



**Пояснительное письмо**

Комплексный государственный экзамен – комплексная квалификационная проверка, направленная на определение теоретических знаний, уровня обучения как одной из форм итоговой аттестации.

Комплексный государственный экзамен по базовым и профильным дисциплинам проводятся в устной форме в соответствии с государственным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан по специальности 6В11102 – «Гостиничный и ресторанный бизнес». Вопросы комплексного государственного экзамена состоят из 3 основных модулей:

Модуль 1 – Основы ресторанного и гостиничного дела (30 вопросов);

Модуль 2 – Сервисная деятельность (30 вопросов);

Модуль 3 – Гостиничный и ресторанный менеджмент (30 вопросов);

Комплексные государственные экзаменационные билеты формируются автоматически по программе.

Каждый экзаменационный билет составлен в соответствии с программой дисциплин 3 блока, упомянутых выше.

Данная программа составлена по дисциплинам Основы ресторанного и гостиничного дела, Сервисная деятельность, Гостиничный и ресторанный менеджмент. Согласно перечню вопросов комплексного экзамена, материальные институты программы разделены между собой на разделы и установлены.

**Модуль 1. Основы ресторанного и гостиничного дела**

**1. Историческое развитие индустрии гостеприимства.** Первые образцы индустрии гостеприимства. Раннее современное проявление гостеприимства. Проявление гостеприимства в Средние века. Становление индустрии гостеприимства. Обзор истории развития индустрии гостеприимства.

**2. Индустрия гостеприимства как отрасль экономики.** Понятие гостеприимства. Мировая сеть отелей. Состояние гостиничного бизнеса в Казахстане. Назначение и особенности мест размещения.

**3. Индустрия гостеприимства: понятие, структура.** Индустрия гостеприимства: характеристика, структура, понятие. Развитие индустрии гостеприимства в странах Европы и Америки. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии. Современные тенденции и перспективы мирового развития индустрии гостеприимства.

**4. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства.** Деятельность гостиницы: понятие, состав. Объект управления в гостиничном хозяйстве. Организация гостиничного хозяйства. Эксплуатация гостиницы, управление гостиничным бизнесом.

**5. Классификация средств размещения.** Концепция и классы туристского размещения: гостиничные и внегостиничные комплексы. Классификация и регламентация гостиниц. Системы организации гостиниц. Самые популярные системы классификации отелей. Звездная система, буквенная система, система короны, разрядная система и т. д. классификация мотелей. Рекомендуемые требования при аттестации гостиниц.

**6. Классификация мест размещения, предложенная ВТО.** Классификация мест размещения, рекомендованная ВТО. Типовая классификация. 4 группы мест размещения, их характеристика. Отели и подобные заведения. Учреждения коммерческого и социального размещения. Специальные места размещения. Определение отеля, туристического отеля.

**7. Общая характеристика строительства гостиницы.** Гостиничный бизнес и динамика его развития. Классификация гостиничного строительства по объему выполненных работ: для короткой планировки, для длинной планировки, для сезонной планировки. Описание строительства гостиницы по условиям проживания: отели для туристов, отели для активного отдыха, отели для семейного туризма, отели низкого и среднего уровня по обслуживанию, отели для молодых туристов.

**8. Классификация гостиничных зданий.** Архитектурное решение. Основные принципы, применяемые при строительстве гостиницы. Распределение гостиниц по особенностям.

**9. Типология зарубежных гостиниц.** Типы отелей: отель-люкс, отель среднего класса, гостиница-апартамент, мотель, отель экономического класса, частный отель, курортный отель, гостиница-кондоминимум (таймшеринг), домовладение, гостиница в учреждении. Их описание, размер, местоположение, обслуживание, цена, клиенты, состояние, управление.

**10. Технология обслуживания в гостинице.** Простая технологическая модель обслуживания в гостинице. Прибытие, встреча и размещение, проживание, питание, дополнительные услуги, выезд. Правила технологии обслуживания в гостиничных учреждениях.

**11. Структура управления туристского гостиничного комплекса.** Структура управления, модель организации, гостиничный цикл (по Уокеру). Модель организационной структуры в США – цепочка управления высшего ранга. Основные услуги. Структура управления некоторыми отелями в Республике Казахстан.

**12. Организационная структура гостиничного предприятия.** Система управления в гостиничном менеджменте на основе линейных, функциональных, линейно - функциональных, дивизиональных, матричных структур управления.

**13. Основные услуги и управление персоналом в гостиничных предприятиях.** Классификация услуг и их функции. Управление номерным фондом. Административная деятельность. Служба общественного питания. Коммерческая деятельность. Менеджеры высшего звена. Функции и базовые операции в работе менеджера. Менеджеры среднего и низшего звена, их цели и задачи.

**14. Формирование основных услуг гостиницы.** Формирование деятельности по управлению номерным фондом. Административно-хозяйственная деятельность, служба приема и размещения. Инженерно-технические услуги. Служба безопасности. Кадровая служба.

**15. Состав гостиничных номеров.** Обслуживание гостей в общественном отделении отеля. Наименование гостиничных номеров, разделение их на группы: вестибюль, жилое отделение, пункт питания, торгово-бытовые помещения, служебные, бытовые, технические помещения и т.д., их функции. Связь групп основных помещений по образцу.

**16. Служба размещения, ее функции.** Жилая часть гостиничного комплекса и обслуживание в нем. В состав жилой части отеля входят: номера, коммуникации, отделы для гостей, лифтовые и лестничные холлы, комнаты дежурного персонала. Классификация номеров. Обслуживание в жилой части гостиницы в зависимости от типов номеров.

**17. Система жизнеобеспечения гостиницы.** Требования к инженерным сооружениям. Виды водоснабжения, его функции, нормы расхода. Система отопления в отеле. Основной состав использования тепла. Система вентиляции и очистки воздуха. Обеспечение током, его оборудование и основные характеристики. Слабое токоведение, его значение в деятельности по выживанию в гостинице. Локальная вычислительная сеть, ее структура и функции.

**18. Организация питания в гостинице.** Общее состояние ресторанного обслуживания. Описание зарубежных заведений общественного питания. Типы ресторанов: клубы, кейтеринг, кафе-шоп, кафетерий, шведский стол, банкетный стол и т. д. их классификация по размеру, расположению, типу обслуживания, цене, меню, управлению, клиентам.

**19. Основные понятия ресторанного бизнеса в индустрии гостеприимства.** Функция основных категорий работников ресторана. Ресторанный сервис. Индустрия питания. Классификация отделов питания. Заведения общественного питания. Продукция предприятий общественного питания. Меню, его виды и функции. Обслуживание гостей, последовательность операций: приветствие, размещение, прием заказов и т.д. Менеджмент заведений питания. Функции обслуживающего и управленческого персонала.

**20. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.** Основные квалификационные требования к служащим. Статистика отеля: средняя цена отеля, коэффициент прибыли, комплексное обслуживание. Форма и новые виды обслуживания туристов в отеле.

**21. Технологический цикл обслуживания в гостинице.** Технологический цикл обслуживания клиентов. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице: бронирование, регистрация и размещение, обслуживание в процессе проживания, выезд и сопровождение гостя.

**22. Международные гостиничные сети.** Международные гостиничные сети и их эффективность в развитии современного туризма. Интегрированный отель. Гостиничный консорциум. Форма слияния в гостиничных и ресторанных сетях: контрактная система, франчайзинг.

**23. Маркетинговая деятельность в гостиничном хозяйстве.** Маркетинговые исследования в гостиничном хозяйстве. Основы маркетинга. Конкурентные тенденции, перспективы развития отрасли. Анализ состояния предприятия. Продвижение гостиничных услуг.

**24. Ценообразование и формирование цен в гостиничном хозяйстве.** Механизм ценообразования. Влияние цен на спрос на рынке гостиничных услуг. Соотношение цены и предложения. Структура рынка и ценообразование. Стоимость производства услуг и нормативная прибыль. Дифференциация цен.

**25. Экономические показатели гостиничного производства.** Экономическая структура гостиницы. Продажа услуг в гостиничном сервисе. Организация гостиничных финансов. Бухгалтерский учет в гостиничном хозяйстве. Учетная политика отеля. Правила документооборота.

**26. Типовые должностные инструкции на гостиничных предприятиях.** Администрация: генеральный директор, должность портье, заведующий номерным фондом. Горничная дневной смены. Старший консьерж. Швейцар. Шеф-повар. Директор ресторана. Официант. Бармен.

**27. Основные формы хозяйствования в гостиничной индустрии.** Независимая гостиница, гостиница под управлением, гостиничная цепь, франчайзинг. Экономическая гостиница, предпринимательская гостиница, дифференциальная гостиница. Инвестиционный отель, валютный отель, кредитный отель. Промышленный отель, профессиональный отель. Предпринимательская гостиница, инвестиционная гостиница.

**28. Риск-менеджмент в индустрии гостеприимства.** Риск-менеджмент. Риски в риск-менеджменте. Техногенные, природные, комбинированные. Предпринимательские, профессиональные, инвестиционные, транспортные. Причинение вреда жизни и здоровью человека, имущественные. Производственные, финансовые, кредитные. Коммерческие, технические, политические.

**29. Основные виды питания, предлагаемых в отеле.** Процесс предоставления кухни в гостиничном сервисе. Основные распространенные формы подачи пищи. Основные виды завтраков. Континентальный, английский, шведский. Полный пансион, частичный пансион.

**30. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.** Новые технологии в сфере услуг. Программные системы, используемые в индустрии гостеприимства. Программные системы. Fidelio, RESTAURANT – 2000, Stock – 2000, Hotel – 2000.

**Модуль 1. Основы ресторанного и гостиничного дела**

1. Историческое развитие индустрии гостеприимства.

2. Индустрия гостеприимства как отрасль экономики.

3. Индустрия гостеприимства: понятие, структура.

4. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства.

5. Классификация средств размещения.

6. Классификация мест размещения, предложенная ВТО.

7. Общая характеристика строительства гостиницы.

8. Классификация гостиничных зданий.

9. Типология зарубежных гостиниц.

10. Технология обслуживания в гостинице.

11. Структура туристского гостиничного комплекса.

12. Организационная структура гостиничного предприятия.

13. Основные услуги и управление персоналом в гостиничных предприятиях.

14. Формирование основных услуг гостиницы.

15. Состав гостиничных номеров.

16. Служба размещения, ее функции.

17. Система жизнеобеспечения гостиницы.

18. Организация питания в гостинице.

19. Основные понятия ресторанного бизнеса в индустрии гостеприимства.

20. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства.

21. Технологический цикл обслуживания в гостинице.

22. Международные гостиничные сети.

23. Маркетинговая деятельность в гостиничном хозяйстве.

24. Ценообразование и формирование цен в гостиничном хозяйстве.

25. Экономические показатели гостиничного производства.

26. Типовые должностные инструкции на гостиничных предприятиях.

27. Основные формы хозяйствования в гостиничной индустрии.

28. Риск-менеджмент в индустрии гостеприимства.

29. Основные виды питания, предлагаемых в отеле.

30. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.

**Модуль 2. Сервисная деятельность**

**1. Психологическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.** Определение пригодности для работы в гостиничном и ресторанном бизнесе. Психология процесса обслуживания клиентов в гостинице и ресторане. Определение темперамента потребителей.

**2. Этическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.** Культура и этикет работников гостинично-ресторанного бизнеса. Корпоративная культура. Роль сотрудников в этом процессе. Формирование имиджа гостиницы и ресторана.

**3. Эстетическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.** Составление условного «светлого» и «зеленого» дизайна кабинета, спальни, гостиной, ванной комнаты, прихожей в гостинице. Эстетика украшения блюд.

**4. Организационная культура гостиничного и ресторанного сервиса.** Организационная культура в системе ключевых факторов развития предприятий гостиничного бизнеса. Жизненный цикл организационной культуры предприятия гостиничного бизнеса и маркетинговый подход к ее изменениям. Организация безопасности в ресторанном сервисе. Разработка музыкальных программ, ориентированных на разнообразный контингент специалистов и гурманов.

**5. Рекламная деятельность на сервисных предприятиях.** Реклама, специфика, фнукции на сервисных предприятиях. Подготовка рекламных проектов для гостиничного комплекса (ориентация в соответствии с заданием). Подготовка рекламных проектов для комплекса питания (ориентация в соответствии с заданием). Этические аспекты рекламной кампании. Связи с общественностью.

**6. Имидж на сервисных предприятиях.** Понятие имиджа на сервисных предприятиях. Классификация основных видов и форм деятельности персонала. Рассмотрение персонала как факторов и условий, способствующих положительному формированию имиджа. Программа формирования имиджа персонала в сервисном бизнесе. Процесс позитивного формирования имиджа персонала. Предпринимательство как имидж персонала и особая форма экономической активности.

**7. Условия и факторы развития гостиничной индустрии как сервисного предприятия.** Влияние факторов производства на развитие гостиничной индустрии. Труд, капитал и земля. Труд в отеле: живой и материализованный. Земля как важный фактор при производстве услуг в гостинице. Основные факторы в условиях осуществления гостиничной деятельности: предпринимательская идея в гостиничной деятельности; технология производства в соответствии с предпринимательской идеей; средство производства как форма использования выбранной технологии; предпринимательский капитал, предпринимательское мышление и тип дисциплины.

**8. Формирование имиджа персонала гостиницы.** Понятие имиджа и его виды. Эффектный образ. Незаметный имидж. Внутренний и внешний имидж. Создание внутреннего имиджа: кадровая политика отеля; направления и тренинги сотрудников; система похвалы сотрудников. Создание внешнего имиджа: качество услуг; презентабельный имидж; рекламная компания; коммуникация с информационными средствами; внешний вид сотрудников.

**9. Стандартная классификация гостиничных номеров.** Классификация гостиничных номеров: по количеству мест; по количеству номеров; по расположению. По количеству мест: одноместные, двухместные, трехместные номера и т.д. Одноместный номер в отеле и мотеле – самая дорогая категория для размещения одного посетителя. По количеству номеров: однокомнатные номера, двухкомнатные и трехкомнатные номера и т.д. По назначению номера: в бизнес-группе, эконом-группе и номера-апартаменты. Апартаменты-люксы – 3,4-комнатные номера, площадь проживания не менее 45 квадратных метров, в их составе может отсутствовать кулинарная комната. Самая дорогая категория номеров: «suite» номера.

**10. Понятие и содержание сервисной деятельности.** Термины «сервис» и «услуга» и понятие сервисного обслуживания. Методология научного анализа сервисной деятельности. Роль и особенности сервисного обслуживания. Содержание и особенности сервисной деятельности. Факторы организации сервисной деятельности. Классификация сервисных услуг. Принципы организации сервисных услуг.

**11. История развития и социальные предпосылки сервисной деятельности.** Возникновение и этапы развития услуг. Социальные предпосылки возникновения сервиса. Этапы и проблемы развития рынка услуг РК. Сервисное обслуживание как форма удовлетворения потребностей. Структура бытового обслуживания, его связь с другой сферой деятельности.

**12. Виды, циклы, принципы сервисной деятельности.** Виды сервисных услуг. Виды материальной и социокультурной деятельности. Жизненный цикл сервисного обслуживания. Организация сервисного обслуживания. Правила сервисной деятельности.

**13. Особенности управления сервисным предприятием.** Услуги по управлению сервисным предприятием. Особенности управления на крупных, средних и малых сервисных предприятиях. Менеджмент и стратегические цели и задачи сервисного предприятия. Обеспечение безопасности на сервисных предприятиях.

**14. Гостиничный сервис.** Сущность и значение гостиничных услуг. Классификация гостиниц и номеров. Виды и особенности сервисного обслуживания в гостинице. Организация деятельности по приему и размещению гостей. Качество обслуживания гостиниц и средств размещения. Элементы стандартизации и нормативные требования, связанные с оказанием услуг.

**15. Сущность и особенности социальной деятельности.** Характеристика социальной деятельности. Особенности развития социальной деятельности. Структура и виды социальной деятельности. Формы организации обслуживания населения. Значение и подходы к оптимизации планировки и размеров сервисного предприятия. Сферы осуществления сервисной деятельности.

**16. Транспортные перевозки как вид сервисной деятельности.** Сущность и значение деятельности транспортных перевозок. Виды и особенности деятельности по транспортным перевозкам. Состав процесса в транспортных перевозках. Основы организации обслуживания потребителей в транспортной сфере. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия в сфере транспортного сервиса. Основы организации обслуживания клиентов.

**17. Организации питания – как комплекс сервисных услуг.** Организация, проведение услуг гостеприимства и питания. Кухня ресторана и обслуживание гостей в залах ресторана. Ресторан и бары отеля. Факторы, влияющие на планирование меню. Типы расходов и продаж продуктов питания.

**18. Сервисное обслуживание выставок, конференций, совещаний.** Описание выставочных и ярмарочных мероприятий. Методы и приемы работы фирмы при участии в выставочных мероприятиях. Работа персонала обслуживающей фирмы во время выставки. Пути повышения качества обслуживания. Понятие и содержание сервисных технологий в мероприятиях.

**19. Сервисные услуги в туристской сфере.** Виды и особенности услуг в сфере туристской деятельности. Субъекты и объекты туристской деятельности. Общие условия осуществления туристской деятельности. Туроператоры; туристские агенты (турагенты); гиды (гиды-переводчики), инструкторы по туризму, экскурсоводы; туристы и их объединения; экскурсанты; иные объединения в сфере туристской деятельности; деятельность государственных органов, регулирующих общественные отношения в сфере туристской деятельности.

**20. Сервисные услуги в сфере развлечений, отдыха и рекреации.** Деятельность человека в эффективной организации досуга. Предприятия, предлагающие развлечения, отдых и культурные мероприятия. Сфера досуговых услуг. Основные функции индустрии развлечений.

**21. Услуги анимационного сервиса.** Основы организации анимационного обслуживания. Основные аспекты анимации. Основные понятия в анимационном сервисе: анимация, сервис, аниматор. Структура процесса анимационного обслуживания. Организация процесса обслуживания по времени. Понятие и отраслевая структура сферы анимационного сервиса. Формирование рынка услуг и его особенности.

**22. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.** Рассмотрение рекламной деятельности как вида сервисной деятельности. Сущность и виды рекламы. Роль рекламы в сервисе. Рекламное обслуживание. Организация сервисного обслуживания с процессом оказания услуг. Организация рекламного обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.

**23. Динамика развития мирового рынка услуг.** Темпы развития рынка сервисных услуг в мире. Статистические показатели рынка услуг. Опыт зарубежных стран в совершенствовании качества услуг. Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги. Удовлетворенность потребителей видами и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм оказания услуг.

**24. Система подготовки кадров для рынка сервисных услуг.** Анализ современной системы подготовки специалистов для рынка услуг. Принципиальная кадровая система в индустрии гостеприимства. Зарубежный опыт подготовки специалистов для сферы деятельности. Прогрессивные виды обслуживания. Новые виды услуг. Перспективы развития сферы сервиса.

**25. Основные свойства услуг, учитываемые при управлении гостиничным бизнесом.** Одновременность процессов производства и потребления. Ограничение возможности хранения. Мгновенный характер гостиничного сервиса. Участие работников в производственном процессе. Стандартное обслуживание. Характер сезонного спроса на гостиничные услуги. Взаимосвязь гостиничного сервиса и цели путешествия.

**26. Роль и место качества обслуживания на предприятиях сервиса.** Влияние качественного обслуживания персонала на приток потребителей. Качество оказанных услуг. Умение персонала правильно работать с потребителями и полностью выполнять возложенную ответственность. Стимулирование обслуживающего персонала: награждение; оказание денежного вознаграждения. Повышение уровня мотивации. Степень качества обслуживания. Качество обслуживания: соотношения ожидаемого и оказанного обслуживания. Факторы, влияющие на качество обслуживания в отелях: безопасность, защита, надежность, доступность, известность отеля. Управление качеством обслуживания в отелях. Категоризация обслуживания в отелях.

**27. Производительность труда на сервисных предприятиях.** Эффективное использование персонала в сфере гостеприимства. Использование трудовых ресурсов. Факторы, определяющие эффективность использования рабочей силы. Награждение сотрудников. Методы поощрения сотрудников. Сущность и содержание производительности труда. Производительность труда на сервисных предприятиях. Факторы, влияющие на производительность труда. Медленный рост производительности труда в сфере услуг.

**28. Культура обслуживания в гостинице.** Понятие культуры сервиса. Профессиональные аспекты культуры сервиса. Психологические аспекты культуры сервиса. Важные этические и моральные категории в сервисе. Основные этические нормы в служебном положении. Этика работников контактной зоны. Личностные и дисциплинарные нормы работников сферы услуг.

**29. Человеческий фактор в развитии сферы услуг.** Влияние сферы услуг на производство рабочей силы. Значение уровня образования и культуры работников в оказании услуг. Развитие творческого потенциала специалистов через повышение квалификации, переподготовку специалистов. Развитие социальной инфраструктуры.

**30. Ресурсы развития индустрии гостеприимства.** Планирование ускоренного развития сферы услуг с учетом влияния достижений НТП. Роль и значение сферы услуг в решении важнейших социально-экономических задач. Оценка материальных затрат на развитие системы обслуживания населения.

**Модуль 2. Сервисная деятельность**

1. Психологическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.

2. Этическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.

3. Эстетическая культура гостиничного и ресторанного сервиса.

4. Организационная культура гостиничного и ресторанного сервиса.

5. Рекламная деятельность на сервисных предприятиях.

6. Имидж на сервисных предприятиях.

7. Условия и факторы развития гостиничной индустрии как сервисного предприятия.

8. Формирование имиджа персонала гостиницы.

9. Стандартная классификация гостиничных номеров.

10. Понятие и содержание сервисной деятельности.

11. История развития и социальные предпосылки сервисной деятельности.

12. Виды, циклы, принципы сервисной деятельности.

13. Особенности управления сервисным предприятием.

14. Гостиничный сервис.

15. Сущность и особенности социальной деятельности.

16. Транспортные перевозки как вид сервисной деятельности.

17. Организации питания – как комплекс сервисных услуг.

18. Сервисное обслуживание выставок, конференций, совещаний.

19. Сервисные услуги в туристской сфере.

20. Сервисные услуги в сфере развлечений, отдыха и рекреации.

21. Услуги анимационного сервиса.

22. Рекламные услуги как вид сервисной деятельности.

23. Динамика развития мирового рынка услуг.

24. Система подготовки кадров для рынка сервисных услуг.

25. Основные свойства услуг, учитываемые при управлении гостиничным бизнесом.

26. Роль и место качества обслуживания на предприятиях сервиса.

27. Производительность труда на сервисных предприятиях.

28. Культура обслуживания в гостинице.

29. Человеческий фактор в развитии сферы услуг.

30. Ресурсы развития индустрии гостеприимства.

**Модуль 3. Гостиничный и ресторанный менеджмент**

**1. Понятие, значение и особенности менеджмента обслуживания.** Сущность и значение менеджмента. Особенности управления обслуживающими предприятиями. Вид и функции управления на предприятиях сервиса. Определение и классификация методов управления. Роль управления развитием организаций и предприятий обслуживания в сфере сервиса.

**2. Эволюция концепции управления на предприятиях сервиса.** История развития менеджмента. Основа и этапы деления на разные школы. Формальные и неформальные организации. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.

**3. Роль управления в развитии организаций и предприятий обслуживания в сфере сервиса.** Элементы развития процесса управления. Управленческий шаг. Системный шаг. Ситуационный шаг. Уровень управления . Внутренняя среда организации. Внешняя среда бизнеса.

**4. Сущность и место услуги в социально-экономической системе.** Понятие и особенности сферы услуг. Виды услуг и их классификация. Рыночная модель социально-экономической системы. Место услуг в мировой экономике. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе. Основные тенденции развития услуг.

**5. Методы управления сервисным предприятием.** Система, сущность и классификация методов управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Правовые и организационно-административные методы управления.

**6. Понятие и модель системы управления в сфере услуг.** Характеристика основных элементов системы обслуживания. Сила и специфика управления обслуживающими предприятиями. Применение общей модели управления обслуживающими предприятиями. Основные подходы спроса и предложения в управлении.

**7. Организационная структура, виды и понятие управления предприятиями сервиса.** Понятие организационной структуры управления. Типы конструкций, их преимущества и недостатки. Требования к структуре управления. Структурная интеграция. Влияние интеграции на достижение целей организации.

**8. Стимулирование работников гостиничных и ресторанных предприятий к оказанию услуг.** Значение и эволюция понятия «доказательство». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Система мотивации кадров к труду в сфере услуг. Функциональный подход к стимулированию предприятий сферы услуг и организаций труда.

**9. Система коммуникаций на предприятиях сервиса.** Понятие и сущность коммуникации, классификация. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сервиса. Формальные и неформальные связи . Влияние потребителей услуг.

**10. Принятие и совершенствование управленческих решений в сфере услуг.** Понятие управленческого решения. Содержание и виды управленческих решений. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений. Продуктивная деятельность основной работы менеджера в сервисных организациях и на предприятии как принятие решений. Эффективность управленческих решений. Требования и мониторинг реализации.

**11. Управленческое решение в гостиничном и ресторанном менеджменте.** Понятие управленческих решений. Факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений. Этапы принятия и реализации управленческих решений.

**12. Основной этап в управлении персоналом на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Планирование трудовых ресурсов в сфере услуг. Определение стандартов для рабочей силы в сфере деятельности. Планирование персонала. Обучение и развитие кадров.

**13. Управление персоналом на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Функции, понятие управления персоналом. Методы управления: их классификация. Требования к менеджеру. Подбор персонала. Оценка персонала. Прием на работу. Роль персонала в обеспечении качества обслуживания.

**14. Понятие и характеристики стиля руководства.** Сущность и понятие понятия «лидер». Руководящее содержание управления в сервисных организациях. Лидер и менеджер . Формальные и неформальные организации. Источник лидерства: власть, воля, разум. Типы власти. Ложный орган.

**15. Основные стили управления на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Понятие стиля управления. Основные стили управления: авторитарный, демократический и либеральный. Проблема гармоничного сочетания стилей управления.

**16. Управление качеством услуг на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Качественная уллуга как объект управления. Отношение потребителя к качеству. Относительное качество. Стандартизация и сертификация качества обслуживания. Пятиступенчатая модель качественного обслуживания. Преимущества качества обслуживания. Разработка программы качественного обслуживания.

**17. Управление конфликтами в сфере сервиса.** Характер и функция конфликта и типология конфликтов, процесс развития. Метод предотвращения конфликтов между работниками сферы услуг. Процесс развития конфликта.

**18. Инновационная система управления в сфере услуг.** Сервис, социальные инновации и инновационная концепция, их характеристики. Основы государственного регулирования инновационной деятельности. Инновационное управление на организационном уровне.

**19. Инновационный менеджмент в сфере услуг, его уровни.** Различные уровни инновационного менеджмента на гостиничных и ресторанных предприятиях: национальный, региональный и организационный. Совершенствование организационной структуры основных принципов инноваций в управлении.Особенности инновационных процессов в сфере услуг, основы государственного регулирования инновационной деятельности и инновационное управление на организационном уровне.

**20. Формулировка и структура информационных технологий в сфере услуг и туризма.** Обеспечение сферы услуг специализированной программой. Автоматизация программы туроператоров, турагентств.

**21. Управление новыми информационными технологиями в сфере услуг.** Обеспечение авиационных агентств программой автоматизации. Программа комплексной автоматизации гостиниц. Автоматизированные системы управления в ресторанах. Обеспечение индустрии развлечений программой автоматизации. Система хранения и бронирования туров. Глобальная компьютерная система бронирования.

**22. Риск-менеджмент на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Сущность, виды, основные элементы и причины риска в сфере сервиса. Управление рисками организаций в сфере сервиса.

**23. Этика и психология в сфере сервиса, сущность и технология делового общения.** Этика и психология в сфере сервиса. Психология менеджмента. Сущность технологии делового общения. Этика делового общения в сервисной деятельности.

**24. Мотивация в гостиничном и ресторанном менеджменте.** Понятие, значение и эволюция мотивации. Теории мотивации в наше время. Теория содержательности мотивации. Процессуальная теория мотивации. Мотивация и компенсация.

**25. Цели организации на предприятиях обслуживания.** Цели организации и их классификация. Методологические и организационные факторы разработки и постановки цели. Цель как большая система. Целевой подход в менеджменте.

**26. Контроль в гостиничном и ресторанном менеджменте.** Функция контроля. Виды контроля. Процесс контроля. Технические приемы контроля и использование техники управления в современном мире. Эффективность контроля.

**27. Эффективное использование персонала в сфере сервиса.** Использование трудовых ресурсов. Факторы, определяющие эффективность использования рабочей силы. Награждение сотрудников. Методы поощрения сотрудников.

**28. Производительность труда в сфере сервиса.** Сущность и содержание производительности труда. Производительность труда на сервисных предприятиях. Факторы, влияющие на производительность труда. Медленный рост производительности труда в сфере услуг.

**29. Культура обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях.** Понятие культуры сервиса. Профессиональные аспекты культуры сервиса. Психологические аспекты культуры сервиса. Важные этические и моральные категории в сервисе. Основные этические нормы в служебном положении. Этика работников контактной зоны. Личностные и дисциплинарные нормы работников сферы услуг.

**30. Планирование деятельности предприятия в сфере услуг.** Сущность и содержание понятия планирования. Выбор стратегии предприятий социально-культурного обслуживания. Основные задачи и принципы планирования. Стратегические цели. Особенности планирования в сфере деятельности. Планирование объема продаж услуг.

**Модуль 3. Гостиничный и ресторанный менеджмент**

1. Понятие, значение и особенности менеджмента обслуживания.

2. Эволюция концепции управления на предприятиях сервиса.

3. Роль управления в развитии организаций и предприятий обслуживания в сфере сервиса.

4. Сущность и место услуги в социально-экономической системе.

5. Методы управления сервисным предприятием.

6. Понятие и модель системы управления в сфере услуг.

7. Организационная структура, виды и понятие управления предприятиями сервиса.

8. Стимулирование работников гостиничных и ресторанных предприятий к оказанию услуг.

9. Система коммуникаций на предприятиях сервиса.

10. Принятие и совершенствование управленческих решений в сфере услуг.

11. Управленческое решение в гостиничном и ресторанном менеджменте.

12. Основной этап в управлении персоналом на гостиничных и ресторанных предприятиях.

13. Управление персоналом на гостиничных и ресторанных предприятиях.

14. Понятие и характеристики стиля руководства.

15. Основные стили управления на гостиничных и ресторанных предприятиях.

16. Управление качеством услуг на гостиничных и ресторанных предприятиях.

17. Управление конфликтами в сфере сервиса.

18. Инновационная система управления в сфере услуг.

19. Инновационный менеджмент в сфере услуг, его уровни.

20. Формулировка и структура информационных технологий в сфере услуг и туризма.

21. Управление новыми информационными технологиями в сфере услуг.

22. Риск-менеджмент на гостиничных и ресторанных предприятиях.

23. Этика и психология в сфере сервиса, сущность и технология делового общения.

24. Мотивация в гостиничном и ресторанном менеджменте.

25. Цели организации на предприятиях обслуживания.

26. Контроль в гостиничном и ресторанном менеджменте.

27. Эффективное использование персонала в сфере сервиса.

28. Производительность труда в сфере сервиса.

29. Культура обслуживания на гостиничных и ресторанных предприятиях.

30. Планирование деятельности предприятия в сфере услуг.

**СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Умбеталиева, Б.Қ. Менеджмент [Мәтін]: Оқу құралы / Б.Қ. Умбеталиева.- Алматы: Жетi жарғы, 2018.- 280б.

2. Food and beverage management in tourism [Текст]: Textbook / А.К. Уварова.- Almaty: Bastau, 2015.- 256p.

3. Управление персоналом организации.1 том [Текст]: Учебное пособие / Л.К. Мухамбетова и др.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 232 с.

4. Толысбаев Б.С., Онаева Б.Т.,Өндірістік менеджмент – Алматы: Эверо, 2018. – 238 бет.

5. Уилтон, Н. HR-менеджментке кіріспе: Оқулық .- Астана: Ұлттық аударма бюросы қоғамдық қоры, 2019.- 532 б.

6. Гэмбл, Д. Стратегиялық менеджмент негіздері: бәсекелік артықшылыққа ұмтылу : Оқулық .- Астана: 2019.- 536 б.

7. Основы гостиничного хозяйства: Учебное пособие – А.М. Баяндинова. - Алматы: Эверо, 2020 – 304 с.

8. Барлықов Е.К., Онаева Б.Т. Сервистік қызмет: оқу құралы// Алматы, Экономика-2013 ж., 226 бет.

9. Стратегиялық менеджмент [Мәтін]: Оқу құралы / Е.С. Байтиленова, Д.С. Байтиленова.- Алматы: Эпиграф, 2016.- 144бет.

10. Менеджменттің жаңа концепциясы. Аутсоринг [Мәтін] / Т.Ж. Демесінов.- Ғылыми басылым.- Алматы: Эверо, 2015.- 460б.

11. Менеджмент туризма : Учебник. / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 c.

12. Управление качеством в туризме: [Электронный ресурс]: практикум: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - М. : КНОРУС, 2015. - 283 [1] с.

13. Менеджмент [Текст]: Электронное учебное пособие .- Талдыкорган: ЖГУ им.И.Жансугурова.- 1 электр.опт. диск.

14. Инновациялық менеджмент.1 том [Электрондық ресурс]: Оқу құралы / Б.С. Толысбаев, Б.М. Искакова.- Алматы: ТехноЭрудит, 2019.

15. Исатаева, Ф.М. Әлеуметтік-мәдени сервистің қызмет көрсету технологиясы [Мәтін]: Оқу басылымы / Ф.М. Исатаева, В.Н. Кучер.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 128 б.

16. Управление и организация транспортного обслуживания в туризме [Текст]: Учебное пособие / К.В. Гималетдинов.- Алматы: Эверо, 2015.- 124с.

17. Беркінбаева, Е.Е. Қонақ үй шаруашылығы [Мәтін]: Дәрістер кешені / Е.Е. Беркінбаева.- Талдықорған: І.Жансүгіров атындағы ЖМУ, 2015.- 35б.

18. Мейрамхана бизнесі [Мәтін]: Дәрістер кешені / Е.Е. Беркінбаева.- Талдықорған: І.Жансүгіров атындағы ЖМУ, 2015.- 52б.

19. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. 208c.

20. Волк Е.Н., Сервис: организация, управление, маркетинг : Учебник для бакалавров / Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А. - М. : Дашков и К, 2019. - 249 с.

21. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская. – М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

22. Балюк, Н. А. Технологические процессы в сервисе : учебное пособие

Изд-во ТюмГУ, 2014. - 320 с.

23. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие / Тимохина. – М. : Издательский Дом "ФОРУМ" ; М.: ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

24. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М., 2013. – 160 с.

25. Мәдени-тынығу жұмысының ұлттық дәстүрлері [Мәтін]: Оқулық / Н.К. Камалова.- Алматы: Эпиграф, 2016.- 332 б.

26. Кузьменко Ю.В., Культурный сервис и туризм: /- Алматы, Эверо, 2019. – 156 с.

27. Технология бытового обслуживания и сервиса Учебное пособие/ Молдашева Р.Ж. - Алматы, 2018. – 136 с.

### 