

ФЕДЕРАЛЬНОГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Южный федеральный университет» .

Высшая школа бизнеса



Утверждаю

И.о. директора
Высшей школы бизнеса
С.Г. Горяйнов

15.11.2016

ПРОГРАММА

вступительного экзамена в магистратуру

Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

Ростов-на-Дону

2016

I. Требования к уровню подготовки, необходимой для освоения программы специализированной подготовки магистра, и условия конкурсного отбора (выписка из государственного образовательного стандарта высшего образования).

Лица, желающие освоить программу специализированной подготовки «магистра гостиничного дела» по направлению подготовки 43.04.03 – Гостиничное дело и имеющие высшее профессиональное образование, непрофильной специальности, допускаются к конкурсу по результатам сдачи вступительных испытаний по дисциплинам, необходимым для освоения программы специализированной подготовки «магистра гостиничного дела», предусмотренным государственным образовательным стандартом.

II. Содержание программы вступительного испытания в магистратуру 43.04.03 - «Гостиничное дело»

1. История развития индустрии гостеприимства

Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанный индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.

2. Нормативная и правовая база 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. Санитарно-технические нормы. Налогообложение гостиничного производства. Стандартизация гостиничного производства. Основные стандарты гостиничного производства. Международные стандарты обслуживания. Лицензирование гостиничного производства. Сертификация гостиничного производства.

2. Инновации в гостиничной деятельности

Исследования и разработки как основа эффективности бизнеса. Исследования Н.Д. Кондратьева о циклическом 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.

3. Организация гостиничного хозяйства

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Системы классификаций и типологий гостиниц и других средств размещения. Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий. Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива высококлассного отеля. 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.

4. Управление персоналом гостиничного предприятия

Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Цели и функции системы управления персоналом гостиничного предприятия. Организационная структура системы управления персоналом. Планирование работы с персоналом гостиницы. Технология управления персоналом в гостинице. Формирование эффективной команды. Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Управление мотивацией персонала гостиничного комплекса. Развитие внутреннего сервиса и клиентоориентированности персонала. Оценка эффективности управления персоналом гостиницы.

5. Сервисная деятельность гостиничных предприятий

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.

6. Экономика гостиничного хозяйства

Факторы, влияющие на экономику гостиничного производства. Основные фонды гостиничного производства. Оценка состояния основных фондов гостиничного производства и анализ эффективности их использования. Оборотные фонды гостиничного производства. Оценка состояния основных фондов гостиничного производства и анализ эффективности их использования. Издержки гостиничного производства. Ценообразование в гостиничном производстве. Основы бизнес-планирования на предприятиях гостиничной индустрии. Анализ факторов внешней среды. Анализ факторов внутренней среды.

7. Гостиничный менеджмент

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. 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.

8. Маркетинг гостиничного предприятия

Современная концепция маркетинга в индустрии гостеприимства. Маркетинговые исследования гостиничного рынка: 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.

III. Перечень вопросов для абитуриентов, поступающих в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 - Гостиничное дело

1. Российская и Международная классификация средств размещения.
2. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
3. Гостиничные услуги и их особенности.
4. Виды бронирования.
5. Работа службы приема и размещения
6. Гостиничная цепь: сущность, понятие, преимущества и недостатки.
Виды гостиничных цепей
7. Национальные системы классификации: понятие, типы.
8. Классификация гостиниц по уровню комфорта
9. Структура гостиничных услуг
10. Классификация гостиничных номеров
11. Основные службы гостиницы
12. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Система управления персоналом гостиничного предприятия.
13. Кадровая политика организаций гостиничного бизнеса. Формирование эффективной команды.
14. Принципы построения организационной структуры и системы управления гостиничным предприятием.
15. Информационные технологии в гостиничном менеджменте.
16. Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности. Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе.
17. Прогнозирование и планирование деятельности гостиничного предприятия. Назначение, состав и структура бизнес-плана в гостиничном бизнесе
18. Экономические основы функционирования гостиничного предприятия в условиях рынка. Основные и оборотные фонды гостиничного предприятия.
19. Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации
20. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
21. Технологический цикл обслуживания гостя
22. Система безопасности гостиниц и иных средств размещения

23. Требования к персоналу гостиниц и иных средств размещения в Порядке классификации гостиниц и иных средств размещения
24. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере гостиничного бизнеса.
25. Понятие стандартизации и сертификации. Международные стандарты серии ИСО 9000.
26. Стандартизация, сертификация и классификация гостиниц и иных средств размещения
27. Качество продукции и услуг и защита потребителя. Менеджмент качества. Создание системы качества на предприятии.
28. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
29. Пути повышения качества туристского обслуживания.
30. Маркетинговые исследования в сфере гостеприимства
31. Инновационная политика. Задачи и функции управления инновациями в гостеприимстве. Выбор инновационной стратегии
32. Основы бизнес-планирования в индустрии гостеприимства.

Рекомендуемая литература

1. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями (утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 года № 1215)
2. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г.
4. Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал)
5. Тимохина Т. Организация гостиничного дела / Учебник. - Издательство: Юрайт, 2014 г. Серия: Бакалавр. Прикладной курс
6. Тимохина Т. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика/Учебник - Издательство: Юрайт, 2014 г. Серия: Бакалавр. Прикладной курс
7. Малых Н., Можяева Н. экономика гостиничного предприятия: учебное пособие. – М., ФОРУМ: инфра-м, 2013.
8. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. М., МАГИСТР, ИНФРА-М, 2015

Периодическая печать

Отель (журнал)

Интернет-ресурсы

Информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли www.5stars-mag.ru

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Главная - Российская Гостиничная Ассоциация - РГА - www.rha.ru

Маркетинг. Менеджмент - www.marketing-magazine.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.ru

Новости гостиничного бизнеса - www.hospitality.ru