

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:17:38
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»
(ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»)
Кафедра сервиса и гостиничного дела**

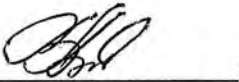


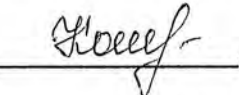
УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Дрожжина С.В.
12 2024г.


ПРОГРАММА
государственного экзамена
по направлению подготовки 43.04.01 Сервис
(Магистерская программа: Социально-культурный сервис)
квалификация – магистр

Донецк 2024г.

Составители:

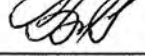
Доцент, к.э.н. Дегтярева Я.В. ,

Ст. преподаватель Кощавка И.В. ,

Доцент, к.э.н. Кривонос А.А. .

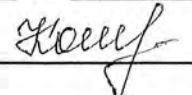
Утверждено на заседании кафедры сервиса
и гостиничного дела

Протокол № 6 от 25.10. 2024 г.

Зав. кафедрой  Дегтярева Я.В.


Одобрено Ученым советом факультета
ресторанно-гостиничного бизнеса

Протокол № 3 от 28.10. 2024г.

Председатель  Кощавка И.В.

Одобрено Учебно-методическим
советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол № 4 от 27.10. 2024г.

Председатель  Крылова Л.В.

Содержание

1. Общие положения	4
2. Порядок проведения государственного экзамена	9
3. Перечень учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен	10
4. Содержание учебных дисциплин, включенных в государственный экзамен	10
5. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен	13
6. Критерии оценивания ответов студентов на государственном экзамене	16
7. Список рекомендованной литературы:	19
7.1. Основная литература	19
7.2. Дополнительная литература	19
7.3. Электронные ресурсы	20

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Заключительным и обязательным этапом подготовки бакалавров является государственный экзамен, направленный на установление соответствия уровня подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта высшего образования.

Целью государственного экзамена является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС ВО.

Программа государственного экзамена разработана согласно:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в редакции от 17.02.2023);

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень – магистратура), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 518 (с изменениями и дополнениями);

- Приказа Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02.03.2023 № 244);

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями, внесенными приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27.03.2020 № 490);

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования-программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (ПП-2-248/УН, редакция 1), утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата (магистратуры, специалитета) (ПП 2-143/УН, редакция 5) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп;

- Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (ПП-2-150/УН, редакция 4) утвержденного приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от 31.10.2023 № 556 оп.

В результате изучения комплекса учебных дисциплин, вынесенных на государственный экзамен, у обучающихся должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИДК-2 _{УК-1} . Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. ИДК-3 _{УК-1} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системных и междисциплинарных подходов.
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления. ИДК-2 _{УК-2} Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. ИДК-3 _{УК-2} Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы. ИДК-4 _{УК-2} Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-1 _{УК-3} Вырабатывает стратегию командой работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-2 _{УК-3} Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. ИДК-3 _{УК-3} Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДК-1 _{УК-4} Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке. ИДК-2 _{УК-4} Переводит академические и профессиональные тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи и т.д.) с иностранного языка или на иностранный язык. ИДК-3 _{УК-4} Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе с зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИДК-1 _{УК-5} Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии. ИДК-2 _{УК-5} Выстраивает профессиональное социальное

	<p>взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп.</p> <p>ИДК-3_{УК-5} Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p>
<p>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>ИДК-1_{УК-6} Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), целесообразно их использует.</p> <p>ИДК-2_{УК-6} Определяет образовательные потребности и способы совершенствования (в том числе профессиональной) деятельности на основе самооценки.</p> <p>ИДК-3_{УК-6} Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.</p>
<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-1}. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса</p> <p>ИДК-2_{ОПК-1}. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса</p> <p>ИДК-3_{ОПК-1}. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-2}. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления.</p> <p>ИДК-2_{ОПК-2}. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления</p> <p>ИДК-3_{ОПК-2}. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания</p> <p>ИДК-4_{ОПК-2}. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса</p>
<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-3}. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с националь-ными и международными стандартами качества</p> <p>ИДК-2_{ОПК-3}. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-4}. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса</p> <p>ИДК-2_{ОПК-4}. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса</p> <p>ИДК-3_{ОПК-4} Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет</p>
<p>ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование,</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-5}. Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и</p>

<p>разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>перспективы развития организаций в сфере сервиса ИДК-2_{ОПК-5}. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ИДК-3_{ОПК-5}. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса</p>
<p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-6}. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-2_{ОПК-6}. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ИДК-3_{ОПК-6}. Представляет результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p>
<p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-7}. Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания ИДК-2_{ОПК-7}. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам ИДК-3_{ОПК-7}. Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся</p>
<p>ПК-1. Способен преподавать по программам бакалавриата или ДПП, ориентированным на соответствующий уровень квалификации деятельности</p>	<p>ИДК-1_{ПК-1} Преподает учебные курсы, дисциплины или проводит отдельные виды учебных занятий по программам бакалавриата или ДПП. ИДК-2_{ПК-1} Разрабатывает под руководством специалиста более высокой квалификации учебно-методическое обеспечение для реализации учебных курсов, дисциплин или отдельных видов учебных занятий.</p>
<p>ПК-2. Способен управлять деятельностью сервисного предприятия</p>	<p>ИДК-1_{ПК-2} Осуществляет оценку эффективности процесса обслуживания в сервисном предприятии ИДК-2_{ПК-2} Анализирует проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сервисном предприятии ИДК-3_{ПК-2} Разрабатывает и внедряет стандарты обслуживания сервисного предприятия ИДК-4_{ПК-2} Формирует предложения по совершенствованию сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей</p>
<p>ПК-3. Способен управлять реализацией стратегии развития сервисного предприятия</p>	<p>ИДК-1_{ПК-3} Распределяет задачи среди ответственных работников сервисного предприятия в сфере мониторинга и анализа развития отраслевых рынков ИДК-2_{ПК-3} Проводит стратегические сессии по разработке и актуализации стратегии развития сервисного предприятия ИДК-3_{ПК-3} Определяет приоритеты в стратегии развития сервисного предприятия</p>

	<p>ИДК-4_{ПК-3} Управляет реализацией стратегических приоритетов через программы развития различных сфер деятельности сервисного предприятия</p> <p>ИДК-5_{ПК-3} Осуществляет периодическую оценку результатов реализации утвержденных приоритетов и их актуализация в соответствии с изменением ситуации на отраслевых рынках</p>
<p>ПК-4. Способен разрабатывать и утверждать стратегические и годовые планы развития сервисного предприятия, управление их реализацией</p>	<p>ИДК-1_{ПК-4} Координирует работы персонала по разработке системы планов в сфере реализации стратегических целей развития сервисного предприятия.</p> <p>ИДК-2_{ПК-4} Контролирует показатели выполнения утвержденных планов.</p> <p>ИДК-3_{ПК-4} Утверждает источники, объемы и сроки финансирования работ по реализации системы планов развития сервисного предприятия</p> <p>ИДК-4_{ПК-4} Распределяет задачи среди ответственных работников по сбору данных о достижении целевых показателей, утвержденных планов и изменении условий реализации планов</p> <p>ИДК-5_{ПК-4} Принимает управленческие решения о внесении изменений в планы и их реализацию</p>
<p>ПК-5. Способен организовывать процессы сервисной поддержки жизненного цикла промышленной продукции</p>	<p>ИДК-1_{ПК-5} Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий</p> <p>ИДК-2_{ПК-5} Осуществляет корректировку проектных решений, направленную на обеспечение эффективной эксплуатации промышленной продукции.</p> <p>ИДК-3_{ПК-5} Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения</p>
<p>ПК-6. Способен планировать техническое обслуживание и ремонт промышленной продукции</p>	<p>ИДК-1_{ПК-6} Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции</p> <p>ИДК-2_{ПК-6} Определяет совокупности взаимосвязанных технических средств, специальной технической документации и исполнителей, необходимых для поддержания и восстановления качества изделий</p> <p>ИДК-3_{ПК-6} Разрабатывает комплексы операций по поддержанию работоспособности или исправности изделия при использовании по назначению, ожидании, хранении и транспортировании</p> <p>ИДК-4_{ПК-6} Разрабатывает комплексы операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей</p> <p>ИДК-5_{ПК-6} Разрабатывает и корректирует планы технического обслуживания и ремонта в нескольких альтернативных вариантах с учетом распределения, назначения обслуживающего и ремонтного персонала, обладающего необходимой квалификацией, наличия необходимых запчастей и расходных материалов</p> <p>ИДК-6_{ПК-6} Организует распределенную систему сбора и обработки службами заказчиков статистической информации о значениях показателей надежности, безотказности,</p>

		долговечности, ремонтпригодности
ПК-7. Способен разрабатывать проекты по управлению изменениями и реализовывать меры по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса		ИДК-1 _{ПК-7} Осуществляет анализ российской и зарубежной практики внедрения изменений на предприятиях сервиса ИДК-2 _{ПК-7} Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по управлению изменениями на предприятиях сервиса ИДК-3 _{ПК-7} Разрабатывает и реализует комплекс мер по преодолению сопротивления персонала предприятий сервиса ИДК-4 _{ПК-7} Проводит оценку эффективности управленческих решений по внедрению изменений на предприятиях сервиса.
ПК-8. Способен осуществлять научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса		ИДК-1 _{ПК-8} Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях сервиса ИДК-2 _{ПК-8} Применяет научные методы исследования при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сервиса

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен является частью государственной итоговой аттестации, объём составляет 1,5 з.е. и относится к базовой части учебного плана образовательной программы магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерская программа: Социально-культурный сервис).

Для проведения государственного экзамена формируется государственная экзаменационная комиссия, состав которой утверждается приказом ректора университета. Государственная итоговая комиссия действует в течение одного календарного года как единая для всех форм обучения в составе председателя и пяти членов комиссии.

Общие требования к организации и проведению государственного экзамена по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (уровень магистратура):

1. Государственный экзамен проводится по утвержденной программе, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

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

2. Устанавливается следующий порядок проведения государственного экзамена:

2.1 Оценочные средства государственного экзамена разрабатываются выпускающей кафедрой и утверждаются проректором по учебно-методической работе Университета. Вопросы и задания государственного экзамена должны отражать содержание ФГОС ВО.

2.2 Студенты получают билет, состоящий из 4-х теоретических вопросов и тестовых заданий, выполняемых с использованием компьютерной техники. Экзамен проводится в письменной форме.

2.3 На подготовку письменного ответа на каждый вопрос экзаменационного билета отводится не менее 30 минут. При этом используются бланки установленного образца для оформления экзаменационного задания или подготовки к письменному ответу.

2.4 Оценка формируется на основе ответов на поставленные в билете теоретические вопросы. Итоговая оценка по экзамену сообщается студенту в день экзамена, проставляется в протокол экзамена и зачетную книжку, где, как и в протоколе, расписываются председатель и члены государственной экзаменационной комиссии. В протоколе экзамена фиксируется номер и вопросы экзаменационного билета, по которому проводился экзамен.

3. В государственную экзаменационную комиссию в день сдачи экзаменов представляются следующие документы:

- приказ ректора о допуске обучающихся к государственному экзамену;
- зачетные книжки обучающихся, полностью оформленные и подписанные деканом;
- сводная экзаменационная ведомость, отражающая выполнение обучающимися образовательной программы по направлению подготовки;
- экзаменационные билеты;
- листы для ответа обучающихся со штампом выпускающей кафедры;
- оценочные ведомости для членов комиссии;
- экзаменационная ведомость.

4. Результаты государственного экзамена объявляются в день его проведения.

5. Передача государственного экзамена с целью повышения положительной оценки не допускается.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

В программу государственного экзамена по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерская программа: Социально-культурный сервис) входят такие дисциплины:

№ п/п	Шифр	Наименование дисциплины
1.	М.1.Б.8.	Инновационные технологии социально-культурного сервиса
2.	М.1.Б.6.	Стратегический менеджмент
3.	М.1.Б.7.	Стратегический маркетинг

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

4.1 Содержание дисциплины

«Инновационные технологии социально-культурного сервиса»

Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг. Становление понятия "инновация" и его основные определения. Классификация инноваций. Функции инноваций. Инновационный процесс.

Прогнозирование и планирование нововведений на уровне предприятий ресторанного хозяйства. Механизм управления инновациями. Понятие прогнозирования и планирования. Понятие инноваций в ресторанном бизнесе. Обоснование необходимости внедрения инноваций в ресторанном бизнесе.

Понятие "жизненного цикла" инновации.. Жизненный цикл нового продукта. Жизненный цикл новой операции. Стадии инновационной деятельности.

Организационные и социальные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве. Инновационные социальные технологии: понятие, особенности, структура, типы. Инновационная практика. Сущность социальных технологий. Типологизация технологий. Квазитехнологии.

Инфраструктурные инновации в гостиничном хозяйстве. Стеновые панели для внутренней отделки. Инновационные решения в развитии инфраструктуры отелей.

Экономические инновации в гостиничном бизнесе. Инновации при управлении продажами. Классификация результатов инноваций и методов оценки эффекта от реализации инноваций. Препятствия на пути внедрения инноваций на предприятия сферы гостеприимства. Общая экономическая эффективность инноваций. Характеристика результатов инновационной деятельности. Выход на рынок технологий как результат инновационной деятельности.

Оценка эффективности инновационного проекта гостиничного предприятия. Общие положения оценки и анализа проектов. Основные принципы оценки инновационных проектов.

Новые форматы предприятий ресторанного хозяйства. Предприятия формата FREE FLOW, и их адаптация на отечественном рынке. Современная уличная еда, ее разнообразие. Нейминг в ресторанном бизнесе.

Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов. Инновационные виды меню. Составление меню. Внешний вид меню. Управление меню.

Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства. Классификация и общие требования к организации деловых, культурных, общественных и спортивных мероприятий. Обслуживание по месту проведения деловых, культурных, общественных мероприятий. Обслуживание участников мероприятий завтраками, обедами, ужинами. Организация питания на выставках и ярмарках.

Классификация кейтерингового обслуживания. Подготовка к полносервисному кейтеринговому обслуживанию. Обслуживание потребителей

при предоставлении кейтеринговых услуг. Материально-техническое обеспечение кейтерингового обслуживания. Персонал службы кейтеринга.

Основные условия для внедрения новой услуги в заведении ресторанного хозяйства. План Инновации в работе официанта. Инновации в работе руководителя. Инновации в работе шеф-повара.

Инновационные формы предоставления услуг бармена. Организация работы бариста. Особенности профессии "витолье"

4.2 Содержание дисциплины «Стратегический менеджмент»

История развития стратегической управленческой мысли. Концепция стратегического менеджмента. Стратегическое управление: сущность и отличительные особенности. Процесс стратегического менеджмента и характеристика его этапов.

Сущность и значение стратегии предприятия. Стратегия предприятия: определяющие факторы, требования и критерии. Подходы к разработке стратегий. Состав стратегии и основные ее элементы. Типы стратегий и их характеристика. Стратегический набор: понятие и особенности. Иерархическая структура и состав стратегического набора.

Модели стратегического управления и условия их применения. Алгоритм оценки степени нестабильности внешней среды. Типы систем стратегического управления в условиях нестабильности внешней среды.

Сущность и отличительные черты стратегического планирования. Миссия предприятия: сущность, виды и предъявляемые требования. Стратегические цели: сферы установления и правила формулирования.

Процесс определения стратегической позиции предприятия и характеристика его этапов. Корпоративные стратегии предприятия: типы и характеристика. SWOT-анализ как инструмент определения стратегической позиции предприятия. Матрица Томпсона-Стрикленда как инструмент выбора стратегических альтернатив на корпоративном уровне. Бизнес-стратегии предприятия. Отраслевой конкурентный анализ: модель и основные этапы. Анализ деятельности конкурентов и определение конкурентных преимуществ.

Портфельный анализ и основные его этапы. Стратегическая зона хозяйствования (СЗХ) и управление набором СЗХ. Инструменты портфельного анализа: преимущества и недостатки. Матрицы «BCG», «GE/McKensey»: параметры, методика построения, преимущества и недостатки использования.

Стратегическая организация как этап стратегического менеджмента предприятия. Формирование организационных структур управления стратегического типа. Обеспечение руководства реализацией стратегий. Приведение организационной культуры в соответствие со стратегией.

Процесс выполнения стратегии предприятия. Управление стратегическим потенциалом при реализации стратегий предприятия.

Управление реализацией стратегий предприятия на основе концепции стратегических изменений. Управление сопротивлением стратегическим изменениям. Оценка и контроль выполнения стратегии.

4.3 Содержание дисциплины «Стратегический маркетинг»

Стратегический маркетинг как инструмент формирования стратегии в индустрии гостеприимства. Современные черты стратегического маркетинга, его задачи и значение в управлении предприятием. Элементы и виды маркетинговых стратегий, их классификация. Выбор, формирование и реализация маркетинговых стратегий.

Значение сегментирования рынка для стратегического маркетинга. Виды сегментации рынка ресторанного бизнеса. Принципы и методы рыночного сегментирования. Процесс сегментации рынка, характеристика основных этапов. Маркетинговые стратегии выбора целевого рынка в гостинично-ресторанном бизнесе. Позиционирование продукта ГРБ на рынке.

Особенности маркетинговой деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Характеристика маркетинговой среды и ее влияние на деятельность предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства. SWOT-анализ предприятия.

Анализ и управление портфелем диверсифицированной компании. Выбор стратегии предприятия на основе матрицы БКГ. Матрицы General Electric «привлекательность отрасли / позиция в конкуренции» (матрицы Мак Кинзи). Матрица жизненного цикла ArthurD. Little(ADL). Оценка стратегического ядра фирмы на основе матрицы Хинтерхубера. Матрица конкурентного бизнеса. Стратегические альтернативы диверсифицированной компании: стратегия входа на рынок и стратегия выхода с рынка. Определение оптимальной корпоративной стратегии диверсифицированной фирмы на основе анализа портфеля СЗХ.

Конкуренция и рыночная структура. Сущность конкурентных маркетинговых стратегий. Подход к разработке конкурентных маркетинговых стратегий А.Литла. Подход к разработке конкурентных маркетинговых стратегий Ф.Котлера. Модель конкурентных преимуществ М.Портера. Конкурентные стратегии по Юданову. Жизненный цикл фирмы. Формирование портфеля конкурентных маркетинговых стратегий предприятия.

Цена в комплексе маркетинга ресторанного предприятия, особенности ценообразования в ресторанном бизнесе. Постановка целей и выбор методов ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ВЫНОСИМЫХ НА ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Перечень вопросов по дисциплине «Инновационные технологии социально-культурного сервиса»:

1. Что такое инновация и какова её роль? Виды инноваций.
2. Понятие инновации: сущность, классификация, этапы распространения.
3. Определение и характеристика понятия «жизненный цикл инноваций».
4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.
5. Основные задачи инновационной деятельности в социально - культурном сервисе.
6. Специфика разработки и внедрения виртуальных технологий в туристско-экскурсионную, музейную, выставочную деятельность
7. Особенности использование компьютерных технологий в сфере услуг.
8. Цифровизация сферы сервисных услуг в современных условиях.
9. Ведущие инновации в индустрии гостеприимства: аутсорсинг, франчайзинг, бенчмаркинг.
10. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в индустрии гостеприимства.
11. Инновации в обеспечении комфорта и безопасности клиентов в сфере услуг.
12. Инновация как условие и средство развития индустрии досуга.
13. Влияние технологических, экономических, экологических нововведений на эффективность гостиничного бизнеса.
14. Современные типы предприятий гостиничной индустрии.
15. Современные типы предприятий в ресторанном бизнесе.
16. Инновации в дизайне интерьера ресторанов.
17. Инновационные компьютерные технологии в индустрии гостеприимства
18. Инновационные формы обслуживания, используемые на предприятиях общественного питания.
19. Внедрение новых технологий обслуживания в гостиничном бизнесе.
20. Инновационные процессы в информационном сервисе.
21. Инновации в сфере культуры, отдыха, развлечений.
22. Инновации в организации сервиса транспортных средств
23. SPA в отеле, как инновационное решение оздоровительных услуг.
24. Характеристика внедрения вендинг – услуг в индустрию гостеприимства.
25. Классические и инновационные виды меню.

**Перечень вопросов по дисциплине
«Стратегический менеджмент»:**

1. Концепция стратегического менеджмента.
2. Процесс стратегического менеджмента и характеристика его этапов.
3. Стратегия предприятия: определяющие факторы, требования, критерии и подходы к ее разработке.
4. Типы стратегий и их характеристика.
5. Стратегический набор: понятие, особенности и состав.
6. Модели стратегического управления и условия их применения.

7. Типы систем стратегического управления в условиях нестабильности внешней среды.
8. Миссия предприятия: сущность, виды и предъявляемые требования.
9. Стратегические цели: сферы установления и правила формулирования.
10. Процесс определения стратегической позиции предприятия и характеристика его этапов.
11. Корпоративные стратегии предприятия: типы и характеристика.
12. SWOT-анализ как инструмент определения стратегической позиции предприятия.
13. Матрица Томпсона-Стрикленда как инструмент выбора стратегических альтернатив на корпоративном уровне.
14. Бизнес-стратегии предприятия и их характеристика.
15. Отраслевой конкурентный анализ: модель и основные этапы.
16. Анализ деятельности конкурентов и определение конкурентных преимуществ.
17. Портфельный анализ и основные его этапы.
18. Стратегическая зона хозяйствования (СЗХ) и управление набором СЗХ.
19. Инструменты портфельного анализа: преимущества и недостатки.
20. Матрица «BCG»: параметры и методика построения.
21. Матрица «GE/McKensey»: параметры и методика построения.
22. Стратегическая организация как этап стратегического менеджмента предприятия.
23. Стратегическая организация и обеспечение руководства реализацией стратегий.
24. Управление реализацией стратегий предприятия на основе концепции стратегических изменений.
25. Оценка и контроль выполнения стратегии.

**Перечень вопросов по дисциплине
«Стратегический маркетинг»:**

1. В чем заключается сущность стратегического маркетинга?
2. Назовите основные задачи маркетинга в гостиничном бизнесе.
3. Назовите факторы, которыми определяется выбор стратегии.
4. В чем заключается сущность сегментирования рынка.
5. Дайте характеристику таким понятиям, как «целевой рынок» и «целевой сегмент».
6. Назовите и охарактеризуйте основные принципы рыночного сегментирования.
7. Выделите и опишите суть основных правил сегментации.

8. STP-маркетинг, процесс STP-маркетинга.
9. Назовите основные маркетинговые стратегии выбора целевого рынка в ГРС и приведите их краткую характеристику
10. Выделите основные этапы портфельного анализа.
11. Дать характеристику матрицы МакКинзи, опишите преимущества и недостатки.
12. Опишите положения каждой из направлений деятельности, которые входят в портфель компании в квадратах матрицы рост/доля, которая была разработана компанией BCG.
13. Назовите и опишите недостатки матрицы BCG.
14. Приведите подробную характеристику стратегических позиций, которых могут занимать СЗХ в матрице GeneralElectric.
15. Назовите составные части стратегического ядра.
16. От ряда, каких факторов зависит выбор той или иной стратегии.
17. Охарактеризовать существующие виды конкуренции.
18. Выделите взаимосвязь уровней конкурентоспособности и их детерминанты.
19. В чем состоит сущность конкурентных маркетинговых стратегий?
20. Дайте описание матрицы конкурентных стратегий по М.Портеру.
21. Разъясните сущность конкурентных стратегий по Юданову.
22. Охарактеризовать и изобразить схематически жизненный цикл фирмы, и привести пример.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ СТУДЕНТОВ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

Оценивание знаний обучающихся производится по 100-бальной системе с фиксацией оценки в нормативных документах университета.

Шкала оценивания:

- 90-100 баллов - отлично;
- 75-89 баллов - хорошо, в том числе хорошо 80-89 баллов, хорошо 75-79 баллов;
- 60-74 баллов – удовлетворительно, в том числе удовлетворительно 70-74 баллов, удовлетворительно 60-69 баллов;
- 35-59 баллов - неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи;
- 0-34 балла – неудовлетворительно с обязательным повторным курсом.

Сумма баллов	Критерии
90-100	ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы.

	<p>Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов, соблюдаются нормы профессиональной терминологии. Оценка «отлично» предполагает глубокое знание всех дисциплин, выносимых на государственную итоговую аттестацию и ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; • способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • владеют понятийным аппаратом; • демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
80-89	<p>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p> <p>Оценка «очень хорошо» ставится обучающимся за правильные ответы на вопросы билета, знание основных положений, раскрываемых в рамках рекомендованного учебного пособия и материалов, данных на лекциях. Оценка «очень хорошо» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают твёрдое знание программного материала; • усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу; • способны применять знание теории к решению заданий профессионального характера; • допускают неточности при ответе.
75-79	<p>ХОРОШО (GOOD) – ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.</p> <p>Оценка «хорошо» ставится обучающемуся за правильные, но не совсем полные ответы на вопросы билета. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка «хорошо» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают достаточное знание программного материала; • усвоили основную литературу; • способны применять знание теории к решению заданий профессионального характера;

	<ul style="list-style-type: none"> • допускают погрешности и неточности при ответе.
70-74	<p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – Допускаются некоторые нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии; • в целом усвоили основную литературу; • допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета. <p>Оценка «удовлетворительно» предполагает ответ только в рамках лекционного курса, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах допускаются неточности.</p>
60-69	<p>ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Выводы недостаточно аргументированы.</p> <p>Оценка «достаточно» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии; • в целом усвоили основную литературу; • допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета. <p>Оценка «достаточно» предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных положений. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, в ответах присутствуют неточности.</p>
35-59	<p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе изучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала; • допускают ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета; • демонстрируют существенное незнание теории и практики курса.
0-34	<p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – Материал излагается</p>

<p>непоследовательно, не представляет определенной системы знаний. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных курсов, не понимает сущности процессов и явлений. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, списавшему ответы на вопросы и читающему эти ответы экзаменатору, не отрываясь от текста, а просьба объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал по существу остается без ответа.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают отсутствие знаний основного программного материала; • допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета; • демонстрируют полное незнание теории и практики курса.
--

7. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

7.1. Основная литература.

1. Сорокина, Т. И. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Т. И. Сорокина. – Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. – 151 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/117669.html> (дата обращения: 11.11.2023). – Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Третьякова, Т. Н. Теория и методология инновационной деятельности в гостиничном деле : учебное пособие / Т. Н. Третьякова. — Челябинск : ЮУрГУ, 2020. — 92 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/197831> (дата обращения: 11.11.2023).- Режим доступа: // Лань : электронно-библиотечная система. - Текст : электронный

3. Гончарова, Л.А. Маркетинг : учебное пособие / Л. А. Гончарова, В. С. Чангли, А. В. Прокопенко. — Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2019.— 218 с. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92339.html.1>. – (дата обращения 09.11.2023). Режим доступа: Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks»: [сайт]. Текст : электронный.

4. Аренков, И. А. Стратегический маркетинг : учебное пособие / И. А. Аренков, В. Н. Наумов; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджетное образоват. учреждение высш. образования «Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т», Ин-т магистратуры. - СПб. : СПбГЭУ, 2017. - Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ. Текст : электронный.

7.2. Дополнительная литература.

1. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: конспект лекций (для студ. укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело), направления подготовки 43.04.01 Сервис (Магистерская программа: Социально-культурный сервис) очной и заочной форм обучения / Я.В. Дегтярева; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского» ; Каф. сервиса и гост. дела ; – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2023. – 103 с. – НБ ДОННУЭТ. – URL: <http://catalog.donnuet.ru>. – Текст : электронный.

2.Боровинская, Д. Н. Инновации в сфере услуг : учебное пособие / Д. Н. Боровинская. — Сургут : СурГПУ, 2021. — 98 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/259010> (дата обращения: 11.11.2023).- Режим доступа: // Лань : электронно-библиотечная система. - Текст : электронный

3.Управление инновациями : учебное пособие / составитель Л. Д. Котлярова. — пос. Караваево : КГСХА, 2021. — 58 с.— URL: <https://e.lanbook.com/book/252212> (дата обращения: 11.11.2023).- Режим доступа: // Лань : электронно-библиотечная система. - Текст : электронный

4.Юзык, Л. А. Стратегический маркетинг : конспект лекций по дисциплине для студентов укрупненной группы 38.00.00 «Экономика и управление», направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент», оч. и заоч. форм обучения, Ин-т экономики и управления / Л. А. Юзык; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. маркетингового менеджмента. - Донецк : [ДонНУЭТ], 2017. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ. Текст : электронный.

5.Москалев, М.В. Маркетинг. Основной курс, практикум и наглядные пособия : учебное пособие / М. В. Москалев. — Санкт-Петербург : Проспект Науки, 2017. — 216 с. — ISBN 978-5-903090-24-2. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80091.html> Режим доступа: Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks»: [сайт]. Текст : электронный.

7.3. Электронные ресурсы.

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.ru>. – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonline.ru.> – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
6. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru.> – Текст : электронный.
7. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
8. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php.> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
9. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
10. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный ун-т. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL: <https://library.lib.sfedu.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
11. Научная электронная библиотека elibrary.ru : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2024. – URL: <https://elibrary.ru.> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
12. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL: <http://cyberleninka.ru.> – Текст : электронный.
13. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL: <https://rusneb.ru/> – Текст. Изображение : электронные.