

**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Академия социального управления»**

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

для приема на обучение по программам подготовки  
магистратуры

по дисциплине «Основы гостиничного сервиса»

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, предъявляемыми к подготовке поступающих в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело квалификация (степень) «магистр».

Программа содержит перечень вопросов для вступительных испытаний, список литературы, рекомендуемой для подготовки, описание формы проведения вступительных испытаний и критериев оценки.

Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения магистерской программы направления 43.04.03 «Гостиничное дело»

Лица, имеющие диплом специалиста или бакалавра и желающие освоить данную магистерскую программу, зачисляются в магистратуру по результатам вступительных испытаний.

**Цели и задачи вступительных испытаний**

Вступительные испытания предназначены для определения практической и теоретической подготовки поступающего в магистратуру и проводятся с целью выявления необходимого уровня знаний, умений и навыков, отвечающих уровню требований обучения в магистратуре по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

**Форма проведения вступительных испытаний**

Вступительные испытания в магистратуру проводятся в форме устного собеседования по вопросам, приведенным в настоящей программе.

**Основные задачи собеседования:**

- проверить уровень знаний абитуриента;
- выявить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- мотивы поступления в магистратуру;
- научные интересы поступающего;
- определить степень научно-технической эрудиции претендента.

Ориентировочная продолжительность собеседования – 30 мин.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

**1. Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности.**

Основные методологические подходы к изучению социально-экономических исследований в гостиничной индустрии. Управление системой гостиниц. Региональные проблемы индустрии гостеприимства. Система государственного регулирования гостиницами. Стратегия эволюционного обновления предприятий гостеприимства. Методология развития гостиничной индустрии. Социально-культурное пространство. Стили управления гостиничной индустрией. Управление социально-экономическими процессами. Мировой опыт проведения социально-экономических исследований в гостиничной деятельности. Основные направления развития теории и методов исследований в гостиничной деятельности.

**2. Правовое обеспечение гостиничной деятельности**

Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Договорные обязательства в сфере гостиничного хозяйства. Порядок создания и ликвидации организации сферы гостиничной деятельности. Государственное регулирование и нормативно-правовое регламентирование гостиничной деятельности. Защита прав потребителей гостиничных услуг. Порядок рассмотрения споров, возникающих из договоров оказания гостиничных услуг.

3. Организация научно – исследовательской и педагогической деятельности в профессиональной среде.

Предмет и основные понятия дисциплины «Организация научно- исследовательской и педагогической деятельности в сфере туризма». Основные направления развития научных исследований в России и за рубежом. Научное исследование, его сущность и особенности. Методология и методика научного исследования. Подготовительные процедуры научного исследования. Общая схема научного исследования. Научные методы познания в исследованиях. Основные методы поиска информации для исследования сервисных организаций.

Методика работы над рукописью исследования, особенности подготовки и оформления.

#### 4. Инновации в гостиничной деятельности

Исследования и разработки как основа эффективности бизнеса. Исследования Н.Д. Кондратьева о цикличном развитии экономики. Критерии успеха инноваций в гостиничной деятельности. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера. Участники и организационные структуры инновационного процесса в гостиничной деятельности. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности. Конкуренция в области инновационной деятельности. Глобальные системы бронирования и резервирования. Международные команды в организациях индустрии гостеприимства. Инновационная модель гостиничного комплекса.

#### 5. Организация гостиничного хозяйства

История становления и развития гостиничного дела. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма. Рынок гостиничных услуг. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Современная классификация гостиниц и других средств размещения. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения. Система управления гостиничной деятельностью. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира. Международные гостиничные цепи: их достоинства и недостатки. Проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

#### 6. Организационное проектирование и управление проектами

Организационное проектирование в системе развития предприятий гостиничной деятельности. Модели организационного проектирования гостиничных предприятий. Содержание и основные этапы организационного проектирования гостиничных предприятий. Проектирование организационной структуры системы управления гостиничных предприятий. Технология разработки и реализации организационного проекта. Организация управления проектом. Стоимость проекта гостиничных предприятий и процесс проектного финансирования. Контроль исполнения и завершение проекта. Управление рисками при реализации организационного проекта. Инновационные проекты в гостиничном бизнесе.

#### 7. Управление персоналом гостиничного предприятия

Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Система управления персоналом гостиничного предприятия. Организационная структура системы управления персоналом. Кадровая политика организаций гостиничного бизнеса. Формирование эффективной команды. Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Стимулирование и мотивация персонала гостиничного комплекса.

Развитие внутреннего сервиса и клиентоориентированности персонала. Оценка эффективности управления персоналом.

#### 8. Сервисная деятельность гостиничных предприятий

Понятия «сервисной деятельности» и «сервисология». Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса. Организация обслуживания потребителей в сфере сервиса. Качество сервисных услуг. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.

Сервисные организации и системы. Правовая и нормативная база сервисной деятельности. Психологические аспекты сервисной деятельности. Этическая культура сервиса. Эстетическая культура сервиса. Организация обслуживания потребителей. Сервисные технологии обслуживания. Конкурентоспособность услуг. Менеджмент качества услуг.

#### 9. Экономика гостиничного хозяйства

Развитие субъектов гостиничного бизнеса. Направления и формы государственной поддержки развития малого бизнеса. Экономические основы функционирования гостиниц. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Обеспечение предприятия трудовыми ресурсами. Основные фонды гостиничных и ресторанных предприятий. Оборотные средства гостиничных и ресторанных предприятий. Финансы гостиничных и ресторанных предприятий. Себестоимость услуг гостиничного предприятия; Прибыль и рентабельность гостиничных и ресторанных предприятий. Налогообложение в гостиничном бизнесе. Оценка эффективности и направления развития гостиничного бизнеса. Конкуренция в гостиничном бизнесе

#### 10. Гостиничный менеджмент

Теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Содержание, цели и значение менеджмента в сервисной экономике. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Функции гостиничного менеджмента. Принципы построения организационной структуры и системы управления гостиничным предприятием. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. Процесс управления гостиницей. Информационные технологии в гостиничном менеджменте. Управление гостиничной деятельностью в условиях корпоративных сетей. Методы и стили управления гостиничным бизнесом. Методы управления гостиничным бизнесом. Культура, имидж и стиль гостиничного предприятия. Этика делового общения и психология управления в гостиничном менеджменте. Виды менеджмента в гостиницах и других средствах размещения. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. Управление конфликтами и работа с жалобами клиентов в гостинице. Финансовый менеджмент гостиничного предприятия.

Инновационный менеджмент в индустрии гостеприимства. Менеджмент безопасности в гостиницах и других средствах размещения.

#### 11. Маркетинг гостиничного предприятия

Современная концепция маркетинга в индустрии гостеприимства. Маркетинговые исследования рынка гостиниц и отелей: особенности проведения. Сегментирование и позиционирование отелей и гостиниц. Выбор целевого рынка. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства. Организация сбыта в гостиницах, отелях. Осуществление рекламной деятельности в индустрии гостеприимства. Управление маркетингом на предприятиях размещения. Организация и управление маркетингом в рамках международной индустрии гостеприимства.

## РЕКОМЕНДУЕМЫЙ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. федеральных законов от 10 января 2003 г. № 15-ФЗ; 22 августа 2004 г. № 122-ФЗ; от 05 февраля 2007 г. № 12-ФЗ; 30 декабря 2008 г. № 30Э-ФЗ; от 28 июня 2009 г. № 123-ФЗ; 27 декабря 2009 г. № 365-ФЗ; 30 июля 2010 г. № 242-ФЗ; 1 июля 2011 г. № 169-ФЗ; 3 мая 2012 г. № 47-ФЗ).
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2006.
3. Баринов В. Организационное проектирование : Учебник / В. Баринов. – М. : ИНФРА-М, 2010. – 384 с.
4. Басовский Л.Е. Маркетинг. - М.: Инфра - М, 2009.
5. Буглай В.Б., Ливенцев Н.Н. Международные экономические отношения: учеб. для вузов / под ред. Н.Н. Ливенцева. М.: Финансы и статистика, 1996.
6. Бусыгин А. В. Деловое проектирование и управление проектом : Курс лекций – М.: МВШСЭН, 2011. – 518с.
7. Ваген Ван Дер Л. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д : Феникс, 2011.
8. Верзух Э. Управление проектами : ускоренный курс по программе МВА
9. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие. — М.: Дашков и К, 2007.
10. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сб. норм документов. Ростов н/Д : Феникс, 2003.
11. Заренков В. А. Управление проектами : учеб. пособие / В. А. Закренов. – 2-е изд. – М. : АСВ ; СПб. : СПбГАСУ, 2010. – 312 с.
12. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.
13. Ильин В. В. Проектный офис – центр управления проектами. Системный подход к управлению компанией / В. В. Ильин. – М. : Вершина, 2007. – 264 с.
14. Ильина Е.И. Туроперейтинг: организация деятельности: учеб. М.: Финансы и статистика, 2003.
15. Исмаев Д.К. Маркетинг гостиничных услуг в России: учеб. пособ. М., 2009..
16. Катернюк А. В. Исследование систем управления. Введение в организационное проектирование / А. В. Катернюк. – М. : Феникс, 2011. – 315 с.
17. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ. / Котлер Ф. - М.: Экономика, 2010. - 512 с.
18. Котлер Ф., Боундж., Менкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов. М.: ЮНИТИ, 1998.
19. Кусков А.С. Гостиничное дело. - СПб.: Издательский Дом «Древо», 2013.
20. Лапигина Ю. Н. Управление проектами : от планирования до оценки эффективности : практическое пособие /– М. : Омега - Л, 2007. – 252
21. Мазур И. И. Управление проектами / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро, Н. Г. Ольдерогге. – М. : Омега-Л, 2007. – 664 с.
22. Моррис Р. Маркетинг: ситуация и примеры./ Моррис Р. - М.: ЮНИТИ, 2009. - 276 с.
23. Неретина Т.Г. основы сервисной деятельности.- М., Флинта 2013.
24. Роглев Х.И. Основы гостиничного менеджмента - Краснодар: Кондор, 2009. - 408 с.
25. Романова М. В. Управление проектами : учеб. пособие. / М. В. Романова. – М. : ФОРУМ. ; ИНФРА-М, 2011. – 256 с.
26. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник. — М.: Дашков и К, 2007.
27. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. — Ростов н/Д: Феникс, 2005.
28. Секреты умелого руководителя / сост. Липсиц И.В. - М.: Экономика, 2011.
29. Словарь менеджера / Под ред. М.Г. Лапусты.-М., 2012.

30. Третьякова Т.Н., Первушкина М.Н. Правовое обеспечение социально- культурного сервиса и туризма. Нормативно-правовые акты: учеб. пособие для студентов. — Челябинск, 2013.
31. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 1999.
32. Энджел Д.Ф., Блэкуэлл Р.Д., Миниард П.У. Поведение потребителей. — СПб.: Питер Ком, 2009.
33. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг с гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / Под ред. В.С. Янкевича. – М.:Финансы и статистика. 2002.– 418с

### **ТЕМАТИКА СОБЕСЕДОВАНИЙ ДЛЯ ПОСТУПАЮЩИХ**

1. Основные методологические подходы к изучению социально- экономических исследований в гостиничной индустрии
2. Стратегия эволюционного обновления предприятий гостеприимства.
3. Методология развития гостиничной индустрии
4. Основные методы поиска информации для исследования сервисных организаций.
5. Основные направления развития теории и методов исследований в гостиничной деятельности.
6. Защита прав потребителей гостиничных услуг.
7. Основные направления развития научных исследований в России и за рубежом.
8. Конкуренция в области инновационной деятельности
9. Инновационная модель гостиничного комплекса.
10. Архитектурно-планировочные решения и предметно- пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
11. Международные гостиничные цепи: их достоинства и недостатки.
12. Проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.
13. Организационное проектирование в системе развития предприятий гостиничной деятельности.
14. Содержание и основные этапы организационного проектирования гостиничных предприятий.
15. Качество сервисных услуг. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта.
16. Экономические основы функционирования гостиниц.
17. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
18. Основные фонды гостиничных и ресторанных предприятий.
19. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
20. Себестоимость услуг гостиничного предприятия; Прибыль и рентабельность гостиничных и ресторанных предприятий.
21. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.