

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 17:17:37
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

1

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.02.02 «Глобальный бенчмаркинг в индустрии гостеприимства»
(индекс, наименования дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование направления подготовки)

Гостиничное дело

(наименование образовательной программы)

Очная/заочная
(формы обучения)

2026

Санкт-Петербург

Автор-составитель РПД:

Д-р экон. наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса Морозова М.А.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.02.02 «Глобальный бенчмаркинг в индустрии гостеприимства» в новой редакции одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол от 9 апреля 2026 г. № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.02 «Глобальный бенчмаркинг в индустрии гостеприимства» обеспечивает владение следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетен ции **	Наименова ние Компетенци и **	Код инд ика тора дост иже ния ком пете нци й **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.5	Обладает системным мышлением, позволяющими в профессиональной деятельности использовать математические методы и инструменты для проведения критического анализа ситуаций, моделирования и прогнозирования развития процессов и явлений	УК-1.5. 3-1. Знает , как находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.5. 3-2. Знает , как адекватно и полно найти, отобрать, проанализировать и систематизировать данные (статистика, нормативные основы, финансовые условия), необходимые для реализации разрабатываемого проекта. УК-1.5. У-1. Умеет определять и оценивать последствия возможных решений задачи. УК-1.5. У-2. Умеет отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.
	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать	УК-6.3	Определяет эффективные пути личностного и профессионального саморазвития	УК-6.3 3-1 Знает концепции непрерывного образования и саморазвития. УК-6.3 У-1 Умеет выбирать и реализовывать стратегии

		ть траекторию саморазвити я на основе принципов образования в течение всей жизни		на основе принципов образования в течение всей жизни	личного и профессионального роста.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

**Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

2 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 30 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 12 ак.час на лекции и 18 ак.час на практические занятия, 42 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения

2 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 8 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.час на лекции и 4 ак.час на практические занятия, 60 ак. час на самостоятельную работу обучающихся и 4 ак. часов на контроль.

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.02 «Глобальный бенчмаркинг в индустрии гостеприимства» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре и в 6 семестре на 3 курсе по заочной форме обучения.

Цель изучения дисциплины: усвоение знаний в области туристского маркетинга, а именно: понимание специфики маркетинговой деятельности на рынке туристских и гостиничных услуг, умение формировать ее стратегию и тактику.

Дисциплина базируется на следующих дисциплинах ОП:

История гостеприимства

Технологии гостиничной деятельности

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного

изучения следующих дисциплин (модулей), по данному направлению подготовки:

Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия

Методы продвижения и продажи гостиничных услуг

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)							
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр		СРэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ											
Тема 1	Основные понятия и классификация бенчсистем в маркетинге	17	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10	Практическое задание
Тема 2	Анализ эффективности бенчсистем:	17	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10	Практическое задание

			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	К о н т р о л ь	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Основные понятия и классификация бенчсистем в маркетинге	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое задание
Тема 2	Анализ эффективности бенчсистем: социальная ответственность и социальное партнерство в маркетинге	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15	Практическое задание
Тема 3	Маркетинговые прогностические бенчсистемы	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15	Доклад
Тема 4	Специфика бенчтехнологий в отраслях и сферах деятельности	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15	Доклад

Промежуточная аттестация	4													Зачет
Итого	72	4	0	0	4	0	0	0	4	0			60	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия и классификация бенчсистем в маркетинге УК-1.5 УК-6.3

Основные понятия: социальные технологии и маркетинговые технологии. Природа маркетинговых технологий. Классификация технологических систем в маркетинге: экономических (реинжиниринг, аудитинг, бизнес – план и др.), социотехнологий (PR, реклама, брендинг, маркетинг событий, маркетинг отношений и др.).

Тема 2. Анализ эффективности бенчсистем: социальная ответственность и социальное партнерство в маркетинге УК-1.5 УК-6.3

Методы организации управления маркетинга. Технологии социальной ответственности и социального партнерства. Маркетинг партнерских отношений. Методология анализа. Факторы, снижающие эффективность маркетинговых технологий. Методы адаптации зарубежного опыта в российских условиях. STEEP – факторы, SWOT – анализ. Директ – маркетинг. Причины и особенности искажения международного опыта в России

Тема 3. Маркетинговые прогностические бенчсистемы УК-1.5 УК-6.3

Предмет, особенности и основные принципы прогнозирования конъюнктуры. Методы прогнозирования потребностей и спроса. Методы оценки и выбора альтернатив, системно – логические и интуитивно – творческие методы. Социокультурные, политические и психологические модели и технологии рыночной деятельности в России.

Тема 4. Специфика бенчтехнологий в отраслях и сферах деятельности УК-1.5 УК-6.3

Сравнительный анализ коммерческого и некоммерческого маркетинга, маркетинга промышленной продукции, услуг, идей, событий и отношений по:

- технологиям исследования рынка.
- технологиям продвижения товара и услуг
- технологиям организации и планирования маркетинга.

Анализ технологий прогнозирования и сегментации, получения сравнительных конкурентных преимуществ, оценки ёмкости рынка, технологии и исследования поведения потребителей и конкурентов, технологии сбыта и ценообразования, нишинг, технологии маркетинговых коммуникаций. Методы создания товара и услуг. Инновации. Технологии создания фирменного стиля.

Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.02.02 «Глобальный бенчмаркинг в индустрии гостеприимства» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с

<p>правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>		<p>правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>позициями другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы,</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

		обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно		Не зачтено	F

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

ПЗ – практическое задание, Д – доклад

Тема 1. Основные понятия и классификация бенчсистем в маркетинге

Практическое задание

1. Задание «Карта бенчсистем». Выберите известную компанию (например, Coca-Cola, IKEA, Сбербанк). Проведите исследование и составьте карту (таблицу) бенчсистем, которые она, вероятно, использует. Для каждой предполагаемой бенчсистемы укажите:

- * Тип (конкурентный, функциональный, внутренний, общий).
- * Объект бенчмаркинга (процесс, продукт, стратегия).
- * Потенциального «образца для подражания» (бенчмарк-партнера).

* Цель внедрения этой бенчсистемы для компании.

2. ****Задание «Диагностика и классификация».** Вам предоставлены описания трех различных бизнес-кейсов внедрения бенчсистем:

* Кейс А: Сеть кофеен изучает логистику и систему управления запасами у лидера рынка быстрой доставки еды.

* Кейс Б: Производственный цех завода сравнивает показатели эффективности (например, время переналадки станков) между своими сменами.

* Кейс В: IT-компания анализирует, как компании из индустрии гостеприимства выстраивают систему лояльности для клиентов, чтобы улучшить свою программу удержания пользователей.

Задача: Для каждого кейса определите и аргументированно обоснуйте тип используемой бенчсистемы по всем возможным классификационным признакам.

Тема 2. Анализ эффективности бенчсистем: социальная ответственность и социальное партнерство в маркетинге

Практическое задание

1. Задание «Метрики двойного назначения». Разработайте проект системы показателей (KPI) для оценки эффективности бенчсистемы, внедряемой в компании. Особенность: система должна оценивать не только коммерческую эффективность (рост продаж, снижение издержек), но и ее социально-ответственный эффект. Предложите по 2-3 конкретных измеримых показателя для каждой группы (коммерческие и социальные).

2. Задание «Кейс на социальное партнерство». Проанализируйте реальный или смоделированный пример партнерства бизнеса и НКО (например, совместная экологическая акция, программа поддержки локальных сообществ). ****Задача:**** Сформулируйте, какую конкретную бенчсистему (какого типа и для какого процесса) могла бы внедрить компания-участник, основываясь на лучших практиках своего социального партнера (НКО). Объясните, в чем может заключаться ценность такого «заимствования» для бизнеса.

Тема 3. Маркетинговые прогностические бенчсистемы

Темы для доклада

1. Роль больших данных и искусственного интеллекта в создании прогностических бенчсистем.

2. Сценарное планирование и бенчмаркинг: как изучение лучших практик помогает строить модели будущего.

3. Прогностические бенчсистемы в управлении клиентским опытом (СХ): предсказание трендов потребительского поведения.
4. Бенчмаркинг инноваций: как анализировать стартапы и технологические компании для прогнозирования рыночных изменений.
5. Ограничения и риски прогностических бенчсистем: опасность «оптимизации прошлого» в быстро меняющемся мире.

Тема 4. Специфика бенчтехнологий в отраслях и сферах деятельности

Темы для доклада

1. Специфика бенчтехнологий в B2B и B2C секторах: от сравнения KPI к анализу цепочек создания ценности.
2. Бенчсистемы в государственном управлении и социальной сфере: зарубежный и отечественный опыт.
3. Особенности отраслевого бенчмаркинга в условиях высокой конфиденциальности данных (фармацевтика, ВПК).
4. Бенчтехнологии для малого и среднего бизнеса: упрощенные методики и отраслевые клубы.
5. Кросс-отраслевые бенчсистемы будущего: как опыт индустрии развлечений может изменить образование, а практики логистики — здравоохранение.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании
--------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------------------------

	набрать студент		итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ - 1	100	0,3	30
КТ - 2	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1.

Тема 1, Тема 2

Практическое задание

КТ-2

Тема 3, Тема 4

Доклад

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

Критерии оценивания Практического задания

Содержание выступления:	0-20	- Глубина анализа темы. - Ясность и логичность представления идей.
-------------------------	------	-----------------------------------------------------------------------

		- Примеры и аргументы, подтверждающие основные положения.
Уровень подготовки:	0-20	- Обоснованность выводов. - Знание материала и способность отвечать на вопросы. - Использование дополнительных источников и литературы.
Командная работа	0-20	- Согласованность и взаимодействие между участниками команды. - Равномерное распределение ролей и задач в группе. - Поддержка и вовлеченность всех участников в обсуждение.
Степень вовлеченности в дискуссию	0-20	- Активность в задавании вопросов и комментировании. - Умение аргументированно выражать свою точку зрения. - Открытость к мнению других участников и готовность к диалогу.
Формат и презентация	0-20	- Качество визуальных материалов (если используются). - Четкость и выразительность речи. - Соблюдение отведенного времени на выступление.
Итого максимально:	100	

Критерии оценивания Доклада

Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы

		подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

6.Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) осуществляется в устной форме, Обучающийся получает билет с вопросами в которых содержится 2 вопроса. Необходимо дать ответ в устной форме.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Изложите теоретические основы по данной теме и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

- 1.Бенчмаркинг: определение, история метода, эволюция понятия
- 2.Классификация типов и видов бенчмаркинга
3. Уровни бенчмаркинга, взаимосвязь с видовой классификацией
- 4.Цели и задачи бенчмаркинга, преимущества метода
5. Составляющие процесса бенчмаркинга в зависимости от его вида
6. Модели осуществления бенчмаркинга, его этапы и их характеристика
7. Объекты и субъекты бенчмаркинга, проблемы поиска информации и партнеров по бенчмаркингу, кодекс бенчмаркинга
8. Методы изучения конкурентов: DEA-анализ в бенчмаркинге
9. Операционный бенчмаркинг: направления реализации
10. Особенности проведения внутреннего бенчмаркинга в организации
11. Выполнение проектов внешнего бенчмаркинга
12. Оценка среды при бенчмаркинге: методы оценки и особенности их использования

13. Стратегический бенчмаркинг: особенности метода и перспективы направления его использования
14. Оценка конкурентных сил (модель М. Портера). Возможности укрепления и роста конкурентного преимущества
15. Оценка положения компании в отрасли (матрицы БКГ, жизненного цикла, GE/McKinsey). Типовые стратегии для различных ситуаций
16. Использование бенчмаркинга для позиционирования продукта и сегментирования рынка, возможности программных продуктов
17. Анализ применения различных систем совершенствования менеджмента предприятия в области качества
18. Государственная поддержка программ бенчмаркинга для малых и средних предприятий в Европе
19. Отличительные особенности бенчмаркинга в западных и юго-восточных регионах, специфика американской и японской моделей
20. Российская практика бенчмаркинга, проблемы его внедрения и перспективы развития в России.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а) 	<p>**1.** Какой тип бенчмаркинга преимущественно используется сетью отелей для сравнения ключевых операционных показателей (например, RevPAR, средний чек, заполняемость) с непосредственными конкурентами в том же сегменте и локации?</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Внутренний бенчмаркинг * б) Функциональный бенчмаркинг * в) Конкурентный бенчмаркинг * г) Общий бенчмаркинг <p>**2.** Какой из перечисленных показателей НЕ является</p>

		<p>типичным ключевым показателем эффективности (KPI) для бенчмаркинга в сфере управления доходами (Revenue Management) отеля?</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) ADR (Average Daily Rate) * б) GOPPAR (Gross Operating Profit Per Available Room) * в) NPS (Net Promoter Score) * г) Occupancy Rate <p>**3.** При анализе лучших мировых практик организации процесса заезда/выезда гостей, отель «А» изучает опыт не другой гостиницы, а компании «Амазон» и ее технологии бесконтактных покупок. Это пример:</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Конкурентного бенчмаркинга * б) Функционального (общего) бенчмаркинга * в) Внутреннего бенчмаркинга * г) Стратегического бенчмаркинга <p>**4.** Основной целью глобального бенчмаркинга в индустрии гостеприимства является:</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Снижение затрат за счет копирования решений конкурентов * б) Выявление и адаптация мировых лучших практик для достижения устойчивого конкурентного преимущества * в) Получение исчерпывающих данных о финансовом состоянии компаний-лидеров * г) Унификация стандартов обслуживания по всему миру 		
Задание закрытого типа на установление соответствия	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и</p>	<p>**1. Установите соответствие между этапом классического цикла бенчмаркинга и его содержанием применительно к индустрии гостеприимства. **</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Этап цикла</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Содержание этапа</td> </tr> </table>	Этап цикла	Содержание этапа
Этап цикла	Содержание этапа			

	<p>т.д.;</p> <p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p> :--- :--- </p> <p> 1. Планирование А) Внедрение адаптированных практик, обучение персонала, мониторинг новых KPI. </p> <p> 2. Поиск информации Б) Определение объекта анализа (например, процесс консьерж-сервиса), выбор метрик (скорость выполнения запроса, удовлетворенность). </p> <p> 3. Анализ В) Сбор данных через отраслевые базы (STR, HotStats), тайные покупки, изучение кейсов, профессиональные ассоциации. </p> <p> 4. Адаптация Г) Выявление причин разрыва в показателях, оценка применимости чужого опыта в своей организационной культуре. </p> <p> 5. Внедрение Д) Разработка плана изменений, пилотное тестирование новой практики в одном из отделов отеля. </p> <p>**2. Установите соответствие между глобальным трендом в гостеприимстве и потенциальным объектом для функционального бенчмаркинга вне отрасли.**</p> <p> Тренд в гостеприимстве Объект для бенчмаркинга вне отрасли </p> <p> :--- :--- </p> <p> 1. Персонализация услуг через данные А) Система управления впечатлениями (Customer Experience Platform) в индустрии развлечений (тематические парки). </p> <p> 2. Бесшовный и бесконтактный гостевой путь Б) Приложения для фитнеса и wellness, предлагающие индивидуальные программы на основе целей и привычек. </p> <p> 3. Устойчивое развитие (sustainability) В) Логистические компании, использующие IoT</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>для отслеживания и оптимизации цепочек поставок в реальном времени. </p> <p> 4. Повышение операционной эффективности Г) Практики замкнутого цикла (circular economy) в производственных компаниях (переработка, zero waste). </p>
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D) 	<p>**1.** Какие из перечисленных источников информации являются **НАИБОЛЕЕ ВАЛИДНЫМИ и этичными** для проведения конкурентного бенчмаркинга в глобальной индустрии гостеприимства? (Выберите 3 варианта)</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Публичные финансовые и операционные отчеты международных гостиничных цепей. * б) Данные, полученные в ходе неофициальной беседы с менеджером конкурента на отраслевой конференции. * в) Специализированные отчеты и базы данных независимых аналитических агентств (например, STR, CBRE, JLL). * г) Отзывы гостей на публичных платформах (TripAdvisor, Booking.com) и анализ цифрового следа конкурентов. * д) Покупка конфиденциальной внутренней отчетности конкурента через третьих лиц. <p>**2.** При проведении бенчмаркинга гостевого опыта (Customer Experience) в люксовом сегменте, какие аспекты, помимо количественных метрик, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** необходимо учитывать для получения полной картины? (Выберите 3 варианта)</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Только финансовые показатели отеля-образца (выручка, прибыль). * б) Культурные и националь-

		<p>ные особенности целевой аудитории отеля-образца.</p> <ul style="list-style-type: none"> * в) Уровень технологической оснащенности и бюджет на ИТ. * г) Качественные данные: эмоциональная составляющая, детали сервиса, история бренда. * д) Организационная структура и корпоративная культура, поддерживающая высокий уровень сервиса.
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B 	<p>**1.** Расположите этапы внедрения результатов бенчмаркинга в конкретный процесс (например, организацию работы ресторана отеля) в логической последовательности.</p> <ul style="list-style-type: none"> * А) Разработка и утверждение новых стандартов операционных процедур (СОП). * Б) Проведение пилотного проекта в одном из ресторанов сети. * В) Сравнение текущих показателей ресторана (средний чек, оборачиваемость стола, затраты) с лучшими отраслевыми практиками. * Г) Анализ причин отклонений и выбор адаптируемых практик. * Д) Полномасштабное внедрение, обучение персонала и интеграция в систему мотивации. <p>**2.** Расположите в правильной последовательности шаги по формированию пула компаний для общего (функционального) бенчмаркинга на тему «Инновации в удержании лояльных клиентов».</p> <ul style="list-style-type: none"> * А) Определение ключевых функций и процессов, которые обеспечивают удержание (программа лояльности, сервис обратной связи, система персонализированных коммуникаций). * Б) Поиск компаний-лидеров в этих функциональных областях вне индустрии гостеприимства (например, авиакомпании, премиальные бренды розничной

		<p>торговли, онлайн-сервисы).</p> <ul style="list-style-type: none"> * В) Идентификация проблемы: высокий отток постоянных гостей после первого визита. * Г) Составление предварительного списка и оценка доступности информации, а также потенциальной выгоды от сотрудничества. * Д) Установление контактов и формализация условий обмена опытом (подписание соглашения о конфиденциальности, определение формата встреч).
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>**1.** Сеть городских отелей хочет повысить эффективность работы горничных. Бенчмаркинг какого типа будет **НАИБОЛЕЕ ПРАКТИЧНЫМ и быстрым** для получения измеримого результата на старте проекта?</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Глобальный бенчмаркинг с отелями Юго-Восточной Азии. * б) Внутренний бенчмаркинг между собственными отелями сети. * в) Функциональный бенчмаркинг с клининговыми компаниями. * г) Конкурентный бенчмаркинг с отелем-лидером в своем сегменте. <p>* **Обоснование выбора (в 1-2 предложениях):**</p> <p>**2.** Для разработки принципиально новой концепции wellness-отеля руководство решает изучить опыт компаний, не связанных с гостеприимством. Выбор пал на **центры подготовки космонавтов**. Какой тип бенчмаркинга здесь реализуется и **ПОЧЕМУ** именно этот опыт может быть ценен?</p> <ul style="list-style-type: none"> * а) Конкурентный бенчмаркинг * б) Функциональный (общий) бенчмаркинг <p>* **Обоснование выбора и потенциальной ценности (в 1-2 предложениях):**</p>

<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>**1.** Опишите пошаговый план действий для менеджера отеля, которому поручено провести бенчмаркинг процесса онлайн-бронирования. Цель — сократить количество отказов на этапе завершения бронирования (брошенные корзины). В плане должны быть отражены ключевые этапы от определения метрик до внедрения улучшений.</p> <p>**2.** Проанализируйте потенциальные **риски и этические дилеммы**, которые могут возникнуть при проведении глобального конкурентного бенчмаркинга, когда международная сеть отелей изучает практики небольшого, но успешного независимого бутик-отеля в другой стране. Какие принципы следует соблюдать?</p> <p>**3.** Предложите **конкретные, измеримые показатели (KPI)**, по которым можно было бы сравнивать эффективность работы службы приема и размещения (Front Desk) в отелях разных культурных регионов (например, Ближний Восток, Восточная Азия, Европа). Объясните, почему вы бранные вами показатели являются релевантными и сопоставимыми, несмотря на культурные различия.</p> <p>4. Сформулируйте аргументированную позицию на следующий тезис: «В эпоху цифровизации и открытых данных (отзывы, аналитика сайтов) классический цикл бенчмаркинга устарел, так как всю необходимую информацию о конкурентах можно получить дистанционно». Согласны вы или нет? Приведите доводы за и/или против.</p>
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	20-30
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	10-20
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-10

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов

плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие

обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Кузнецов, Ю. В. Теория организации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02949-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488801>
2. Соловьева, Ю. Н. Конкурентные преимущества и бенчмаркинг : учебное пособие для вузов / Ю. Н. Соловьева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11498-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489582> (дата обращения: 12.01.2022).
3. Теория организации : учебник и практикум для вузов / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01187-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489916>

4. Чернопяттов, А. М. Бенчмаркинг : учебное пособие / А. М. Чернопяттов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0151-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70760.html>
5. Чернышева, А. М. Бенчмаркинг : учебно-методическое пособие / А. М. Чернышева. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 52 с. — ISBN 978-5-209-09164-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105789.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Борщевский, Г. А. Управление государственными программами и проектами : практическое пособие для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14821-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/481974>
2. Корнеева, И. В. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / И. В. Корнеева, В. Е. Хруцкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 436 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03565-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451956>
3. Маркетинг территорий : учебник и практикум для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03593-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450188>
4. Семеркова, Л. Н. Формирование механизма бенчмаркингового взаимодействия предприятий в сфере инновационной деятельности: монография / Семеркова Л.Н., Шерстобитова Т.И. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 160 с. (Научная мысль) (Обложка. КБС)ISBN 978-5-16-013741-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/952145>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрено.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.

- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»