

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Используемые сокращения	3
3.	Структура образовательной программы	3
4.	Общая характеристика образовательной программы	4
5.	Характеристика профессиональной деятельности выпускников по образовательной программе	4
6.	Характеристика новых компетенций, формирующихся в результате освоения образовательной программы, включая планируемые результаты обучения	4
7.	Учебный план образовательной программы	6
8.	Требования к условиям реализации образовательной программы	8
9.	Оценка качества освоения образовательной программы	8
10.	Календарный учебный график	10
11.	Информационно-методическое обеспечение образовательной программы	11

1. Общие положения

Образовательная программа дополнительного профессионального образования (профессиональной переподготовки) «Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия» (далее программа) представляет собой систему документов, разработанную и в установленном порядке утвержденную АНОДПО «Учебный центр Академия» (далее – Академия) на основе:

- Федерального закона от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки РФ «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» от 01.07.2013 №499;
- Приказа Минобрнауки России от 08.06.2017 N 515 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело";
- Приказа от 7 мая 2015 г. N 282н (Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;
- Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018) (Квалификационная характеристика: Администратор);
- Устава и нормативных документов АНОО «Учебный центр Академия».

2. Используемые сокращения

В программе используются следующие сокращения:

- ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
- ОПК – общепрофессиональная компетенция
- УК – универсальная компетенция
- ПС – профессиональный стандарт
- ОТФ обобщенная трудовая функция
- ТФ – трудовая функции
- ТД – трудовые действия
- СРС – самостоятельная работа слушателей
- УМК – учебно-методический комплекс
- ИУП – индивидуальный учебный план

3. Структура программы

Структура программы включает следующие взаимосвязанные элементы:

- Характеристику новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации п.5.
- Планируемые результаты обучения (Табл. 1)
- Учебный план (Табл. 2)
- Календарный учебный график (Табл. 3)
- Рабочие программы учебных дисциплин (курсов), включая оценочные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля (Приложение 1).
- Требования к условиям реализации программы, включая организационно-педагогические условия п 8.
- Итоговую аттестацию, в форме выполнения и защиты аттестационной работы (Приложение 2).

4. Общая характеристика образовательной программы

Цель программы: формирование компетенций соответствующих установленному уровню и связанных с ними видов профессиональной деятельности, необходимых для обеспечения эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения.

На обучение принимаются слушатели, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Формы обучения: очная; очно-заочная; заочная.

При всех формах обучения возможно использование электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий.

Образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Занятия проходят согласно учебного плана (в т.ч. ИУП) по расписанию, в течение всего календарного года за исключением праздничных и выходных дней.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Выдаваемый документ установленного образца: диплом о профессиональной переподготовке, удостоверяющий право на ведение профессиональной деятельности

5. Характеристика профессиональной деятельности выпускников по образовательной программе

Реализация программы позволяет слушателям освоить новую квалификацию «Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия и связанные с ней виды профессиональной деятельности и трудовые действия, соответствующие обобщенной трудовой функции - «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» (6 квалификационный уровень) по ПС от 7 мая 2015 г. N 282н «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (табл. 1).

Область профессиональной деятельности выпускников, обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, являются:

потребители гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности потребителя;

организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;

гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;

гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;

технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

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;

первичные трудовые коллективы.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники:

производственно-технологическая;

организационно-управленческая;

сервисная.

Трудоемкость освоения программы: общее количество часов – 297ч.; из них аудиторных 156 ч., из них лекционных занятий – 67 ч., практических занятий – 86 ч.; самостоятельной работы – 141 ч.

6. Характеристика новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы

Достижение целей по данной программе определяется степенью освоения приобретаемыми выпускниками компетенциями, т.е. способностью применять знания, умения и опыт в соответствии с задачами профессиональной деятельности по выполнению обобщенной трудовой функции - «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Компетентностная модель выпускника ориентирована на формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций по ФГОС 43.03.03 Гостиничное дело" от 08.06.2017 N 515. Планируемые результаты освоения программы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения на основе сопоставление описания уровня квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по ФГОС ВО

ПС от 7 мая 2015 г. N 282н «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»	Требования к знаниям, умениям и навыкам выпускника ДПП профессиональной переподготовки «Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия»	ФГОС 43.03.03 Гостиничное дело" от 08.06.2017 N 515 Планируемые результаты освоения программы (Характеристика универсальных (УК) и общепрофессиональных компетенций (ОПК))
Выбранные для освоения ОТФ; ТФ и ТД		
<i>ОТФ: Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>		
<i>ТФ: Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>		
<i>Трудовые действия:</i> – Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	<i>Знать:</i> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Владеть:</i> – стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале – навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	– готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; – владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения; – готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;
<i>ТФ: Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>		

<p>– <i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам – Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон 	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения – Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций – Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами – навыками проведения и этикета деловых встреч 	<ul style="list-style-type: none"> – готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; – готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;
<p><i>ТФ Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i></p>		
<p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Организация службы внутреннего контроля – Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка – Организация контроля исполнения персоналом принятых решений – Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений – Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта – Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса – Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам – Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения – методами анализа и прогноза проблем в функционировании системы контроля – работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения 	<ul style="list-style-type: none"> – готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы; – способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

Таким образом, результаты освоения программы, определяются приобретаемыми выпускниками компетенциями, т.е. способностью применять знания, умения и навыки связанные с задачами профессиональной деятельности.

7. Учебный план образовательной программы

Учебный план для подготовки слушателей по дополнительной программе профессиональной переподготовки «Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия» включает 22 рабочих программ учебных дисциплин (курсов), целью которых является формирование и развитие знаний, умений навыков для обеспечения эффективности деятельности гостиничного предприятия (табл. 2), а также итоговую аттестацию.

Таблица 2 – Учебный план для подготовки слушателей по дополнительной образовательной программе профессиональной переподготовки Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия (квалификация: Руководитель отдела в гостинице (администратор)», 6 уровень)

№ п/п	Наименование дисциплины	Общее кол-во часов	Всего ауд. часов	Аудиторные занятия, час		Самост. работа	Форма контроля
				Лекции	Практ.зан.		
Общепрофессиональная подготовка							
	Юридическая подготовка	15	9	5	4	6	зачет
1.	Охрана труда	6	3	3	0	3	зачет
1.	Психология делового общения	18	6	3	3	12	зачет
1.	Конфликтология	18	9	5	4	9	зачет
1.	Организационная культура	12	3	1	2	9	зачет
1.	Управление карьерой	12	6	2	4	6	зачет
Профессиональная подготовка							
1.	Управление организацией	18	9	4	5	9	зачет
1.	Операционное управление	15	6	3	3	9	зачет
1.	Маркетинг	18	9	3	6	9	зачет
1.	Управление персоналом	24	18	9	9	6	зачет
1.	Документационное обеспечение управления организацией	14	9	4	5	5	зачет
1.	Архивоведение	10	3	3	-	7	зачет
1.	Кадровое делопроизводство и трудовое законодательство	22	18	9	9	4	зачет
1.	Управление деятельностью гостиничного предприятия	24	21	10	11	3	зачет
Основы организации гостиничного дела: структурные подразделения; сервисная деятельность; особенности гостиничного продукта							
1. Проектирование гостиничного предприятия: классификации и типология. Требования к зданиям и их функциональная организация. Нормативно-правовая и технологическая документация							
1. Организация работы службы приема и размещения гостей: бронирование; прием и размещение; эксплуатация номерного фонда							
1. Подбор и управление персоналом гостиничного предприятия; профессиональная этика и развитие клиентурных отношений							
1. Особенности маркетинга и технологии продаж гостиничного продукта. Технологии прямой и агентской продажи							
1.	Информационные технологии (1С:ЗУП 8.3)	24	15	3	12	9	зачет
Специальные дисциплины с применением тренинговых технологий							
1.	Стратегическое управление	9	3	0	3	6	зачет
1.	Управление проектами и изменениями	9	3	0	3	6	зачет
1.	Технологии принятия решений	9	3	0	3	6	зачет
	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)	20	3			17	защита
	Всего	297	156	67	86	141	

Программа предусматривает как аудиторные занятия, так и самостоятельную работу слушателей. В самостоятельную работу входит: изучение нормативной

документации, чтение и анализ литературы по дисциплинам, выполнение заданий, разработка презентаций, подготовка к промежуточной и итоговой аттестации.

8. Требования к условиям реализации образовательной программы

8.1. Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет не более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению программы.

8.2. Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки в очной форме обучения составляет 24 академических часа в неделю.

8.3. Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, требования к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

8.4. Реализация программы обеспечивается учебно-методической документацией по дисциплинам (УМК). Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации по подготовке и выполнению аттестационной работы, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

8.5. Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы.

8.6. Обучающимся предоставляется доступ к информационным ресурсам сети Интернет, мультимедийному оборудованию, учебно-методическим материалам.

8.7. Материально-техническая база Академии позволяет обеспечить проведение всех видов теоретических и практических занятий, предусмотренных учебным планом. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

8.7.1. Оборудование для занятий: столы, стулья, доска, мел, проектор, раздаточный материал.

8.7.2. Техническое оборудование для занятий: компьютерный класс, программное обеспечение, мультимедийное оборудование, принтеры, сканер, факсимильный аппарат, многофункциональное копировальное устройство и др.

8.8. Для организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в Академии создана электронная информационно-образовательная среда, которая включает в себя: электронные образовательные ресурсы (учебно-методические комплексы, методические рекомендации и инструкции по прохождению обучения и подготовке к итоговой аттестации и др.); электронную библиотеку; систему Teachbase (платформа для организации дистанционного обучения, создания курсов, электронных форм проверки знаний обучающихся); педагогических работников и администрации Академии с соответствующим применяемым технологиям уровнем подготовки; материально-техническую базу, обеспечивающую реализацию электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

9. Оценка качества освоения образовательной программы

9.1. Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и проведение итоговой аттестации регламентируются локальными актами Академии.

9.2. Оценочные средства позволяют однозначно интерпретировать результаты оценивания разными участниками образовательного процесса. Основные принципы контроля и оценки: независимость и объективность, систематичность, наглядность.

9.3. Для аттестации обучающихся преподавателями в каждой рабочей программе дисциплины создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

9.4. Формы текущего контроля успеваемости и процедуры оценки промежуточной и итоговой аттестации доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

9.5. К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие индивидуальный учебный план по данной программе

9.6. Итоговая аттестация проводится в форме подготовки и защиты выпускной аттестационной работы.

9.7. Аттестационная работа оценивается по четырехбалльной шкале: 5 – «отлично», 4 – «хорошо», 3 – «удовлетворительно», 2 – «неудовлетворительно».

9.8. Примерные темы выпускных аттестационных работ для итоговой аттестации и требования к выполнению и защите выпускных аттестационных работ, представлены в Методических рекомендациях по выполнению и защите аттестационных работ.

Перечень тем по программе «Управление текущей деятельностью отделов гостиничного предприятия» содержит следующие:

1. Оценка и планирование потребностей отдела гостиничного предприятия в материальных ресурсах и персонале
2. Планирование текущей деятельности отдела гостиничного предприятия
3. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия
4. Координация и контроль деятельности отдела гостиничного предприятия
5. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам
6. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
7. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов отдела гостиничного предприятия
8. Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка
9. Организация контроля исполнения персоналом принятых решений
10. Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений
11. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
12. Выявление проблем в системе контроля гостиничного предприятия и определение уровня эффективности деятельности отдела гостиничного предприятия

11. Информационно-методическое обеспечение программы

11.1. Законодательные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (в последней ред.)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (в последней ред.)
3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ (в последней ред.)
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (в последней ред.)
6. Федеральный закон от 26.12.95 № 208-ФЗ 6. Об обществах с ограниченной ответственностью - Федеральный закон от 08.02.98 № 14-ФЗ
7. Федеральный закон от 25.02.99 № 39-ФЗ Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений
8. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации Федеральный закон от 24.07.2007. № 209-ФЗ
9. О бухгалтерском учёте - Федеральный закон от 06.12.2011 № 402-ФЗ 14. 1.
10. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

11.2. Нормативно-правовые акты:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
5. Профессиональный стандарт Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)
6. ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения
7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
8. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц (принят в качестве межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.4-95)
9. ОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования И др.

11.3. Базы данных, информационные системы

1. Информационно-правовая система «Консультант плюс», «Гарант» и др.
2. Информационно-поисковые системы YANDEX, GOOGLE, RAMBLER и др.

11.4. Основная и дополнительная литература

1. Адизес, И. К. Управление жизненным циклом корпораций 7-е изд. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 499, [1] с
2. Андропова И.Ю. Кадровое делопроизводство: Документация: учебное пособие – М.: Издательский центр «Академия», 2018.
3. Асадов А. Н. Управление конфликтами в организации: учебное пособие: Издательство Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2018. 103 с.

4. Общая конфликтология: хрестоматия / под редакцией Кетова А. Р., Шабанова Л. В. Санкт-Петербург: НИЦ АРТ, 2019. 287 с.
5. Батырев, М.В. 45 татуировок менеджера: правила российского руководителя: 10-е изд. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 328 с.
6. Бормотов, П. Л. Управляя персоналом: маленькие хитрости высокой эффективности: (практические инструменты) Москва: Де'Либри, 2018. 212, с.
7. Барден Ф. Взлом маркетинга: наука о том, почему мы покупаем 5-е изд. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2018. 294, [1] с.
8. Барлоу Д. Жалоба-это подарок: как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях: Москва: Олимп-Бизнес, 2016. 326, [1] с.
9. Бьерн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования: Москва: Стандарты и качество, 2005. 271 с.
10. Гладкова, Л.А. Управление карьерой персонала: Москва: Издательство РГАУ-МСХА, 2017. 161 с.
11. Годин С. Фиолетовая корова: сделайте свой бизнес выдающимся! 8-е изд. Москва Манн, Иванов и Фербер, 2019. -155 с.
12. Гражданское право; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Юридический факультет, Кафедра гражданского права. - 2-е изд., перераб. и доп. Москва: 2019. 462, [1] с.
13. Дафт, Р. Организационная теория и дизайн: Питер, 2013. 639 с.
14. Деминг, У.Э. Менеджмент нового времени: простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке: Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 181 с.
15. Друкер, П. Эффективный руководитель: Москва: Манн, Иванов и Фербер: Эксмо, 2019. 232 с.
16. Документы в кадровом делопроизводстве. Третье издание, с изменениями и дополнениями/ Л.В. Тихомирова, М.Ю.Тихомиров – М.:Изд. Тихомирова М.Ю., 2015.
17. Исмагилов, Р. Х. Планирование и мотивация в управлении временем / Казань: Отечество, 2015. 63 с.
18. Кацерикова Н.В. Формы и методы подбора персонала в ресторане / Н. В. Кацерикова, М. С. Аладышева. Науч.-практ. изд. Кемерово: Издательство КемГУКИ, 2014. 109 с.
19. Кийосаки Р. Цели и решения: Правила постановки и достижений целей, 2016.
20. Комаров, М. В. Вовлечённость персонала в профессиональную деятельность и корпоративную культуру. Москва: Когито-Центр, 2018. 22 с.
21. Лайкер, Д. К. Талантливые сотрудники: воспитание и обучение людей в духе дао Toyota / 4-е изд. Москва: Точка, 2019. 293 с.
22. Логан, Дэйв. Лидер и племя: пять уровней корпоративной культуры/ Дэйв Логан, Джон Кинг, Хэли Фишер-Райт Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 300 с.
23. Лаврентьева, М.Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум: учебное пособие: [по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостиничный сервис", 43.02.14 "Гостиничное дело"] / М. Г. Лаврентьева, А. В. Можаяев ; под ред. Н. Г. Можаяевой. Москва: ИНФРА-М, 2019. 98 с.
24. Макринова, Е.И. Организация сервиса на рынке туристских и гостиничных услуг: учебное пособие / Е. И. Макринова, В. В. Лысенко. Белгород: Издательство Белгородского университета кооперации, экономики и права, 2018. 406 с.

25. Маевская, Е. Б. Экономика организации: учебник для бакалавров / Е.Б. Маевская. - М.:ИНФРА-М, 2018. - 344 с.(ЭБС).
26. Марков В.В. Бремя сервиса? Время сервиса!: / Владимир Марков, Игорь Альтшулер, Евгений Войлов. Москва: Эксмо, 2019. 418 с.
27. Надежин Н.Н. Гражданско-правовое обеспечение предпринимательства в России / Н. Н. Надежин Москва: Статут, 2019. 142, с.
28. Недякин М.В. Искренний сервис: как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит / Максим Недякин. Москва: Бомбор: Эксмо, 2019. 190, [1] с.
29. Психология делового общения: учебное пособие: [по укрупненным группам, профессий, специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм", 38.00.00 "Экономика и управление"] Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. 298 с.
30. Стерлигова А. Н. Управление операционной средой организации; Высш. шк. экономики-нац. исслед. ун-т, Высш. шк. менеджмента. Москва: Бизнес Элайнмент, 2014. 192 с.
31. Савкова, Н. В. Многофункциональный общественный комплекс. Бизнес-отель: [учебное пособие] / Н. В. Савкова. Хабаровск: Издательство Тихоокеанского государственного университета, 2019. 59 с.
32. Хронова, И.А. Правовые вопросы туризма и гостиничного сервиса: [учебное пособие] / И. А. Хронова. Краснодар: КубГТУ, 2019. 111 с.
33. Хейзер Д. Операционный менеджмент: Питер, 2016. 1056 с.

11.5. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

1. www.menu.ru – информация о кафе и ресторанах в Москве, России и во всем мире.
2. www.ih-ra.com - сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов.
3. www.restaurant.org – сайт Международной ассоциации ресторанов
4. www.millionmenu.ru - Информационно-поисковая система
5. www.culina-russia.ru - сайт Межрегиональной ассоциации кулинаров России
6. www.horeca.ru - сайт “HoReCa: hotel, restaurant, cafe”
7. www.restorus.com - портал “Новости и технологии ресторанного бизнеса”

Интернет-порталы

8. Персонал Микс. Научно-практический журнал по стратегическому управлению организацией и ее человеческими ресурсами [Электронный ресурс] – режим доступа: // <http://www.personal-mix.ru/>
9. HR-journal.ru Журнал «Работа с персоналом» [Электронный ресурс] – режим доступа: // <http://www.hr-journal.ru/>
10. <http://www.openet.ru/> - сайт Российского портала открытого образования
11. Электронная библиотека экономической и деловой литературы «Административно-управленческий портал» - www.arg.ru/library/
12. Портал «Человеческие ресурсы России» - www.rhr.ru
13. Поиск решений судов общей юрисдикции - <http://www.gcourts.ru/>
14. Судебные решения РФ - <http://судебныерешения.рф/search>
15. РосПравосудие - <https://rospravosudie.com/>
16. Издательство «Бизнес-Арсенал», Практические деловые журналы: "Делопроизводство и документооборот на предприятии" и "Кадровая служба и управление персоналом предприятия" - <http://www.delo-press.ru/about.php?page=magazines>
17. HR-Portal HR-сообщество и публикации - <http://hr-portal.ru/> Электронный журнал "Кадровое дело" - <http://www.kdelo.ru/>
18. Бесплатная справочная база по кадровому делопроизводству на сайте - <http://www.kadrovik-praktik.ru/MatKadr/>