькало, В. Н. Шемракова ; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – СПб. : Высшая школа менеджмента ; 2008. – 384 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=493026>. – Загл. с экрана.

28. Лысенко, Д. В. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Д. В. Лысенко. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 320 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=407438>

29. Моисеева, Н. К. Международный маркетинг и бизнес [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. К. Моисеева. – М. : КУРС : НИЦ Инфра-М, 2013. – 272 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=390294>. – Загл. с экрана.

30. Морозов, Ю. В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс] : учебник / Ю. В. Морозов ; под ред. проф. Ю. В. Морозова, доц. В. Т. Гришиной. – 8-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 448 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=415400>. – Загл. с экрана.

31. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 132 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296>. – Загл. с экрана.

32. Романова, Г. М. Формирование корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : монография / Г. М. Романова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013-204с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=373356#>. – Загл. с экрана.

33. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник / Л. Н. Семеркова [и др.]. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>. – Загл. с экрана.

34. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : учебник / Т. А. Тультаев. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – (Высшее образование). – Режим доступа : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260847>. – Загл. с экрана.

35. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 3-е изд. – М. : Дашков и К, 2014. – 248 с. –

Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>. – Загл. с экрана.

36. Щеникова, Н. В. Традиции и культура питания народов мира [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Щеникова. – М. : Форум : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 296 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=469955>. – Загл. с экрана.

37. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пос. для вузов / Ю. Б. Башин [и др.] ; под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина – М. : Вузов. учеб. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>. – Загл. с экрана.

38. Ясовеев, М. Г. Природные факторы оздоровления [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Г. Ясовеев, Ю. М. Досин. –М. : НИЦ ИНФРА-М; Мн. : Нов. знание, 2014. - 259 с. – (Высшее образование : Бакалавриат). – Режим доступа : <http://znanium.com/bookread2.php?book=419653#>. – Загл. с экрана.

Учебно-методическое издание

Пирогова Ольга Вячеславовна

ПРОГРАММА
ИТОГОВОГО ЭКЗАМЕНА

по направлению подготовки

38.03.02 «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»

Редактор Е.Ю. Базаров
Компьютерная верстка Я.С. Кожакина

Учредитель, издатель: Академия туризма и международных отношений

E-mail: uralinsttur@yandex.ru

Сайт: www.uralinsttur.ru

Почтовый адрес издательства: 620034, Екатеринбург, ул. Марата, 17

Главный редактор: Пирогова Ольга Вячеславовна

E-mail редакции: uralinsttur@yandex.ru

Оригинал-макет изготовлен в издательском центре

Академия туризма и международных отношений

Тел/Факс: (343) 245-36-51

Подписано в печать 18.01.2016 г. Форма 60x84 1/16.

Бумага для множительных аппаратов.

Печать на ризографе. Гарнитура Times New Roman

Усл. Печ. л. 1,8

Тираж 300 экземпляров. Заказ №2.

Академия туризма и международных отношений

620034, Екатеринбург, ул. Марата, 17

uralinsttur@yandex.ru

© Академия туризма и международных отношений, 2016

