

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «ПРАКТИКУМ»
(УЦ «ПРАКТИКУМ»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор
УЦ «ПРАКТИКУМ»



К.Э. Бон

«10» декабря 2019 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«АДМИНИСТРАТОР СФЕРЫ УСЛУГ»

Срок обучения:

320 час.

Байкальск, 2019 г.

Настоящая дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки **«Администратор сферы услуг»** разработана Частным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования Учебным центром «Практикум»

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 01 от 10.12.2019 г.

Председатель совета  К.Э. Бон

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Стр.
	Пояснительная записка	4
1	Цель и планируемые результаты обучения в результате реализации программы	
2	Условия реализации программы	
2.1	Учебный план	
2.2	Календарный учебный график	
2.3	Рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей). Содержание рабочей программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	
2.4	Объем учебной работы и виды учебной работы	
2.5	Организация учебного процесса и режим занятий	
3	Система оценки результатов освоения программы	
4	Учебно-методические материалы	

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «**Администратор сферы услуг**», далее – Программа, разработана Частным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования Учебным центром «Практикум», далее – Учреждение, в соответствии с:

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

- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2019;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей";

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа включает требования к результатам ее освоения, структуре и содержанию подготовки, а также условиям ее реализации.

Требования к результатам освоения Программы сформированы на основе квалификационных требований, предъявляемых к администратору. В требованиях к результатам освоения Программы описываются компетенции, необходимые для профессиональной деятельности, которыми должен обладать выпускник.

Программа состоит из модуля социально-гуманитарных, общепрофессиональных и модуля специальных дисциплин.

Модуль социально-гуманитарных, общепрофессиональных дисциплин предназначен для базовой профессиональной подготовки. Модуль специальных дисциплин - специализированная часть программы для приобретения профессиональных знаний и умений.

В учебном плане содержится перечень учебных модулей с указанием объемов времени, отводимых на освоение дисциплин. В тематическом плане по профессиональному модулю раскрывается последовательность изучения разделов и тем.

Последовательность изучения разделов и тем учебной дисциплины может изменяться при условии выполнения программы учебной дисциплины.

Количество часов, отведенных на изучение учебных дисциплин, могут быть увеличены/снижены путем введения/исключения дополнительных тем и упражнений, учитывающих особенности и потребности заказчика.

Требования к условиям реализации Программы представлены требованиями к организации учебного процесса, учебно-методическому обеспечению и кадровому обеспечению.

Обучение проводится в оборудованных кабинетах с использованием учебно-методических и учебно-наглядных пособий в соответствии с Перечнем учебных материалов для подготовки Администраторов сферы услуг.

Для оптимизации учебного процесса допускается применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий путем размещения в Электронном образовательном ресурсе методических материалов по программе «**Администратор сферы услуг**».

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме экзамена и/или тестирования, направленного на определение готовности обучающихся к определенному виду деятельности, посредством оценки их профессиональных компетенций, сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов.

Состав аттестационной комиссии определяется и утверждается директором Учреждения. Экзамен проводится с использованием экзаменационных билетов / тестовых заданий, разработанных в Учреждении.

Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

1. Цель и планируемые результаты обучения в результате реализации программы

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации программы	Формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, (приобретение новой квалификации) в области администрирования организаций сферы услуг
---------------------------	--

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование
	лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

1.3. Трудоемкость обучения

Нормативная трудоемкость обучения	320 часов включая все виды аудиторной и/или внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя
-----------------------------------	--

1.4. Форма обучения

Форма обучения	Очная, очно-заочная, заочная
Технологии обучения	Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии
Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья	Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах

1.5. Режим занятий

Режим занятий	Не более 40 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы
---------------	--

1.6. Планируемые результаты обучения в результате реализации программы

В результате освоения программы профессиональной переподготовки	У выпускника должны быть сформированы компетенции, необходимые для профессиональной деятельности
---	--

1.6.1. Общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.6.2. Профессиональные компетенции, соответствующим видам деятельности:

1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2. Бронировать и вести документацию.

ПК 3. Информировать потребителя о бронировании.

2. Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.6.3. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

А) ОБЛАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- ✓ Работа по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.
- ✓ Контроль за сохранностью материальных ценностей.
- ✓ Консультирование посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- ✓ Принятие мер к предотвращению конфликтных ситуаций.
- ✓ Рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проведение необходимые организационно-технические мероприятий.
- ✓ Слежение за состоянием и обновлением рекламы в помещениях и на здании.
- ✓ Обеспечение чистоты и порядка в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории.
- ✓ Контроль за соблюдением работниками организации трудовой дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.
- ✓ Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах к их ликвидации.
- ✓ Обеспечение исполнения работниками указаний руководства организации.

Б) ОБЪЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- ✓ потребители гостиничного продукта, потребности и ключевые ценности потребителя;
- ✓ гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- ✓ гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;
- ✓ техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности;
- ✓ нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям на праве собственности или ином законном основании;
- ✓ информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий;
- ✓ нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности;
- ✓ результаты интеллектуальной деятельности.

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

п/п	Наименование дисциплин	Всего, час.	В т.ч.		Форма контроля / Вид аттестации
			Лекц ии	Семинар., практич. занятия	
1	МОДУЛЬ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ДИСЦИПЛИН				
1.1	Основы философии	4	4	---	Зачет
1.2	Безопасность жизнедеятельности	6	6	---	Зачет
1.3	Законодательное регулирование деятельности предприятий сферы услуг	4	4	---	Зачет
2	МОДУЛЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН				
2.1	Экономика организации	14	10	4	Диф.зачет
2.2	Основы менеджмента	16	12	4	Диф.зачет
2.3	Основы маркетинга	18	10	8	Диф.зачет
2.4	Правовое обеспечение профессиональной деятельности	14	10	4	Диф.зачет
2.5	Документационное обеспечение профессиональной деятельности	14	8	6	Диф.зачет
2.6	Информационные технологии в профессиональной деятельности	12	10	2	Диф.зачет
3	МОДУЛЬ СПЕЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН				
3.1	Корпоративная культура и деловой этикет	34	20	14	Экзамен
3.2	Психология продаж и оказания услуг	40	30	10	Экзамен
3.3	Технология и организация обслуживания в сфере услуг	62	40	22	Экзамен
3.4	Управленческая психология	34	20	14	Экзамен
3.5	Управление персоналом	40	30	10	Экзамен
	Итоговая аттестация	8	-	8	Экзамен
	ВСЕГО	320			

2.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Количество учебных часов по неделям								
	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8 неделя	9 неделя
Основы философии	4								
Безопасность жизнедеятельности	6								
Законодательное регулирование деятельности предприятий сферы услуг	4								
Экономика организации	10	4							
Основы менеджмента	16								
Основы маркетинга		18							
Правовое обеспечение профессиональной деятельности		14							
Документационное обеспечение профессиональной деятельности		4	10						
Информационные технологии в профессиональной деятельности			12						
Корпоративная культура и деловой этикет			18	16					
Психология продаж и оказания услуг				24	16				
Технология и организация обслуживания в сфере услуг					24	38			
Управленческая психология						2	32		
Управление персоналом							8	32	
Итоговая аттестация									8
ВСЕГО	320								

**2.3. Рабочие программы учебных предметов,
курсов, дисциплин (модулей).**

**Содержание рабочих программ учебных предметов,
курсов, дисциплин (модулей)**

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Философия, ее предмет и место в культуре	4
2	Исторические типы философии	
3	Философская онтология	
4	Теория познания	
5	Философия и методология науки	
6	Социальная философия и Философское понимание общества и его истории.	
7	Философская антропология	
	Всего	4

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

Наименование дисциплины

Тема 1 Философия, ее предмет и место в культуре Философские вопросы в жизни современного человека. Предмет философии. Философия как форма духовной культуры. Основные характеристики философского знания. Функции философии.

Тема 2 Исторические типы философии. Философские традиции и современные дискуссии. Возникновение философии Философия древнего мира. Средневековая философия. Философия XVII-XIX веков. Современная философия. Традиции отечественной философии.

Тема 3 Философская онтология Бытие как проблема философии. Монистические и плюралистические концепции бытия. Материальное и идеальное бытие. Специфика человеческого бытия. Пространственно-временные характеристики бытия. Проблема жизни, ее конечности и бесконечности, уникальности и множественности во Вселенной. Идея развития в философии. Бытие и сознание. Проблема сознания в философии. Знание, сознание, самосознание. Природа мышления. Язык и мышление.

Тема 4 Теория познания Познание как предмет философского анализа. Субъект и объект познания. Познание и творчество. Основные формы и методы познания. Проблема истины в философии и науке. Многообразие форм познания и типы рациональности. Истина, оценка, ценность. Познание и практика.

Тема 5 Философия и методология науки Философия и наука. Структура научного знания. Проблема обоснования научного знания. Верификация и фальсификация. Проблема индукции. Рост научного знания и проблема научного метода. Специфика социально-гуманитарного познания. Позитивистские и постпозитивистские концепции в методологии науки. Рациональные реконструкции истории науки. Научные революции и смена типов рациональности. Свобода научного поиска и социальная ответственность ученого.

Тема 6 Социальная философия и Философское понимание общества и его истории. Общество как саморазвивающаяся система. Гражданское общество, нация и философия истории государство. Культура и цивилизация. Многовариантность исторического развития. Необходимость и сознательная деятельность людей в историческом процессе. Динамика и типология исторического развития. Общественно-политические идеалы и их историческая судьба (марксистская теория классового общества; «открытое общество» К. Поппера; «свободное общество» Ф. Хайека; неолиберальная теория глобализации) Насилие и ненасилие. Источники и субъекты исторического процесса. Основные концепции философии истории.

Тема 7 Философская антропология

Человек и мир в современной философии. Природное (биологическое) и общественное (социальное) в человеке. Антропосоциогенез и его комплексный характер. Смысл жизни: смерть и бессмертие. Человек, свобода, творчество. Человек в системе коммуникаций: от классической этики к этике дискурса

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Безопасность жизнедеятельности как наука	6
2	ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ЛИКВИДАЦИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ	
3	ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИРОДНОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ	
4	ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ТЕХНОГЕННОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ	
5	ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ	
	Всего	6

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование дисциплины

Тема 1. Безопасность жизнедеятельности как наука.

Человек и среда обитания. Классификация опасностей. Безопасность, системы безопасности

Тема 2. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И ЛИКВИДАЦИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ»

Понятие «чрезвычайная ситуация», причины возникновения и особенности чрезвычайных ситуаций. Классификация чрезвычайных ситуаций. Поражающие факторы чрезвычайных ситуаций. Единая государственная система предупреждения ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).

Тема 3. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИРОДНОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ

Общая характеристика природных чрезвычайных ситуаций. Наводнения, действия населения при наводнении. Метеорологические опасные явления. Природные пожары.

Тема 4. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ТЕХНОГЕННОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ"

Классификация техногенных чрезвычайных ситуаций. Действия населения при чрезвычайных ситуациях с выбросом радиоактивных веществ. Действия населения при чрезвычайных ситуациях с выбросом АХОВ. Действия населения при транспортных авариях и катастрофах. Действия населения при пожарах и взрывах

Тема 5. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА И ЗАЩИТА ОТ НИХ

Классификация социальных чрезвычайных ситуаций. Массовые беспорядки, действия населения при возникновении массовых беспорядков. Терроризм, действия населения при угрозе и во время террористических актов.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Законодательное регулирование деятельности предприятий сферы услуг

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Нормативные правовые акты: Федеральные законы в сфере услуг	4
2	Нормативные правовые акты: Постановления Правительства РФ в сфере услуг	
3	Нормативные правовые акты: Приказы минспорттуризма	
4	Нормативные правовые акты: ГОСТы в сфере услуг	
	Всего	4

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Законодательное регулирование деятельности предприятий сферы услуг

Наименование дисциплины

Содержащиеся в законах правовые нормы призваны регламентировать и/или регулировать, и/или контролировать наиболее важные общественные отношения. Все правовые акты и органы управления, контролирующие их выполнение, созданы для обеспечения правопорядка. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации представлена различными документами, чья основная роль заключается в регламентировании, регулировании экономических отношений между субъектами туристского рынка. Они создают баланс интересов, прав и обязанностей между исполнителем и потребителем в соответствии с социальным, экономическим и политическим порядком, в котором функционирует правовая система.

Основными правовыми нормативными документами в сфере гостиничной деятельности являются:

- Федеральный закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
 - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральный закон РФ от 05.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”»;
 - Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 № 375-ПП «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы»;
 - распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 № 2335-РП «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы»;
 - распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 № 1529-РП «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы»;
 - приказ Минспорттуризма РФ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
- Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 № 63 «О национальных стандартах Российской Федерации» устанавливает стандарты, касающиеся сферы туризма:
- ГОСТ 30335—95 и ГОСТ Р 50646—94. «Услуги населению. Термины и определения»;

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Введение	14
2	Семейный бюджет	
3	Товар и его стоимость	
4	Рыночная экономика	
5	Труд и заработная плата	
6	Деньги и банки	
7	Государство и экономика	
8	Международная экономика	
	Всего	14

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование дисциплины

Тема 1. Введение

1.1. Потребности человека и ограниченность ресурсов

Понятие экономики. Экономические потребности общества. Свободные и экономические блага общества. Важнейшие экономические ресурсы: труд, земля, капитал, предпринимательство. Ограниченность экономических ресурсов — главная проблема экономики. Границы производственных возможностей.

1.2. Факторы производства. Прибыль и рентабельность

Факторы производства. Заработная плата. Формы оплаты труда. Поощрительные системы оплаты труда. Прибыль. Структура прибыли. Планирование прибыли. Рентабельность. Рента. Земельная рента. Научные подходы к категории процента. Основные теории происхождения процента.

1.3. Выбор и альтернативная стоимость

Экономический выбор. Метод научной абстракции. Стоимость. Потребительная и меновая стоимость. Альтернативная стоимость. Альтернативные затраты.

1.4. Типы экономических систем

Традиционная экономика. «Чистая» рыночная экономика. Механизм свободного образования цен. Принцип рациональности. Основные государственные функции при рыночной экономике. Административно-командная экономика. Условия функционирования командной экономики. Смешанная экономика. Модели смешанной экономики. Участие государства в хозяйственной деятельности.

1.5. Собственность и конкуренция

Понятие собственности. Собственность как основа социально-экономических отношений. Собственность как экономическая категория в современном понимании. Формы собственности: государственная, муниципальная, частная. Конкуренция. Совершенная конкуренция. Условия совершенной конкуренции. Монополия. Монополистическая конкуренция. Олигополия. Антимонopolная политика государства.

1.6. Экономическая свобода. Значение специализации и обмена

Понятие экономической свободы. Специализация и ее значение для формирования рынка. Понятие обмена. Организованный и хаотичный обмен. Принудительный и добровольный обмен. Товарный обмен. Ступени или формы обмена.

Практические занятия Место и роль знаний по экономике в жизни общества. Анализ основных экономических показателей: прибыль, рентабельность. Методы анализа прибыли. Кривая спроса и цены. Типы экономических систем.

Тема 2. Семейный бюджет

Семейный бюджет. Источники доходов семьи. Основные статьи расходов. Личный располагаемый доход. Реальная и номинальная заработная плата, реальные и номинальные доходы. Сбережения населения. Страхование. Практические занятия С согласия родителей просчитать семейный бюджет. Проанализировать два основных вида семейных доходов. Инфляция и ее последствия для семейного бюджета. Безработица и ее экономическое влияние на семью. Составить и проанализировать доходы и расходы семьи.

Тема 3. Товар и его стоимость

Понятие стоимости товара. Соотношение полезности и стоимости товаров. Практические занятия Понятие цены. Понятие стоимости товара. Мнения ученых экономистов XVII—XVIII веков по данному вопросу. Теория трудовой стоимости, теория предельной полезности, теория предельной полезности и издержек производства.

Тема 4. Рыночная экономика

4.1. Рыночный механизм. Рыночное равновесие. Рыночные структуры

Круговорот производства и обмена продукции в экономической системе. Закон спроса. Факторы, влияющие на спрос. Агрегированная функция спроса. Закон предложения. Концепция равновесия рынка. Устойчивость равновесия. Эластичность спроса по цене. Эластичность спроса по доходу. Перекрестная эластичность спроса. Эластичность предложения. Рыночные структуры.

4.2. Экономика предприятия: цели, организационные формы

Предприятие (фирма). Основные признаки предприятия. Предпринимательская деятельность. Виды предпринимательской деятельности. Цели предпринимательской деятельности. Структура целей организации, ее миссия. Классификация предприятий. Организационно-правовые формы предприятий.

4.3. Организация производства

Общая производственная структура предприятия. Инфраструктура предприятия. Типы производственной структуры хозяйствующих субъектов. Производственный и технологический процесс. Производственный цикл. Основные формы организации производства. Основной капитал. Классификация элементов основного капитала. Оборотный капитал. Роль оборотного капитала в процессе производства. Оборотные средства. Производственная функция. Материально-технические и социально-экономические факторы. Нормирование труда. Характеристика производительности труда. Методы измерения производительности труда. Показатели уровня производительности труда.

4.4. Производственные затраты. Бюджет затрат

Издержки предприятия и себестоимость его продукции. Классификация издержек предприятия. Сметы затрат на производство. Факторы, влияющие на себестоимость. Предельные издержки производства. Ценообразование. Доход предприятия. Практические занятия Рассмотреть понятие предприятия и его роль в рыночной экономике. Рассмотреть типы коммерческих организаций. Расходы организации, экономическое содержание.

Тема 5. Труд и заработная плата

5.1. Рынок труда. Заработная плата и мотивация труда

Проблемы спроса на экономические ресурсы. Фактор труд и его цена. Рынок труда и его субъекты. Цена труда. Понятие заработной платы. Номинальная и реальная заработная плата. Организация оплаты труда. Форма оплаты труда. Поощрительные системы оплаты труда.

5.2. Безработица. Политика государства в области занятости

Безработица. Фрикционная безработица. Структурная безработица. Циклическая безработица. Управление занятостью. Политика государства в области занятости населения.

5.3. Наемный труд и профессиональные союзы

Правовая основа деятельности профсоюзов. Основные права профсоюзов. Гарантии прав профсоюзов. Защита прав профсоюзов. Обязанности профсоюзов. Модели функционирования

рынка труда с участием профсоюзов. Практические занятия Основные способы купли-продажи рабочей силы. Заработная плата (позиция работника и работодателя). Нормы Трудового кодекса о легальной заработной плате.

Тема 6. Деньги и банки

6.1. Деньги и их роль в экономике

Деньги: сущность и функции. Деньги как средство обращения. Деньги как мера стоимости. Деньги как средство накопления. Деньги как средство платежа. Проблема ликвидности. Закон денежного обращения. Уравнение обмена. Денежный запас. Роль денег в экономике.

6.2. Банковская система

Понятие банковской системы. Двухуровневая банковская система РФ. Правовое положение Центрального банка (ЦБ) РФ. Основные функции и задачи ЦБ РФ. Инструменты и методы проведения кредитно-денежной политики. Понятие и функции коммерческих банков. Лицензии на осуществление операций. Виды банковских операций. Специализированные кредитно-финансовые учреждения.

6.3. Ценные бумаги: акции, облигации. Фондовый рынок

Ценные бумаги и их виды. Акции. Номинальная стоимость курса акций. Облигации. Рынок ценных бумаг. Первичный и вторичный рынок. Организованный и неорганизованный рынок. Фондовая биржа и ее функции. Аккумуляция капитала. Межотраслевые переливы капитала. Переход управления к эффективному собственнику. Биржевые спекуляции. Биржи в России.

6.4. Инфляция и ее социальные последствия

Инфляция. Измерение уровня инфляции. Типы инфляции. Причины возникновения инфляции. Инфляция спроса. Инфляция предложения. Социально-экономические последствия инфляции. Государственная система антиинфляционных мер. Практические занятия Происхождение денег: монет, бумажных и символических денег. Экономическое понятие функции денег. Особенности экономического обращения ценных бумаг: документарных и бездокументарных.

Тема 7. Государство и экономика

7.1. Роль государства в развитии экономики

Государство как рыночный субъект. Экономические функции государства. Принципы и цели государственного регулирования. Правовое регулирование экономики. Финансовое регулирование. Социальное регулирование. Общественные блага и спрос на них.

7.2. Налоги и налогообложение

Система налогообложения. Принципы и методы построения налоговой системы. Понятие налогов. Виды налогов. Элементы налога и способы его взимания. Система и функции налоговых органов.

7.3. Государственный бюджет. Дефицит и профицит бюджета

Понятие государственного бюджета. Основные статьи доходов государственного бюджета. Структура бюджетных расходов. Дефицит и профицит государственного бюджета. Роль государства в кругообороте доходов и расходов. Государственный долг и его структура.

7.4. Показатели экономического роста. Экономические циклы

Понятие валового внутреннего продукта (ВВП). Цели национального производства и состав ВВП. Методы расчета ВВП. Метод потока расходов. Метод потока доходов. Метод добавленной стоимости. Неравенство доходов и его измерение. Номинальный и реальный ВВП. Экономический цикл. Основные факторы экономического роста.

7.5. Основы денежно-кредитной политики государства

Понятие денежно-кредитной политики. Цели и задачи денежно-кредитной политики. Инструменты денежно-кредитной политики. Операции на открытом рынке. Политика изменения учетной ставки. Нормы обязательных резервов. Политика «дорогих» и «дешевых» денег. Эффективность и границы денежно-кредитного регулирования. Практические занятия Как сочетаются механизм свободной конкуренции и система государственного регулирования экономики. Перечислить и раскрыть методы государственного регулирования рыночной экономики. Как возникло налогообложение, всегда ли оно существовало? Раскрыть понятия: «штрафы», «санкции», «возмещение ущерба». Отличительные черты развития налоговой системы в России. Принципы налогообложения и способы взимания налогов. Дать анализ Федерального закона «О

государственном бюджете РФ» на текущий год. Обратить внимание на статьи, выделенные на социальные расходы.

Тема 8. Международная экономика

8.1. Международная торговля — индикатор интеграции национальных экономик

Международная торговля и мировой рынок. Международное разделение труда. Элементы теории сравнительных преимуществ. Международная торговая политика. Протекционизм в международной торговой политике. Причины ограничений в международной торговле. Фритредерство. Таможенная пошлина. Государственная политика в области международной торговли.

8.2. Валюта. Обменные курсы валют

Понятие валюты. Валютный курс и его характеристики. Спот-курс. Форвардный курс. Конвертируемость валюты. Динамика валютного курса. Факторы, определяющие валютные курсы: объем денежной массы, объем валового внутреннего продукта, паритет покупательной способности, колебания циклического характера, различия в процентных ставках и переливы капитала, ожидания относительно будущей динамики валютного курса.

8.3. Глобализация мировой экономики

Глобальные экономические проблемы.

8.4. Особенности современной экономики России

Экономические реформы в России. Экономический рост. Инвестиционный климат в современной России. Россия и мировая экономика. Практические занятия Структурные сдвиги в мировой экономике и их влияние на процессы в национальных экономиках. Особенности международной торговли. Сформулируйте теорию сравнительных издержек. Принципы валютного регулирования и валютного контроля в Российской Федерации. Порядок регулирования валютных курсов. Порядок регулирования работ международных валютных бирж.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Основы менеджмента

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Современный менеджмент: сущность и характерные черты	16
2	Основные функции, принципы и методы менеджмента	
3	Модели менеджмента, роль менеджера в организации	
4	Виды менеджмента, тайм-менеджмент	
5	Организационная культура, стили руководства, процесс принятия решений	
	Разделение труда в организации, формирование коллектива	16
	Всего	

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Основы менеджмента

Наименование дисциплины

Тема 1. Современный менеджмент: сущность и характерные черты

Что такое управление. История развития и становления менеджмента, роль менеджмента в современных рыночных условиях. Задачи менеджмента.

Тема 2. Основные функции, принципы и методы менеджмента

Основные функции менеджмента (планирование, организация, контроль, мотивация и координация). Взаимосвязь функций и влияние на эффективное управление. Принципы менеджмента. Методы менеджмента и применение их в практике руководства.

Тема 3. Модели менеджмента, роль менеджера в организации

Классические модели менеджмента. Их применение в практике управления крупными корпорациями (зарубежный и российский опыт). Характерные черты менеджера, его роль в организации. Требования, предъявляемые к менеджеру.

Практическая работа. Идеальный портрет и основные качества менеджера.

Тема 4. Виды менеджмента, тайм-менеджмент

Разновидности менеджмента. Классификация по объектам управления. Тайм-менеджмент – искусство управления временем. Рабочее время, схема планирования рабочего дня.

Практическая работа. Постановка целей и распределение приоритетов.

Тема 5. Организационная культура, стили руководства, процесс принятия решений

Корпоративная (организационная) культура как внутренняя среда организации. Элементы корпоративной культуры и способы формирования.

Классические стили руководства, основные черты и применение на практике.

Понятие управленческого решения, виды. Процесс принятия решений. Эффективность решения.

Практическая работа. Решение ситуаций по принятию управленческих решений.

Тема 6. Разделение труда в организации, формирование коллектива

Схемы разделения труда в организации. Понятие иерархии и уровней управления. Коммуникационные сети.

Определение коллектива, этапы формирования. Основные особенности каждого этапа. Виды коллективов. Управление взаимоотношениями, теории командообразования. Производственный конфликт, понятие, его субъекты, стадии развития и протекания. Формы производственных конфликтов (клика, забастовка, саботаж, интрига). Преодоление производственных конфликтов.

Практическая работа. Ролевая игра по основам командообразования.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Основы маркетинга

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1.	Современная концепция маркетинга	18
2.	Система маркетинговых исследований	
3.	Товар. Товарная политика	
4.	Реализация товара	
5.	Система маркетинговых коммуникаций	
6.	Цены. Ценообразование. Ценовая политика	
7.	Маркетинг услуг	
8.	Составление плана по маркетингу для малого бизнеса и инд. деятельности	
	Итого	18

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Основы маркетинга

Наименование дисциплины

Тема 1. Современная концепция маркетинга

Определение маркетинга. Основные принципы и функции маркетинга. Рынок и его основные характеристики. Задачи маркетинга. Товарная, производственная и сбытовая концепция управления.

Тема 2. Система маркетинговых исследований

Цели, объекты и методы маркетинговых исследований. Исследование товарных рынков. Сегментация рынка. Изучение потребителей. Исследование внутренней и внешней среды предприятия.

Практические занятия. Изучение сегментации рынка.

Тема 3. Товар. Товарная политика

Товар в системе маркетинга. Товарная политика. Обеспечение качества и конкурентоспособности товаров. Сервис в системе товарной политики. Жизненный цикл товаров.

Тема 4. Реализация товара

Каналы распределения и товародвижение. Оптовая и розничная торговля. Прямой маркетинг. Личные продажи. Торговый персонал.

Тема 5. Система маркетинговых коммуникаций Реклама. PR. Ярмарки и выставки.

Практические занятия. Исследование рынка рекламы Иркутской области.

Тема 6. Цены. Ценообразование. Ценовая политика

Цена. Система цен и их квалификации. Установление цены на товары.

Практические занятия. Изучение ценовой политики в отдельно взятой сфере.

Тема 7. Маркетинг услуг

Понятие «Услуга». Основные характеристики. Особенности маркетинговой деятельности в сфере услуг.

Тема 8. Составление плана по маркетингу в системе малого бизнеса и индивидуальной деятельности .

Практические занятия. Составление маркетингового плана для индивидуального предпринимателя.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Введение	14
2	Основы гражданского законодательства	
3	Основы трудового законодательства	
	Итого	14

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

Тема 1. Введение

Понятие и определение права. Понятие нормативного акта. Виды нормативных актов. Основные нормативные акты, регулирующие трудовые и гражданские правоотношения. Юридическая ответственность и виды.

Тема 2. Основы гражданского законодательства

Основные начала гражданского законодательства. Субъекты гражданских правоотношений. Граждане (физические лица) и юридические лица.

Объекты гражданских правоотношений. Материальные и нематериальные блага, их защита. Возмещение материального и морального вреда.

Заключение договоров, их изменение и прекращение. Оферта и акцепт.

Расчетные обязательства.

Тема 3. Основы трудового законодательства

Трудовой договор. Условия трудового договора. Бессрочный, срочный трудовой договор.

Прием на работу. Гарантии граждан при приеме на работу. Оформление документов при приеме на работу. Трудовые книжки. Приказы.

Изменение условий трудового договора и их оформление. Совмещение профессий. Совместительство. Исполнение обязанностей временно отсутствующего работника. Переводы на другую работу. Временные переводы.

Прекращение трудового договора. Прекращение трудового договора по инициативе работника. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя. Выходное пособие.

Рабочее время. Учет рабочего времени. Время отдыха. Выходные и праздничные дни. Отпуска. Оплата командировок, отпусков, работы в выходные и праздничные дни, дней временной нетрудоспособности.

Трудовая дисциплина. Поощрения за успехи в работе. Дисциплинарные взыскания. Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий.

Материальная ответственность работника за причиненный ущерб. Возмещение организацией вреда, причиненного работнику.

Трудовые споры. Рассмотрение индивидуальных трудовых споров. Рассмотрение коллективных трудовых споров (конфликтов).

Практические занятия. Решение ситуационных задач по теме: «Трудовые договоры».

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Составление документов администратора в гостиничных предприятиях	14
2	Составление документов администратора в предприятиях общественного питания	
	Итого	14

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

Тема 1. Составление документов администратора в гостиничных предприятиях

Понятие о составлении документов администратора в гостиничных предприятиях. Перечень форм и технические условия их изготовления.

Практические занятия.

Оформление анкет и карты гостя при заселении гостя.

Ведение журнала регистрации иностранных граждан в гостинице.

Ведение ведомости движения номерного фонда.

Оформление бронирования мест в гостинице.

Тема 2. Составление документов администратора в предприятиях общественного питания

Документационное оформление работ в предприятиях общественного питания. Распределение обязанностей при обслуживании гостей в торговом зале ресторана.

Практические занятия.

Оформление заказ-счета.

Определение количества столов.

Расчет потребного количества посуды для сервировки столов и подачи блюд.

Определение количества обслуживающего персонала.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Информационные технологии в профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Техника безопасности. ПК и дополнительные устройства	12
2	Операционная система MS Windows	
3	Текстовый редактор MS Word	
4	Электронные таблицы MS Excel	
	Итого	12

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Информационные технологии в профессиональной деятельности

Наименование дисциплины

Тема 1. Техника безопасности. ПК и дополнительные устройства Соблюдение правил техники безопасности при работе с ПК.

Основные компоненты ПК и их технические характеристики. Процессор. Память. Дисковые накопители. Устройства вывода изображения (монитор, видеоадаптер). Устройство ручного ввода данных (клавиатура, мышь). Устройства передачи данных (сетевой адаптер, модем). Принтеры. Сканеры. Источники бесперебойного питания.

Тема 2. Операционная система Microsoft Windows

Общие сведения о Microsoft Windows, различные версии. Описание рабочего стола. Использование мыши. Запуск прикладных программ с помощью кнопки «Пуск». Завершение работы.

Принципы работы с приложениями Windows. Элементы окна приложения Windows. Кнопки заголовка окна.

Перемещение окон. Изменение размера окна. Свертывание окна. Автоматическое расположение окон.

Работа с меню: выпадающее меню, всплывающее меню, подменю. Виды меню.

Панель задач и ее элементы. Переключение между программами. Справочная система. Диалоговые окна.

Файлы, папки и диски. Выбор дискового накопителя. Перемещение по папкам, просмотр содержимого папок. Маршруты и полное имя файла.

Окно программы «Проводник». Операции с папками и файлами: создание папки, копирование и пересылка папок и файлов, перемещение папок и файлов и их удаление. Буфер обмена и корзина.

Поиск папок и файлов.

Практические занятия. Запуск прикладных программ с помощью кнопки «Пуск». Работа с окнами. Создание папок, копирование, перемещение папок и файлов и их удаление. Работа с буфером обмена и корзиной.

Тема 3. Текстовый редактор Microsoft Word

Краткий обзор возможностей Word. Запуск редактора. Структура окна.

Описание элементов окна. Справочная система.

Технология работы с текстовыми документами. Ввод текста. Перемещение курсора. Прокрутка документа. Исправление ошибок.

Сохранение документа. Закрытие документа. Выход из программы.

Открытие документа. Выделение фрагмента текста. Отмена выполненных действий. Удаление текста. Использование буфера обмена для вырезания, копирования и вставки фрагментов текста.

Проверка орфографии. Исправление орфографических ошибок. Автозамена. Подбор синонимов.

Приемы форматирования. Изменение параметров шрифта. Форматирование абзаца. Обрамление абзаца. Нумерованные и маркированные списки.

Оформление страницы. Установка полей. Масштабирование документа. Предварительный просмотр документа. Печать документа. Параметры печати.

Нумерация страниц и колонтитулы.

Поиск и замена в тексте. Использование Автотекста.

Оформление документов с помощью стилей. Оформление документов с помощью стилей абзацев. Создание документов с помощью мастеров и шаблонов.

Работа с таблицами. Создание простой таблицы. Ввод данных в таблицу. Выделение строк и столбцов. Добавление и удаление строк и столбцов. Простейшие вычисления.

Вставка рисунков в документ. Перемещение рисунков и изменение размеров. Вставка объектов WordArt.

Практические занятия. Ввод текста. Сохранение документа. Закрытие документа. Выход из программы. Исправление орфографических ошибок. Форматирование текста. Нумерованные и маркированные списки. Установка полей. Нумерация страниц. Колонтитулы. Создание документов с помощью мастеров и шаблонов. Работа с таблицами. Создание простой таблицы. Ввод данных в таблицу. Оформление документов. Выделение строк и столбцов. Вставка рисунков в документ.

Тема 4. Электронные таблицы Microsoft Excel

Табличные процессоры как средство обработки финансовоэкономической и статистической информации. Основные термины: электронная таблица, рабочая книга, рабочий лист, ячейка, адрес ячейки, активная ячейка. Табличный процессор Excel. Запуск программы. Элементы окна программы.

Перемещение по рабочему листу. Ввод данных. Исправление ошибок. Выделение диапазона ячеек. Сохранение рабочей книги. Отмена действия команд. Справочная система.

Открытие рабочей книги. Редактирование рабочего листа: удаление данных в ячейке и диапазоне, вставка и удаление элементов рабочего листа, копирование и перемещение данных.

Изменение размеров столбцов и строк.

Манипулирование рабочими листами: вставка, удаление, перемещение и копирование рабочих листов.

Форматирование текста: выбор шрифта, применение текстовых форматов, выравнивание данных.

Форматы чисел.

Применение заливки и обрамления. Копирование форматов.

Печать рабочего листа. Установка параметров страницы и определение области печати. Предварительный просмотр перед печатью.

Выполнение вычислений. Создание формул. Использование ссылок на ячейки: относительные, абсолютные и смешанные ссылки. Поиск и исправление ошибок в формулах. Использование имен ячеек и диапазонов ячеек.

Использование функций: список доступных функций, кнопка Автосумма, редактирование функций.

Создание диаграмм. Типы диаграмм и их использование. Создание диаграмм. Параметры диаграммы: заголовки, оси, линии сетки, легенда, подписи данных.

Перемещение диаграммы и изменение размера диаграммы. Печать диаграмм.

Практические занятия. Запуск программы. Работа с листами книги. Ввод данных. Форматирование текста. Форматы чисел. Выполнение вычислений. Создание формул. Использование ссылок на ячейки: относительные, абсолютные и смешанные ссылки. Использование функций. Создание диаграмм. Сортировка и фильтрация данных. Функция «Если».

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Корпоративная культура и деловой этикет

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Введение в курс. Этика как наука и явление духовной культуры	34
2	Профессиональная этика и ее особенности. Этика партнерских отношений в сфере сервиса	
3	Имидж и этикет делового человека. Речевой этикет в профессиональной деятельности	
4	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	
	Итого	34

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Корпоративная культура и деловой этикет

Наименование дисциплины

Тема 1. Введение в курс. Этика как наука и явление духовной культуры

Понятие об этике и этикете. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Добро и зло-фундаментальные категории этики. Другие этические категории. Понятие «профессиональная этика» и «профессиональный этикет».

Практические занятия. Обсуждение ситуаций из практики деловой жизни.

Тема 2. Профессиональная этика и ее особенности. Этика партнерских отношений в сфере сервиса

История и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Этические кодексы. Этика сферы предпринимательства. Этическая и социальная ответственность организации. Понятие корпоративности и корпоративной этики. Понятие об этике партнерских отношений. Этика работника и особенности деловых отношений в сфере сервиса. Деловое общение: принципы и правила делового общения. Начальник и подчиненный (управленческая этика). Стили руководства. Понятие субординации. Отношения с коллегами.

Практические занятия. Анализ выбранной организации на соблюдение профессиональной этики

Тема 3. Имидж и этикет делового человека. Речевой этикет в профессиональной деятельности

Имидж и его составляющие. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки. Требования к деловой речи и речевая грамотность. Обращение. Знакомства и приветствия. Значение интонации. Речи для особых случаев. Поздравления, слова благодарности и признательности. Критика: сущность и виды. Комплимент в деловом общении

Практические занятия. Игровой практикум по общению: перевести в форму делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Обсуждение результатов.

Тема 4. Деловой этикет в профессиональной коммуникации.

Этикет деловой беседы. Деловой визит. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций. Этикет деловой переписки. Этикет телефонного разговора. Этические особенности современного бизнеса. Рекомендации как вести себя в зарубежных странах

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Психология продаж и оказания услуг

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Введение в дисциплину. Определение продаж	40
2	Продажа как процесс передачи ценности	
3	Продажи в современных теориях психологии. Техники продаж	
4	Обучение персонала в сфере продаж и оказания услуг	
5	Психология взаимодействия	
6	Основы поведения покупателей. Модели поведения покупателей. Особенности поведения организационных покупателей	
7	Процесс продажи	
8	Навыки эффективных продаж	
	Итого:	40

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Психология продаж и оказания услуг

Наименование дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину. Определение продаж

Что такое продажа. Продажа товаров и услуг. Использование психологических знаний в процессе продажи и оказания услуг. Оптовая и розничная торговля, психологические нюансы. Личные продажи. Виды личных продаж. Виды взаимодействия в ходе личных продаж.

Практические занятия. Обсуждение эффективности личных продаж в условиях современной российской действительности.

Тема 2. Продажа как процесс передачи ценности

Определение ценности потребителя. Выгоды потребителя и продавца.

Выявление, восприятие, изменение ценностей в процессе продажи.

Тема 3. Продажи в современных теориях психологии. Техники продаж

Продажи как часть психологии. Техники продаж.

Практические занятия. Групповая работа по изучению техник продаж.

Решение кейсов

Тема 4. Обучение персонала в сфере продаж и оказания услуг

Цели обучения. Ресурсы для достижения поставленных компанией целей. Подходы к обучению персонала. Повышение эффективности службы сбыта и оказания услуг.

Практические занятия. Написание программы обучения персонала на предприятии сферы услуг

Тема 5. Психология взаимодействия

5.1. Модели взаимодействия

Иерархические модели ответных реакций: модель ВИЖД, иерархическая модель эффектов, модель инновации-приятия, модель коммуникаций. Стадии взаимодействия между продавцом и покупателем: познавательная, эмоциональная и поведенческая стадии. Потребитель как основа политики компании.

5.2. Стимулы

Понятие "стимулы". Понятие "маркетинговые стимулы". Функция "защита восприятия". Характеристика легко воспринимающихся стимулов.

5.3. Восприятие

Понятие "восприятие". Выявление стимула. Организация маркетинговых стимулов: принцип интеграции. Интерпретация стимулов: категоризация и вывод. Методы воздействия на имидж торговой марки. Законы восприятия информации. Процесс восприятия. Психологические характеристики потребителей, влияющие на восприятие.

5.4. Получение и обработка информации

Привлечение информации о товаре и услуге. Обработка информации:

краткосрочная и долгосрочная память. Оценка торговой марки. Привлечение информации. Поиск информации. Обработка информации.

5.5. Установки

Установки. Три традиционных компонента отношения к товару и услуге. Компоненты установок. Функции и свойства установок. Факторы, влияющие на развитие установок. Изменение установок. Теории установок, разрабатывающие изменение установок до и после покупки. Стратегии по усилению и изменению установок.

5.6. Установки и поведение

Связь установок и поведения. Мнение. Чувства. Эмоция. Намерение. Обратимость процесса "установки - поступки". Изменение установок и препятствия на пути изменения. Модель иерархии эффектов. Явление изменяемости последовательности ступеней. Значение обязательств как этической составляющей продажи товара и оказания услуг.

Практические занятия. Решение проблемных ситуаций, характерных для продаж и сферы услуг

Тема 6. Основы поведения покупателей. Модели поведения покупателей. Особенности поведения организационных покупателей

6.1. Модели поведения покупателей

Модели поведения покупателей. Инерция. Ограниченное принятие решений. Комплексное принятие решений и его модели.

6.2. Особенности поведения организационных покупателей

Организационные закупки. Этапы процесса закупки. Факторы, влияющие на поведение деловых покупателей. Организационный покупатель.

Методика «7 радикалов» как способ визуальной диагностики типа покупателя и его мотивации.

Практические занятия. Изменение модели поведения гостей в сфере услуг

Тема 7. Процесс продажи

Основные этапы эффективного процесса личных продаж по Котлеру и Шнаппауфу.

Тема 8. Навыки эффективных продаж

8.1. Обзор навыков

Структура "внутренних" навыков менеджера. Структура "внешних" навыков менеджера.

8.2. Навыки эффективных коммуникаций

Модель и процесс коммуникаций. Методы получения обратной связи при декодировании информации. Устные коммуникации, факторы успеха. Модель коммуникации. Продажа при личном общении. Стиль коммуникаций при личных продажах и его элементы. Характеристики коммуникативных навыков.

Слушание: активное и пассивное. Действия, помогающие собеседнику говорить. Структура устного выступления. Рекомендации по повышению эффективности выступлений. Невербальные коммуникации.

8.3. Навыки ведения переговоров

Черты характера, необходимые для эффективного проведения переговоров. Общая структура и подходы к ведению переговорного процесса. Гарвардский проект ведения переговоров: четыре основных принципа ведения переговоров. Преодоление возражений, возникающих в процессе переговоров. Психологическое и логическое сопротивление. Методы преодоления.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Технология и организация обслуживания в сфере услуг

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1.	Классификация гостиничных предприятий	62
2.	Технология работы службы приема и размещения	
3.	Технология обслуживания гостиничных помещений	
4.	Предоставление дополнительных услуг в гостинице	
5.	Характеристика предприятий питания	
6.	Подготовка торговых помещений к обслуживанию	
7.	Столовая посуда, приборы, столовое белье	
8.	Подготовка торгового зала к обслуживанию	
9.	Обслуживание посетителей	
10.	Обслуживание банкетов	
	Итого	62

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Технология и организация обслуживания в сфере услуг

Наименование дисциплины

Тема 1. Классификация гостиничных предприятий

Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Классификация средств размещения. Классификация номерного фонда. Профессиональные стандарты к основным должностям работников гостиничного хозяйства.

Тема 2. Технология работы службы приема и размещения

Операции процесса обслуживания и функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации гостей. Особенности регистрации иностранных туристов. Виды расчетов с проживающими.

Тема 3. Технология обслуживания гостиничных помещений

Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе.оборот постельного белья.

Практические занятия. «Изучение требований по санитарному содержанию помещений гостиницы».

Тема 4. Предоставление дополнительных услуг в гостинице

Виды услуг, оказываемых в гостинице. Организация бытового обслуживания. Охрана труда и техника безопасности в гостинице

Тема 5. Характеристика предприятий питания

Классификация предприятий питания. Структура управления предприятиями питания гостиницы, ресторанов, кафе. Организация производства продукции питания

Тема 6. Подготовка торговых помещений к обслуживанию

Виды и характеристика торговых помещений. Оборудование торгового зала. Оформление интерьера.

Тема 7. Столовая посуда, приборы, столовое белье

Виды, характеристика и использование посуды фарфоро-фаянсовой, стеклянной, металлической, деревянной, пластмассовой. Столовое белье. Формы складывания салфеток.

Тема 8. Подготовка торгового зала к обслуживанию

Уборка зала ресторана, расстановка мебели. Подготовка посуды и приборов. Сервировка столов (предварительная, дополнительная, по заказанному меню). Личная подготовка официантов к работе. Виды меню и порядок его формирования. Карта вин. Характеристика блюд и напитков

Практические занятия. «Подготовка посуды и приборов для сервировки столов»; «накрытие столов скатертью»; «сервировка столов по заданию преподавателя»

Тема 9. Обслуживание посетителей

Прием заказа, выполнение заказа. Техника работы официанта. Методы подачи блюд и напитков. Уборка и замена использованных тарелок и приборов. Расчет с посетителями.

Практические занятия. «Техника работы официанта при подаче блюд и напитков».

Тема 10. Обслуживание банкетов

Виды банкетов и порядок их обслуживания. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Банкет-чай. Специальные формы обслуживания.

Практические занятия. «Сервировка банкетных столов»; «техника обслуживания посетителей на банкетах».

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Управленческая психология

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Введение	34
2	Основы психологии	
3	Психологические аспекты малых групп и коллективов	
4	Социально-психологические основы деятельности	
	Итого	34

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Управленческая психология

Наименование дисциплины

Введение

Предмет психологии управления. Понятие об объекте управления и деятельности управляющего. Основные психологические проблемы управления. Междисциплинарные связи психологии управления. Принципы и методы управленческой психологии.

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ

Тема 1. 1. Понятие о психике

Понятие психологии. Психика, ее структура. Ощущения, их виды и свойства. Внимание как условие сознательной деятельности. Восприятие, индивидуальные проявления. Воображение, его психологические характеристики. Мышление, закономерности формирования и функционирования. Качества ума. Память, понятие и закономерности. Свойства и виды эмоций. Чувства, их виды. Закономерности эмоций и чувств. Речь, функции и связь с мыслительной деятельностью человека. Волевая регуляция поведения. Особенности проявления психических познавательных процессов в управленческой деятельности. Познавательные процессы в управленческой деятельности. Роль восприятия в управленческой деятельности. Требования к памяти руководителя. Интеллект руководителя, его умение мыслить. Волевые свойства руководителя

Тема 1.2 Психология личности

Темперамент, его психические характеристики. Темперамент и стиль работы руководителя. Понятие личности. Динамическая структура личности. Психические свойства личности. Типология личности. Характер, его структура. Формирование характера. Эталонные черты характера руководителя. Способности, понятие и их развитие. Профессиональные способности.

Тема 1.3. Психология общения

Общение, его роль в жизнедеятельности человека. Функции общения. Формы, типы и виды общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Общение как обмен информацией: вербальная коммуникация. Речь, формы речевого общения, формы вербальной коммуникации. Общение как взаимодействие.

Тема 1.4 Управленческие технологии

Формы управленческого общения: субординационная, служебно-товарищеская, дружеская. Принципы управленческого общения. Правила осуществления конструктивной критики. Публичное выступление. Факторы, повышающие эффективность публичного выступления: визуальность, установление и поддержание контакта с аудиторией, завоевание расположения аудитории, язык выступления.

Тема 1.5. «Конфликт и стратегия поведения в конфликте»

Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Причины конфликта. Признаки конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Конфликт и его роль в развитии групп и организаций. Классификация конфликтов. Деструктивный и конструктивный конфликты. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Применение административных мер и психологических подходов при разрешении конфликта

Раздел 2 Психологические аспекты малых групп и коллективов

Тема 2.1 Малая социальная группа как социально-психологическая характеристика организации

Понятие группы и классификация групп. Понятие «малая группа». Классификация малых групп. Стадии и уровни развития группы. Процессы интеграции и дифференциации. Феноменология малых групп. Коллектив и его основные характеристики. Закономерности групповой деятельности

Тема 2.2. Формальные и неформальные группы.

Понятие формальной и неформальной группы. Характеристика неформальной группы и учет ее особенностей в целях эффективного управления. Способы исследования межличностных отношений в группе

Тема 2.3. Социально-психологический климат в коллективе

Понятие социально-психологического климата. Факторы, влияющие на социально-психологический климат. Показатели социально-психологического климата. Этапы исследования социально – психологического климата. Методики исследования социально - психологического климата в коллективе.

Тема 2.4 «Коммуникативные структуры в организации»

Коммуникативные структуры. Функции коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Централизованные и децентрализованные внутрикоммуникативные сети. Типы коммуникаторов. Причины неэффективных коммуникаций. Преодоление коммуникативных барьеров

Раздел 3. «Социально-психологические основы деятельности руководителя»

Тема 3.1 «Власть и лидерство»

Понятие о руководстве и лидерстве. Власть и влияние. Власть и авторитет. Формы власти и влияния: власть, основанная на вознаграждении, власть, основанная на принуждении; законная власть; власть примера (влияние через харизму); экспертная власть. Влияние через убеждение и участие. Типы лидерства. Роль руководителя в системе управления, его функции.

Тема 3.2 Психологические аспекты принятия управленческих решений

Основные качества руководителя: профессиональные, деловые, личностные. Организаторские способности руководителя. Психологические аспекты принятия управленческих решений.

Понятие имиджа. Составные компоненты. Требования к имиджу руководителя. Принципы создания имиджа.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Управление персоналом

Наименование дисциплины

№	Наименование темы	Количество часов
1	Предмет и содержание дисциплины. Система управления персоналом. Место, роль, принципы, цели и методы управления персоналом в системе управления организацией	40
2	Стратегия управления персоналом и кадровая политика. Планирование работы с персоналом организации	
3	Система подбора и найма персонала. Адаптация персонала	
4	Обучение и развитие персонала	
5	Мотивация и стимулирование персонала	
6	Оценка персонала. Оплата труда персонала	
	Итого	40

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Управление персоналом

Наименование дисциплины

Тема 1. Предмет и содержание дисциплины. Система управления персоналом. Место, роль, принципы, цели и методы управления персоналом в системе управления организацией

Предмет, основные цели, задачи и объект курса. Основное содержание курса. Специфика изучения курса. Значение курса для современных российских условий. Содержание понятия «управление персоналом». Значение управления персоналом для обеспечения жизнедеятельности организации и повышения эффективности ее деятельности. Трактовка понятий «управление персоналом», «управление человеческими ресурсами», «кадровый менеджмент». Взаимосвязь курса с другими дисциплинами.

Понятие «система управления персоналом». Организационная структура системы управления персоналом, назначение и содержание. Объекты и субъекты системы управления. Цели и функции системы управления персоналом организации и методы управления персоналом.

Понятие «методы управления персоналом». Административные, экономические и социально-психологические методы.

Служба управления персоналом. Роль службы управления персоналом организации. Функции службы управления персоналом. Должностная инструкция менеджера по персоналу.

Практические занятия. Выстраивание процессов взаимодействия других служб со службой персонала.

Тема 2. Стратегия управления персоналом и кадровая политика. Планирование работы с персоналом организации

Понятие «стратегия управления персоналом» организации. Сущность и цели стратегического управления персоналом. Объекты стратегического управления персоналом. Взаимосвязь и соотношение стратегий развития персонала и организации. Этапы Взаимосвязь государственных органов управления трудовыми ресурсами со службами управления персоналом организации.

Кадровая политика организации: понятие, цель кадровой политики. Формирование кадровой политики. Направления кадровой политики. Инструменты кадровой политики.

Кадровое планирование: понятие, цели кадрового планирования. Этапы и виды кадрового планирования. Долгосрочное и краткосрочное планирование.

Планирование потребности в персонале. Методы планирования.

Определение требований к кандидатам. Факторы, определяющие содержание и структуру требований. Построение профиля должности.

Формы документального оформления описания работы и требований к кандидатам: должностная инструкция.

Практические занятия. Разработка должностной инструкции.

Тема 3. Система подбора и найма персонала. Адаптация персонала

Понятия «найм, набор персонала». Связь методов набора с кадровой политикой организации. Определение основных источников привлечения кандидатов (внешние, внутренние) и выбор методик привлечения кандидатов. Инструменты и стратегии поиска: СМИ, Интернет (рабочие сайты: e1, rabota66, headhunter, superjob, rabota.ru). Работа с внешними источниками (биржи труда, учебные заведения, кадровые агентства).

Понятие «отбор персонала». Этапы проведения отбора.

Техника собеседования при отборе и найме кандидатов (телефонное, личное собеседование).

Тестирование и другие методы оценки кандидатов (интервью, анализ документов, использование центров оценки персонала и др.)

Практические занятия.

1. Составление объявления в газету.
2. Анализ объявлений в газете. Выбор лучших и худших вариантов.
3. Поиск на подбор специалиста через сайт rabota66.ru
4. Анализ резюме
5. Составление case вопросов для интервью.
6. Проведение собеседования при найме на работу.
7. Составление оценочного листа.

Понятие адаптации. Формы и виды адаптации. Основные цели адаптации сотрудников. Задачи менеджера по персоналу по управлению адаптацией. Технология адаптации персонала. Планирование и разработка программы адаптации. Содержание программы адаптации. Реализация программы, оценка и оформление результатов адаптации.

Практические занятия. Разработка «папки» для нового сотрудника.

Тема 4. Обучение и развитие персонала

Основные этапы построения системы обучения в организации. Связь целей организации, кадровой политики и целей обучения. Выявление потребности в обучении персонала. Формы организации обучения: с отрывом от работы, на рабочем месте. Виды обучения. Планирование и бюджетирование обучения.

Понятие кадрового резерва. Создание кадрового резерва и этапы работы с кадровым резервом. Анализ потребности в кадровом резерве. Последовательность отбора в кадровый резерв. Положение о кадровом резерве организации. Индивидуальный план развития для сотрудника при включении в резерв на выдвижение. Алгоритм составления индивидуального плана.

Практические занятия.

1. Составление Положения о кадровом резерве предприятия.
2. Составление Индивидуального плана развития для сотрудника
3. Составление плана и бюджета на обучение.

Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала

Понятие мотивации. Теории мотивации (иерархия потребностей, трех- и двухфакторная модели, модель ожидания и справедливости и др.)

Системы мотивации: материальные (денежные), нематериальные, моральные, материальные неденежные системы. Принципы построения системы мотивации на предприятии. Зависимость

мотивации от карьеры. Инструменты мотивации. Нестандартные мотивационные инструменты. Конкурсы и награды как инструмент поднятия мотивации. Индивидуальный подход к мотивации. Типология Герчикова.

Методы изучения мотивации: опрос, тестирование, беседа, экспертные оценки, наблюдение.

Практические занятия.

1. Заполнение теста Герчикова, определение личной структуры мотивации.

2. Разбор ситуаций.

Тема 6. Оценка персонала. Оплата труда персонала

Понятия «оценка персонала», «оценка трудовой деятельности персонала». Цели и задачи оценки персонала. Субъекты, объекты и предмет оценки персонала. Критерии оценки персонала: профессиональные, деловые, морально психологические, специфические.

Оценка результатов труда персонала. Показатели оценки результативности труда: качественные, количественные. Этапы оценки. Условия проведения оценки. Периодичность проведения оценки.

Методы оценки персонала: оценка потенциала работника, деловая оценка. Методы оценки потенциала работников: центры оценки персонала, тесты на профпригодность, общие тесты способностей, биографические, личностные тесты, интервью и др.

Методы деловой оценки персонала (индивидуальные, групповые). Методы индивидуальной оценки: анкеты, метод заданного выбора, шкалы рейтингов, описательные методы оценки, метод оценки по решающей ситуации, шкалы наблюдения за поведением. Методы групповой оценки: метод классификаций, сравнение по парам, метод заданного распределения.

Понятие «аттестация». Цель аттестации. Виды аттестации. Методы аттестации. Этапы аттестации. Анализ результатов аттестации.

Понятие «оплата труда». Характеристика систем и форм оплаты труда. Структура совокупного дохода работника. Постоянная (базовая) часть оплаты труда. Переменная часть заработной платы. Социальный (компенсационный) пакет. Структура компенсационного пакета. Базовые социальные льготы. Формирование системы льгот.

Практические занятия.

1. Разработка компенсационного пакета для разных категорий персонала.

2. Разработка критериев оценки персонала.

3. Разработка показателей оценки результативности труда.

2.4. Объем учебной работы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка, всего	320
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, всего	320
Итоговая форма контроля – экзамен и/или тестирование	8

2.5. Организация учебного процесса и режим занятий

Организация учебного процесса предусмотрена по пятидневной учебной неделе. Продолжительность учебных занятий составляет 40 / 45 мин, в расписании учебные занятия группируются парами.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет 320 академических часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы.

Форма и процедуры текущего контроля знаний – устный, деловые игры. Текущий контроль знаний предусматривает систематическую проверку качества полученных знаний.

Итоговая аттестация по Программе заключается в проведении экзамена и/или тестирования, позволяющего выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста в области администрирования организаций сферы услуг.

Лицам, успешно сдавшим экзамен, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

Требования к кадровому обеспечению учебного процесса

Преподаватели социально-гуманитарных, общепрофессиональных и специальных дисциплин имеют высшее или среднее профессиональное образование.

Преподаватели проходят повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

3. Система оценки результатов освоения программы

Система оценки результатов освоения программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую аттестации обучающихся.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и модулю разрабатываются Учреждением самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся.

Для аттестации обучающихся (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, освоенные компетенции.

Фонды оценочных средств разрабатываются и утверждаются Учреждением самостоятельно.

Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

оценка уровня освоения дисциплин;

оценка компетенций обучающихся.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план.

Итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы. Обязательное требование - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

4. Учебно-методические материалы

1. Веснин В. Р. Основы менеджмента: Учеб. / В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2015. – 320 с.
2. Веснин В.Р. Менеджмент в схемах и определениях: Учеб. пособие / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2018. – 128 с.
3. Горбачев М. Дистрибуция и продвижение продукта на рынке / М. Горбачев, Я. Газин. – Ростов н/Д: Феникс, 2019. – 158 с. – (Вершина успеха).
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями).
5. Грибов В.Д. Менеджмент: Учеб. пособие / В.Д. Грибов. – 5-е изд., стер. – М.:КНОРУС, 2018. – 280 с. – (Среднее профессиональное образование).
6. Ефимова Ю.А., Шведский стол: Организация и технологии - ИД Ресторанные ведомости, 2017.
7. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

8. Зигель С., Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания – Центрполиграф, 2018.
9. Исмагилов Р. Х. Маркетинг в вопросах и ответах / Р. Х. Исмагилов. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 220 с. – (Зачет и экзамен).
10. Казначевская Г. Б. Менеджмент: Учеб. / Г. Б. Казначевская. – 15-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 347 с. – (Среднее профессиональное образование).
11. Левин А.Ш. Excel – это очень просто! – СПб.: Питер, 2013 – 112 с.
12. Левин А.Ш. Excel – это очень просто! Включая Excel 2007, 2010 и 2013. – СПб.: Питер, 2019. – 112 с.
13. Левин А.Ш. Word и Excel. Самоучитель Левина в цвете. – СПб.: Питер, 2019. – 224 с.
14. Левин А.Ш., Word и Excel. Самоучитель Левина в цвете – Питер, 2019.
15. Леонов В. Простой и понятный самоучитель Word и Excel. – М.: Эксмо, 2019. – 352 с.
16. Николаенко С. 25 новых игр и упражнений для тренинга продаж / С. Николаенко, Г. Кузнецова. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2018– 217 с. – (Бизнес-класс).
17. Песоцкий Е. А. Реклама: Учеб.-практическое пособие / Е. А. Песоцкий. – 3-е изд., доп. и перер. – Ростов н/Д: Феникс, 2019. – 379 с. – (Психология бизнеса).
18. Прокофьев С., Безупречный сервис: Книга о том, как привлечь и удержать гостей - ИД Ресторанные ведомости, 2018.
19. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учеб. пособие / Л.А. Радченко. – 6-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 318 с. – (Среднее профессиональное образование).
20. Рысев Н.Ю. Активные продажи / Н.Ю. Рысев. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2016. – 416 с.
21. Синицына О. Н. Маркетинг: Учеб. пособие / О. Н. Синицына. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2018. – 216 с.