

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тематика государственного экзамена

Раздел 1. Сфера услуг и управленческие аспекты сервисной деятельности

- 1. Роль сферы услуг в современном обществе.** Процессы и факторы сервисизации экономики и общественной жизни. Возрастание роли услуг в постиндустриальном обществе. Факторы ускорения процесса сервисизации: научно-технический прогресс, экономические, социально-демографические, политико-правовые, экологические факторы. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Функции сферы услуг: экономические и социальные.
- 2. Место услуг в мировой экономике.** Структура экономики: трехсекторное деление экономики (модель Фишера-Кларка), интерактивная модель экономики Д. Риддла. Своеобразие услуги как экономической категории. Особенности действия рыночного механизма в сфере услуг. Особенности рынка услуг.
- 3. Характеристики услуг и классификация типов и видов услуг.** Характеристики услуг. Классификации типов и видов услуг. Классификация услуг Кристофера Лавлока. Общероссийские и международные классификаторы услуг.
- 4. Сущность менеджмента в сфере услуг.** Модель менеджмента услуг Б.Карлофа. Основные принципы управления в сфере услуг. Специфика менеджмента в сфере услуг. Направления менеджмента в сфере услуг: управление качеством, управление производительностью, управление персоналом, управление маркетингом.
- 5. Теория организации обслуживания.** Обслуживание как сервисная система. «Фронт-офис» и «бэк-офис». Бифункциональность сервисных технологий. Система сервисных операций: контактная зона и технологическое ядро. Система предоставления услуг. Основные методы предоставления услуг: поточной линии, самообслуживания, индивидуального подхода. Формы обслуживания: абонементное, бесконтактное, обслуживание на дому, выездное, комбинированное и т.д. Система маркетинга услуг.
- 6. Контактная зона сервисной организации.** Понятие контактной зоны. Общение в контактной зоне: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Перцепция и апперцепция. Вербальное и невербальное общение. Структура общения. Формы общения. Пространство контакта и подходы к его формированию. Процесс контакта между исполнителем и клиентом. Содержание контакта.
- 7. Конфликты и способы их разрешения в зоне контакта.** Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного разрешения конфликтных ситуаций.
- 8. Управление персоналом в сфере услуг.** Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг. Особенности использования трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг. Роль контактного персонала в обеспечении качества услуги. Методы формирования лояльности персонала.
- 9. Содержание предпринимательской деятельности в сервисе.** Сущность, основные признаки, функции и принципы предпринимательской деятельности. Услуга как специфический объект предпринимательской активности. Типология и специфика многообразия видов предпринимательской деятельности в сервисе. Организационно-правовые формы осуществления предпринимательской деятельности. Предпосылки успешного предпринимательского старта. Бизнес-модель. Технология разработки бизнес-плана. Предпринимательская тайна и риск. Оценка эффективности предпринимательской деятельности.
- 10. Технологические аспекты создания предпринимательской структуры в сервисе.** Условия создания собственного дела. Порядок создания нового сервисного предприятия. Разнообразие форм организационной структуры

предпринимательской единицы в сфере обслуживания. Учреждение (регистрация), реорганизация и ликвидация предприятия.

11. **Коммерческая информация и ее защита.** Понятие коммерческой информации и коммерческой тайны. Роль информации в управлении коммерческой деятельностью. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Обеспечение защиты коммерческой информации и коммерческой тайны. Товарная информация, товарные знаки, знаки обслуживания и наименования мест происхождения товара. Роль товарных знаков, знаков обслуживания в коммерческой работе и правовая охрана товарного знака, знака обслуживания.
12. **Маркетинг: философия и методология рыночного управления.** Основные понятия, цель, задачи маркетинга. Характеристика основных этапов в развитии теории маркетинга. Функции маркетинга в хозяйственной деятельности современных организаций. Понятия коммерческого и некоммерческого маркетинга. Развитие маркетинга в России. Организационные структуры маркетинга. Современные функции службы маркетинга на предприятии. Необходимость, структура и задачи маркетингового контроля.
13. **Развитие теории и практики маркетинга услуг.** Понятие маркетинга услуг. Проблемы развития теории маркетинга услуг. Международные модели маркетинга услуг: модель Джона Ратмелла; модель Пьера Эйглие и Эрика Лангеарда (Serviceaction); модель Кристиана Грёнрооса; модель Мэри Битнер; треугольная модель Филиппа Котлера; модель «8Р» Кристофера Лавлока и «дилемма двух боссов», модель качества услуг RBZ.
14. **Маркетинговая информация и технологии маркетинговых исследований.** Понятие маркетинговой среды предприятия. Анализ маркетинговой среды. Маркетинговая информационная система и её структура. Понятие и сущность маркетинговых исследований. Кабинетные и полевые исследования. Концепция маркетингового исследования и его основные этапы. Виды и методы маркетинговых исследований
15. **Исследование рынка и конкурентной среды.** Понятие и типология рынков. Понятие и виды спроса. Методы исследования общего рыночного спроса, емкости рынка, рыночной доли, динамики роста рынка. Понятие и роль конкуренции. Методика анализа конкурентной среды по модели Майкла Портера. Классификация конкурентов. Анализ конкуренции и конкурентной среды.
16. **Специфика услуги как товара.** Проблема определения услуги. Характеристики услуги и связанные с ними проблемы, возникающие у производителя и потребителя услуги. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Специфика услуги как маркетингового продукта. Ценность услуги. Модель ценности услуги. Жизненный цикл услуги: основные этапы и их характеристики. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
17. **Особенности стратегии сбыта и дистрибуции услуг.** Управление спросом в сфере услуг. Канал распределения в комплексе маркетинга товаров и в маркетинге услуг. Решения по сбыту услуг: дилемма «Магомет и гора», выбор внешнего местоположения бизнес-единицы, решение о внутреннем местоположении оборудования. Метод OPQRST (аббревиатура ключевых слов «цели», «люди», «количество», «маршрутизация», «пространство» и «время»). Прогнозирование спроса на услуги. Стратегии управления спросом в сфере услуг.
18. **Дополнительные элементы комплекса маркетинга услуг («7Р»): процесс взаимодействия, персонал, среда обслуживания.** Методы разработки и анализа процесса обслуживания (диаграммное проектирование, точек соприкосновения, потребительского сценария, реинжиниринга). Процесс материализации услуги и создание среды обслуживания. Сенсорные каналы восприятия среды обслуживания. Концепция внутреннего маркетинга. Методики аудита комплекса внутреннего

- маркетинга: анализ «важность – исполнение» и теория мотивации труда Ф. Герцберга.
19. **Анализ потребителей и потребительского поведения в сфере услуг.** Поведение потребителей услуг и процесс принятия ими решения. Исследование потребителей. Классификация потребителей. Характеристика потребительского и делового рынков рынка (B2C и B2B). Модель покупательского поведения. Характеристика процесса принятия решения о покупке. ABC-анализ потребителей. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг.
 20. **Клиентоориентированный подход в маркетинге услуг.** Понятие и сущность «Маркетинга взаимоотношений с потребителями». Категории маркетинга взаимоотношений: взаимоотношение, стратегия удержания, лояльность, удовлетворенность. Виды лояльности. Поведенческая лояльность. Воспринимаемая лояльность. Классификация лояльности. Программы привлечения и удержания постоянных клиентов. Метод критических событий. Стадии менеджмента отношений с клиентами. Маркетинг баз данных. CRM-технологии в управлении современными предприятиями. Классификация клиентов в системе CRM. ABC-анализ клиентов; XYZ-анализ; RFM-анализ. Классификация клиентов «рентабельность – требовательность».
 21. **Сущность и элементы клиентской политики в сервисной организации.** Клиент - ядро менеджмента услуг. Классификация клиентов. Клиенты и их потребности. Клиентская политика - основа эффективной работы с клиентами, основные элементы клиентской политики. Стратегии сохранения и привлечения новых клиентов. Подразделения организации, непосредственно работающие с клиентами, их функции. Отдел клиентских отношений.
 22. **Разработка и создание новых услуг.** Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Инструменты для разработки услуги: комплексное проектирование, надежное проектирование, бенчмаркинг. Возможности франчайзинга в сфере услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги: модель Шуинга-Джонсона.
 23. **Качество услуг. Стандартизация и сертификация услуг.** Проблема качества в сфере услуг. GAP-модель оценки качества услуг. Критерии качества услуг. Модели качества услуг. Общероссийские стандарты качества. Качество обслуживания и производительность труда в сфере услуг. Пути улучшения качества услуг. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
 24. **Коммуникационная политика организации.** Понятие маркетинговой коммуникации и продвижения товаров / услуг. Мероприятия ФОССТИС. Функции маркетинговых коммуникаций: информационная, контролирующая, корректирующая, функция управления спросом. Элементы маркетинговых коммуникаций: реклама, пропаганда, стимулирование сбыта, личные продажи, связи с общественностью. Характеристика факторов, влияющих на формирование комплекса продвижения. Выставки как средство продвижения. Планирование рекламы на предприятии. Характеристика этапов процесса планирования рекламной деятельности: классификация средств распространения и оценки эффективности рекламы. Понятие интегрированных маркетинговых коммуникаций. Новые технологии продвижения.
 25. **Связи с общественностью как коммуникативная технология в сервисе. Программа PR-деятельности.** Сущность PR деятельности, специфика PR в сервисной деятельности. Основные виды PR. Инструменты PR. Технологии разработки PR-кампании. Методы исследований целевых аудиторий в PR. Планирование связей с общественностью. Разработка плана, Стратегии тактики PR-деятельности. Календарный план. Планирование бюджета пиар-кампании. Процесс коммуникации с целевыми аудиториями. Специфика коммуникаций с аудиториями.

Выбор каналов коммуникации. Типы и виды аудиторий. Инструменты коммуникации: релиз, бэкграундер, медиа--kit, пресс-конференции, презентации и др. Оценка эффективности PR-деятельности. Проблема измерения эффективности PR-деятельности.

26. **Основные направления PR-деятельности.** Управление общественным мнением: изучение и формирование общественного мнения, средства PR в управлении общественным мнением, лидеры общественного мнения, манипулирование общественным мнением. Управление имиджем, фирменным стилем и корпоративной репутацией: понятие и структура корпоративного имиджа, методы диагностики имиджа, приемы конструирования и коррекции. Корпоративная репутация и репутационный менеджмент. Антикризисные связи с общественностью. Основные PR-классификации кризисов: по степени прогнозируемости, по динамике протекания, по источникам возникновения и последствиям. Основные этапы антикризисного PR. Правила «Тайленола». Типовой план действий при проявлении кризисной ситуации. Условия успешной коммуникации со СМИ в рамках антикризисного PR.
27. **Управление офисом сервисной организации.** Понятие офиса. Модели офиса: информационная, коммуникационная, системная. Функции офиса и виды офисных работ. Функциональные службы офиса. Офис-менеджмент. Виды офисов (традиционный, электронный, нетрадиционные (виртуальный, мобильный)) и их оборудование. Эргономика офиса. Организация рабочих мест. Планировка и интерьер офиса. Информационное и документационное обеспечение офиса. Конфиденциальные информационные ресурсы. Внутриофисные отношения: манипуляции, проблемы моббинга, конфликты в офисе и пути их разрешения.

Раздел 2. Теория и методология современного управления.

1. **Менеджмент как наука и профессиональная сфера деятельности.** Условия и факторы возникновения и развития менеджмента. Понятие, сущность, виды и задачи управления. Управленческий процесс и его элементы. Функции менеджмента. Модели управления. Механизм менеджмента. Виды менеджмента, их специфика. Социальная ответственность управления.
 2. **Организация как объект управления и как функция.** Понятие, общая характеристика и типология организаций. Понятие и виды организационных структур управления. Централизация и децентрализация. Линейные, функциональные и аппаратные полномочия. Аспекты организационного процесса.
 3. **Понятие, структура и характеристика организационной среды.** Понятие, структура и характеристика внешней среды. Характеристика внутренней среды. Организационная культура. Взаимодействие организации с деловой средой. Современные взгляды на организацию и ее деловую среду. Основные методы анализа микро- и макросреды организации.
 4. **Планирование как функция управления.** Место планирования среди других, функций управления. Виды планирования в организации. Текущее и стратегическое планирование. Сущность и типы стратегий. Цикл стратегического управления. Формирование миссии, видения и стратегических целей. Стратегический анализ среды управления. Теория конкурентных преимуществ в системе стратегического менеджмента. Анализ конкурентных преимуществ. Центральная компетенция организации. Современные факторы конкурентоспособности.
28. **Бизнес-процессы сервисной организации.** Классификация бизнес-процессов. Алгоритм построения модели бизнес-процессов. Владелец бизнес-процесса,

- границы бизнес-процесса. Матрица ответственности. Декомпозиция модели бизнес-процессов верхнего уровня.
5. **Мотивация и стимулирование деятельности в менеджменте.** Понятие потребностей, мотивации и стимулирования. Классификация теорий мотивации (содержательные, процессуальные). Стимулирование и мотивация трудовой деятельности: общее и особенное. Разработка программ стимулирования труда. Понятие и структура оплаты труда. Системы и формы оплаты труда.
 6. **Управленческий контроль.** Роль и функции контроля в управлении организацией. Основные виды контроля. Структура контроля. Процесс контроля. Поведенческие аспекты контроля.
 7. **Коммуникации как связующие процессы в менеджменте.** Значение коммуникаций в организации. Виды коммуникаций. Схема коммуникационного процесса. Каналы формальных коммуникаций и коммуникативных технологий. Преграды на пути коммуникаций и метод их устранения.
 8. **Разработка и принятие управленческих решений как связующие процессы в менеджменте.** Понятие и виды управленческих решений. Методы разработки и принятия управленческих решений. Рациональные управленческие решения, основные этапы их принятия.
 9. **Социология и психология менеджмента.** Формальные и неформальные группы, их характеристика. Факторы, влияющие на эффективность работы группы. Управление развитием коллектива, группы. Команда как разновидность коллектива. Власть, лидерство и стиль управления. Конфликты в организации. Виды организационных конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы разрешения конфликтов.
 10. **Менеджмент персонала в современной организации.** Место и роль менеджмента персонала в системе управления организацией. Понятие и виды кадровой стратегии и кадровой политики. Эффективность кадровой политики. Персонал как важнейший ресурс организации. Численность персонала, основные категории персонала. Структура персонала, ее основные виды. Методы управления персоналом: административные, экономические, социально-психологические.
 11. **Технологии управления персоналом в современной организации.** Понятие и методы кадрового планирования. Нормирование труда. Анализ и описание работы: основные направления и методы. Структура и значение должностной инструкции. Личностная спецификация (профессиограмма), ее основные разделы. Технология найма и отбора. Анализ потребности в кадрах. Организация набора кадров. Источники привлечения кандидатов: их достоинства и недостатки. Методы отбора кандидатов. Трудовой контракт. Адаптация персонала. Деловая оценка персонала в организации. Аттестация как форма оценки: ее достоинства и недостатки.
 12. **Движение и развитие трудовых ресурсов организации.**оборот персонала, его причины и последствия. Основные направления профессионального развития персонала. Профессиональное образование, обучение, профессиональная мобильность внутри организации. Структура и методы обучения. Управление деловой карьерой персонала организации. Технология формирования резерва руководителей. Оценка эффективности управления персоналом. Кадровый аудит.
 13. **Теоретические основы проектной деятельности.** Определение проекта. Системный и деятельностный подходы. Основные характеристики и измерения проекта. Элементы проектной деятельности. Классификация проектов. Проектная деятельность в системе ГМУ. Предмет управления проектами. Жизненный цикл проекта. Структура жизненного цикла проекта.
 14. **Технология проектной деятельности.** Предпроектный анализ. Формулировка концепции проекта. Устав проекта. План управления проектом. Разработка целевой структуры проекта. Правила декомпозиции. Ресурсное обеспечения проекта.

15. **Разработка институциональных подсистем проекта.** Организационное моделирование проекта. Управление командой проекта. Управление временем проекта. Управление стоимостью проекта. Управление рисками проекта.
16. **Бизнес-планирование: источники информации, цели, задачи, этапы.** Роль бизнес-планирования в системе управления. Типы и состав бизнес-планов: внутрифирменный бизнес-план; инвестиционный проект; план финансового оздоровления. Бизнес-план как основа реализации предпринимательской идеи. Понятие предпринимательской идеи. Банк идей. Подготовка бизнес-плана, принятие предпринимательского решения, управление предпринимательским проектом, реализация проекта. Примерный состав и структура разделов, наиболее часто встречающихся в бизнес-планах.
17. **Основные элементы бизнес-планирования.** Стратегическое и инвестиционное планирование. Понятие, экономическое содержание и основные элементы стратегического планирования. Понятие и классификация стратегической цели организации. Цели и стратегии реализации проектов. Инвестиционный план (проект). Его цель и основные задачи. Структура и содержание стандартного бизнес-плана инвестиционного проекта. Финансовое планирование. Источники информации для составления финансового плана.
18. **Ключевые разделы типового бизнес-плана.** Маркетинговый план. Его структура и содержание. Определение спроса и возможностей рынка. Стратегия маркетинга. Определение ценовой стратегии. Операционный план. Производство. Производственный план. Производственная программа предприятия. Планируемый объем продаж. Расчет потребности в ресурсах. Расчет потребности в персонале и заработной плате. Потребность в инвестициях. Исследовательские и внедренческие разработки. Организационный план. Разработка организационной структуры фирмы. Функциональная, дивизиональная, командная структуры.
19. **Технология бизнес-планирования.** Моделирование бизнес-процессов. Основные технологии продукции бизнес-планирования. Техническое задание и календарный план (график работ) на разработку бизнес-плана. Виды моделей, применяемых при бизнес-планировании. Модели бизнеса и их отличие от стратегий бизнеса. Особенности разработки моделей бизнес-процессов (материальных, информационных и финансовых потоков). Бизнес-процессы.
20. **Управленческий бизнес-план.** Сущность и назначение управленческого бизнес-плана, его функции. Структура и содержание управленческого бизнес-плана. Отличие его от типового бизнес-плана. Текущее состояние предприятия. Постановка целей компании. Постановка целей подразделения. Составление планов подразделений. Контроль выполнения и корректировка бизнес-плана. Содержание системы контроля и корректировка.
21. **Финансовый план.** Финансовый план и его основные разделы: инвестиционная политика; управление оборотным капиталом, дивидендная политика; ставка дисконтирования; финансовые прогнозы; учетная политика; система управленческого контроля.
22. **Оценка финансового состояния компании и эффективности инвестиций.** Подготовка исходной информации. Базовые формы финансовой оценки. Отчет о прибыли. Отчет о движении денежных средств. Балансовый отчет. Коэффициенты финансовой оценки плана. Инвестиционная привлекательность проекта. Простые методы оценки эффективности. Чистая текущая стоимость проекта. Внутренняя норма прибыли. Дисконтированный период окупаемости.
23. **Оценка и анализ рисков в бизнес-планировании.** Неопределенность и риск в бизнес-планировании. Методы оценки рисков: анализ чувствительности; сценарный анализ и деревья решений; Монте-Карло; реальные опционы. Минимизация рисков и защита от риска.

24. **Программные продукты для бизнес-планирования.** Характеристика основных программных продуктов, используемых для бизнес-планирования (COMFAR, Альт-Инвест; Project Expert). Структура компьютерной модели для бизнес-планирования: доходы; расходы; прибыль; оборотный капитал; инвестиционные затраты; источники финансирования; движение денежных средств; баланс.
25. **Основные и оборотные средства сервисной организации.** Сущность основных средств. Основные средства, используемые для осуществления сервисной деятельности. Амортизация основных средств: понятие, основные функции. Методы начисления амортизации и область применения методов. Показатели эффективности использования основных средств. Сущность оборотных средств. Определение потребности в оборотных средствах. Показатели эффективности использования оборотных средств.
26. **Ценообразование в сервисной деятельности.** Затратный и рыночный способ ценообразования на услуги сервиса - понятие, порядок формирования цены, достоинства и недостатки.
27. **Финансовая устойчивость предприятия сервиса.** Понятие финансовой устойчивости, основные показатели, пути повышения финансовой устойчивости.
28. **Управление сервисной организацией в нестабильной среде.** Особенности управления организацией в нестабильной среде. Система антикризисного управления. Стратегия и тактика в антикризисном управлении. Мониторинг финансового состояния предприятия как инструмент диагностики банкротства. Инвестиции и инновации в антикризисном управлении. Оценка бизнеса предприятия в целях антикризисного управления.
29. **Предпринимательское право.** Предпринимательство и правовое регулирование. Законодательство России о предпринимательстве. Правовой статус предпринимателя. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности. Предпринимательство в сфере услуг. Охрана и защита прав и интересов предпринимателей. Государственный контроль над осуществлением предпринимательской деятельности.
30. **Сервисная экономика, международные рынки услуг.** Маркетинговые исследования в сфере международного рынка услуг. Маркетинговые воздействия на различные сегменты рынка. Организация контроля международных сервисных организаций. Кросс-культурные коммуникации в сфере услуг. Международный деловой этикет.
31. **Инновационное предпринимательство в сервисе.** Инновации в сервисной деятельности. Формы организации инновационной предпринимательской деятельности. Государственная политика в сфере инновационного предпринимательства. Трансфер инноваций в инновационном предпринимательстве. Инновационные предпринимательские стратегии. Оценка эффективности деятельности инновационных предпринимательских структур. Венчурный инновационный бизнес.
32. **Финансы сервисной организации.** Финансовая политика предприятия сервиса. Финансовые ресурсы предприятия. Финансовые результаты предприятия (прибыль, убыток). Финансовые потоки предприятия (поступления, платежи). Оценка финансового состояния предприятия. Организация финансовой работы на предприятии сервиса.
33. **Информационные технологии в сервисной деятельности.** Информационные технологии автоматизации офиса. Автоматизация документооборота офиса. Электронная коммерция в сервисной деятельности.

Список вопросов для итогового государственного экзамена

1. Роль сферы услуг в современном обществе.
2. Место услуг в мировой экономике.
3. Характеристики услуг и классификация типов и видов услуг.
4. Сущность менеджмента в сфере услуг.
5. Теория организации обслуживания.
6. Контактная зона сервисной организации.
7. Конфликты и способы их разрешения в зоне контакта.
8. Управление персоналом в сфере услуг.
9. Содержание предпринимательской деятельности в сервисе.
10. Технологические аспекты создания предпринимательской структуры в сервисе.
11. Коммерческая информация и ее защита.
12. Маркетинг: философия и методология рыночного управления.
13. Развитие теории и практики маркетинга услуг.
14. Маркетинговая информация и технологии маркетинговых исследований.
15. Исследование рынка и конкурентной среды.
16. Специфика услуги как товара.
17. Особенности стратегии сбыта и дистрибуции услуг.
18. Дополнительные элементы комплекса маркетинга услуг («7P»): процесс взаимодействия, персонал, среда обслуживания.
19. Анализ потребителей и потребительского поведения в сфере услуг.
20. Клиентоориентированный подход в маркетинге услуг.
21. Сущность и элементы клиентской политики в сервисной организации.
22. Разработка и создание новых услуг.
23. Качество услуг. Стандартизация и сертификация услуг.
24. Коммуникационная политика организации.
25. Связи с общественностью как коммуникативная технология в сервисе. Программа PR-деятельности.
26. Основные направления PR-деятельности.
27. Управление офисом сервисной организации.
28. Менеджмент как наука и профессиональная сфера деятельности.
29. Организация как объект управления и как функция.
30. Бизнес-процессы сервисной организации.
31. Понятие, структура и характеристика организационной среды.
32. Планирование как функция управления.
33. Мотивация и стимулирование деятельности в менеджменте.
34. Управленческий контроль.
35. Коммуникации как связующие процессы в менеджменте.
36. Разработка и принятие управленческих решений как связующие процессы в менеджменте.
37. Социология и психология менеджмента.
38. Менеджмент персонала в современной организации.
39. Технологии управления персоналом в современной организации.
40. Движение и развитие трудовых ресурсов организации.
41. Теоретические основы проектной деятельности.
42. Технология проектной деятельности.
43. Разработка институциональных подсистем проекта.
44. Бизнес-планирование: источники информации, цели, задачи, этапы.
45. Основные элементы бизнес-планирования.
46. Ключевые разделы типового бизнес-плана.

47. Технология бизнес-планирования.
48. Управленческий бизнес-план.
49. Финансовый план.
50. Оценка финансового состояния компании и эффективности инвестиций.
51. Оценка и анализ рисков в бизнес-планировании.
52. Программные продукты для бизнес-планирования.
53. Основные и оборотные средства сервисной организации.
54. Ценообразование в сервисной деятельности.
55. Финансовая устойчивость предприятий сервиса.
56. Предпринимательское право.
57. Сервисная экономика, международные рынки услуг.
58. Инновационное предпринимательство в сервисе.
59. Финансы сервисной организации.
60. Информационные технологии в сервисной деятельности.