

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
И.В. Лобанов
«25» сентября 2018 г.

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**
для поступающих в магистратуру
по направлению подготовки
43.04.03 Гостиничное дело

**МОСКВА
2018**

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИСПЫТАНИЯ

Цель испытания – отобрать подготовленных абитуриентов для обучения

в магистратуре по направлению 43.04.03 « Гостиничное дело».

Продолжительность экзамена 90 минут.

Результаты экзамена оцениваются по стобальной шкале (100 баллов).

Вопросы для ответов представлены на специальном тестовом бланке. В соответствии с прилагаемой к нему инструкцией, представленной на обороте титульного листа работы, ответы размещаются только в специально отведённом на бланке месте.

Во время экзамена абитуриентам запрещается пользоваться мобильными телефонами и любым другим электронным оборудованием.

Обращаем внимание поступающих на то, что черновики экзаменационной работы ни во время её проверки, ни во время апелляции не рассматриваются.

2. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ПРОГРАММЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Гостиничная деятельность как важная часть туристского бизнеса

Тема 1. Сущность и содержание основных понятий: гостиница, средства размещения, туризм, туристская и гостиничная услуги. Гостиничная услуга и ее основные характеристики. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Специфика управления средствами размещения. Гостиница как комфортабельное средство размещения туристов. Факторы, определяющие характер поведенческих особенностей потребителя гостиничных услуг. Принципы гостеприимства

Тема 2. Современное состояние, проблемы и перспективы гостиничного бизнеса. Состояние мирового и российского гостиничного рынка и основные факторы их развития (политические, экономические, социально-демографические, культурно-познавательные, научно-технические и др.). Малые гостиницы и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Конкурентная стратегия и конкурентоспособность гостиничных услуг.

Гостиничный комплекс как объект управления

Тема 3. Гостиничная среда и особенности управления гостиницей. Этапы развития индустрии гостеприимства. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. Стандарты обслуживания гостей и их виды. Функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;

Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда гостиниц, требования к функциональным помещениям гостиниц,

инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения. Алгоритм организации гостиничного дела; основные (контактные) и неконтактные службы гостиницы.

Тема 4. Организация работы служб и важнейшие технологии гостиницы. Организация работы и технологии службы приема и регистрации. Организация работы и технологии службы эксплуатации номерного фонда. Организация работы сервисной службы. Организация обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация обслуживания гостей питанием; организация работы анимационной службы; организация работы службы безопасности; организация предоставления дополнительных услуг в гостинице; организация работы хозяйственной службы; организация работы инженерно-технической службы; структура управления гостиницей; требования к обслуживающему персоналу.

Тема 5. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия, организационные формы, используемые в индустрии гостеприимства. Законодательная и нормативная база государственного регулирования сферы гостеприимства Российской Федерации. Международные гостиничные правила, их содержание и основное назначение. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные виды договоров в гостиничном бизнесе. Соглашения о франчайзинге. Контракты на управление. Совместные предприятия. Их преимущества и недостатки. Консорциумы и ассоциации в индустрии гостеприимства и их роль. Международный опыт управления многофункциональными гостиничными комплексами и цепями.

Тема 6. Внутрифирменное планирование. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план гостиницы. Показатели текущего планирования и порядок его формирования. Содержание и порядок разработки плана маркетинга. Планирование эксплуатационной программы гостиницы. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда (фонда рабочего времени, численности персонала гостиницы, фонда заработной платы). Планирование издержек гостиничного предприятия. Планирование финансовых результатов деятельности. Прибыль и порядок ее распределения. Показатели финансового плана.

Тема 7. Безопасность в отелях. Требования по безопасности жизненной деятельности в гостиницах. Безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества. Экологические условия. Пожарная безопасность. Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях. Системы противопожарной защиты. Мировой опыт обеспечения безопасности в гостинице. Охрана труда в гостиничном комплексе. Проектирование службы безопасности в отеле и её оснащение.

Маркетинговые аспекты индустрии гостеприимства

Тема 8. Организация маркетинговой работы на предприятии индустрии гостеприимства. Процесс маркетингового исследования на предприятиях индустрии гостеприимства. Выбор стратегии маркетинга.

Маркетинговая работа с потребителями гостиничных услуг. Интернет в маркетинговой деятельности гостиниц. Продажи, техника продаж и дистрибуция в электронных системах бронирования.

Тема 9. Ценовая политика и ценообразование в индустрии гостеприимства. Факторы, формирующие цену гостиничных услуг. Выбор метода ценообразования. Тарифы и тарифная политика. Законодательство в отношении ценообразования в индустрии гостеприимства. Международный опыт предприятий индустрии гостеприимства в привлечении клиентов (ценовая дискриминация, система натурального вознаграждения клиента).

Тема 10. Реклама и паблик рилейшнз в индустрии гостеприимства. Традиции рекламной деятельности. Основные виды рекламы. Каналы распространения рекламы. Креатив в рекламе – возможности новаторства и творчества. Средства и приемы рекламного стиля. Художественно-образительные средства рекламы. Композиция рекламы. Организация программ и компаний паблик рилейшнз в мезосреде фирмы. Макросреда фирмы; цели и задачи. Макроимидж фирмы. Средства массовой коммуникации, их классификация и назначение.

Информационное обеспечение гостиничной деятельности

Тема 11. Документирование гостиничной деятельности. Документ и системы документации; управленческая документация. Составление и оформление основных документов: договоров, контрактов, приказов, служебных записок, протоколов, актов. Организация документооборота; систематизация документов, номенклатура для их формирования и хранения; современные способы и техника создания документов. Правила и формы коммерческой переписки с зарубежными партнерами.

Тема 12. Проектирование информационных систем в индустрии гостеприимства. Работа с поисковыми системами (yandex, google). Работа с информационными хранилищами, с геоинформационными системами, с системами электронной коммерции. Безопасность работы в сети интернет. Работа с системами бронирования в туризме. Техническое, программное и юридическое обеспечение туристского бизнеса в Интернете. Жизненный цикл информационной системы. Методики моделирования предметной области: IDEF0, IDEF3, DFD, ERD, UML. ERP-системы, применяемые в гостиничном деле.

Управление персоналом индустрии гостеприимства

Тема 13. Технологии управления персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадров. Роль должностной инструкции в управлении кадрами. Договорная основа трудовых отношений. Цели, эффективность и политика управления персоналом. Планирование, найм, адаптация персонала. Подготовка и продвижение персонала. Мотивация персонала в индустрии

гостеприимства. Система повышения квалификации и переподготовки кадров для индустрии гостеприимства. Основные элементы корпоративной культуры и стиля управления гостиницей.

Тема 14. Психологические особенности работы персонала в индустрии гостеприимства. Выявление потребностей и запросов гостя. Влияние персонала на потребности и запросы гостя. Сущность конфликта и его структура. Техника управления конфликтом. Стресс-менеджмент в индустрии гостеприимства.

Тема 15. Профессиональная этика и этикет. Понятие профессиональной этики. Управленческая этика. Этика работника сферы обслуживания. Понятие международного протокола и делового этикета. Требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Поведение в общественных местах. Национальные особенности делового общения: Деловая культура стран Северной Америки; Европейская деловая культура; Деловая культура Востока и Арабских стран; Российская деловая культура.

Комплексная гостиничная услуга

Тема 16. Организация питания в индустрии гостеприимства. Классификация предприятий питания. Особенности работы предприятий питания при гостинице. Дизайн ресторана. Требования к меню ресторана. Виды обслуживания. Деятельность банкетной службы. Служба обслуживания в номерах. Одно-, двух- и трехразовое питание. Буфеты и бары. Шведский стол и заказное меню. Организация работы торгового зала гостиничного ресторана. Банкеты и фуршеты. Бизнес-ланчи. Семейные обеды. Кофе-брейк. Чайные столы. Функции метрдотеля (администратора). Вина и напитки. Особенности национальной кухни

Тема 17. Организация развлекательных услуг. Предпосылки анимационной деятельности. Проектирование анимационной деятельности в гостиничных программах. Инфраструктура анимации. Сущность и состав анимационной индустрии. Драматургия и режиссура как основа анимационной деятельности. Моделирование анимационной деятельности. Анимационные программы в индустрии гостеприимства.

Результативность гостиничной деятельности

Тема 18. Экономическая оценка эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства. Финансово-экономические показатели эффективности работы предприятий индустрии гостеприимства. Оценка эффективности работы гостиничного комплекса и его ключевых служб. Рекомендации по повышению эффективности и производительности работы гостиничных комплексов.

Тема 19. Качество гостиничных услуг. Три уровня контроля качества в гостинице (гостевые анкеты, учет и анализ жалоб и пожеланий гостей,

инспекции аудиторам). Качество как фактор успеха предприятия. Разработка системы качества и контроля на предприятии сферы услуг. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе. Создание и внедрение систем качества. Создание корпоративной культуры и плана самоконтроля. Внедрение стандартов технического и функционального качества обслуживания. Ответственность за качество гостиничных услуг.

Тема 20. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг. Исторические основы развития стандартизации и сертификации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Основные цели и объекты сертификации. Схемы и системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Органы по сертификации и испытательные лаборатории. Аккредитация органов по сертификации и испытательных (измерительных) лабораторий. Сертификация гостиничных услуг.

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

А) Основная литература:

1. Гостиничное дело / [М. И. Васильев и др.] ; под ред. Н. М. Мышьяковой, С. Г. Шкуропат ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т" Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та , 2014. - 232 с.
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учеб. пособие / А. Д. Чудновский (ГУУ) , М. А. Жукова (ГУУ) , Ю. М. Белозерова (ГУУ) , Е. Н. Кнышова - М. : ФОРУМ , 2011. - 399 с.
3. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М.: Академия , 2015. – 283 с.
4. Международный туристский бизнес: практика, проблемы, перспективы. Под ред. А.Д.Чудновского. – М.ГУУ. 2017. - 216 с.
5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Дашков и К°, 2015. – 202 с.
6. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.
7. Синяева И.М. Маркетинг услуг : учебник [Электронный ресурс] / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашков. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 252 с.
8. Сфера гостеприимства в современной экономике. Под ред. А.Д.Чудновского. - М. ГУУ.2017. -211 с.
9. Теория и практика управления сферой услуг на российском и международном рынке. Под ред А.Д.Чудновского. - М.: Кнорус, 2018. - 318 с.

Б) Дополнительная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Академия, 2014. – 223 с.
2. Безрукова Н.Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учебно-методическое пособие, практикум для бакалавров, специальность 101100 "Гостиничное дело" / Н. Л. Безрукова. - Москва : Onebook.ru, 2015. - 100 с.
3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела [Текст] : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело" / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2015. – 430 с.
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения / И. С. Барчуков [и др.]. – М.: 2014. - 166 с.
5. Гостиничный менеджмент / [Дмитриева Н. В. и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2015. - 351 с.
6. Гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / [Н. А. Платонова и др. ; под ред. А. А. Федулина] ; Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования Российский гос. ун-т туризма и сервиса. - 2-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 426 с.
7. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., **2017**. - 224 с.
8. Информационные технологии в туризме / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.
9. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта / Е. И. Мазилкина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 206 с
10. Митрофанов С.В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" / С. В. Митрофанов ; Санкт-Петербургский государственный университет технологий управления и экономики, Институт гуманитарных и социальных наук. - Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. ун-та технологий упр. и экономики, 2017. - 229 с.
11. Никитина О.А. Маркетинг гостиничных услуг / О. А. Никитина ; М-во образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т Санкт-Петербург : Изд-во Политехнического ун-та, 2014. - 255 с.
12. Оборин М.С. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / М. С. Оборин, А. Н. Полухина ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. образования "Поволжский гос. технологический ун-т", Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. образования Пермский ин-т (фил.) Российского экономического ун-та им. Г. В. Плеханова. - Йошкар-Ола : Поволжский гос. технологический ун-т, 2016. - 327 с.
13. Пережогина О.Н. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебно-

- методическое пособие : [направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело] / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова ; Министерство спорта Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма". - Казань : Олитех, 2017. - 47 с.
14. Хадиуллина Р.Р. Информатика и информационные технологии в гостиничной деятельности [Текст] : учебно-методическое пособие : [направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело] / Р. Р. Хадиуллина ; Министерство спорта Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма". - Казань : Олитех, 2017. - 163 с.
15. Чудновский А.Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. – М.: КноРус , 2014. - 478 с.
16. Экономика отрасли туризм / Е.И. Богданов, Е.С. Богомолова, В.П. Орловская; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 318 с.