

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Высшая школа бизнеса

ПРОГРАММА
вступительного экзамена в магистратуру
по направлению подготовки
43.04.03 Гостиничное дело

Ростов-на-Дону

2014

Содержание программы вступительного экзамена в магистратуру

Тема 1. Гостиничный менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия

Понятия, сущность и функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Специфика менеджмента в сфере туризма. Цели и задачи управления предприятием, организация работы по управлению предприятием. Стратегическое и текущее планирование. Методы принятия решений.

Риск-менеджмент. Принципы управления персоналом на предприятиях туристской индустрии. Современные технологии подбора и отбора персонала в организацию. Организационная структура управления туризмом в РФ на современном этапе. Качество менеджера, работа менеджера, создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера.

Инновационная политика. Задачи и функции управления инновациями в туризме. Выбор инновационной стратегии. Семь источников инновационных возможностей: неожиданное событие; несоответствие; нововведения, основанные на потребностях процесса; изменения в структуре отрасли или рынка; демографические изменения; изменения в восприятии и настроениях потребителей; новое знание.

Основные этапы эволюции маркетинга. Эволюция маркетинговых концепций: совершенствование производства, совершенствование товара, интеграция коммерческих усилий, концепция чистого маркетинга, социально-этический маркетинг, концепция партнерских отношений. Специфические черты услуг как товара и их структура с позиций маркетинга. Источники и носители маркетинговой информации в туризме. Методы сбора маркетинговой информации в туризме. Цели и задачи исследований. Виды маркетинговых исследований. Маркетинговые исследования в туризме. Сегментация туристского рынка. Позиционирование туристского продукта. Маркетинговые стратегии. Исследования конкурентов в туризме.

Современные подходы к ценообразованию на предприятиях туризма. Ценовая политика. Определение цены. Виды цен. Особенности рыночного ценообразования в туризме. Методы ценообразования в туризме. Основные ценовые стратегии.

Литература:

1. Булыгина И.М., Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации. М.: Советский спорт, 2006.
2. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.А. Джанджугазова. – М.: «Академия», 2005. – 224 с.
3. Жукова М. А. Менеджмент в туристическом бизнесе: учебное пособие / М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2006. – 192 с.
4. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. А. Зайцева. – М.: «Академия», 2005. – 240 с.
5. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: ООО «Новое издание», 2001.
6. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Том 2. – М.: Изд. Дом «Альпина», 2001.
7. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
8. Сачук Т.В. Территориальный маркетинг. СПб., 2009
9. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. – М.: ЮРИСТЪ, 2001.

Тема 2. Экономика гостиничного предприятия

Экономические основы функционирования гостиничного предприятия в условиях рынка. Основные и оборотные фонды гостиничного

предприятия. Расчет себестоимости в гостиничном бизнесе. Налогообложение в гостиничном бизнесе. Финансовые результаты деятельности гостиничного предприятия. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия. Прогнозирование и планирование деятельности гостиничного предприятия. Назначение, состав и структура бизнес-плана в гостиничном бизнесе. Предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности. История развития предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Типология и структура предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Организационные и государственно-правовые основы и формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Условия осуществления предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Особенности развития и совершенствования малых предприятий в сфере гостиничного бизнеса. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства и направления их совершенствования.

Литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. О защите конкуренции (Федеральный закон №135-ФЗ от 26.07.2006)
3. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. М., Финансы и статистика, 2003.
4. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. М.-СПб.: Издательский дом Герда, 2007
5. Грибов В.Д., Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса. М., КНОРУС, 2006.
6. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. М.: Финансы и статистика, 2008

7. Здоров А.Б. Экономика туризма. М., Финансы и статистика, 2007.
8. Морозов М.А. Инфраструктурное обеспечение предпринимательской деятельности в туризме. Монография. М., РосНОУ, 2005.
9. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в СКСиТ. – М., Академия, 2010.
10. Морозова Н.С. Концепция формирования и развития конкуренции в туризме.- Монография. М., РосНОУ, 2011
11. Морозова Н.С. Формирование и развитие туристского рынка. Монография, М., РосНОУ, 2009
12. Морозова Н.С., Морозов М.А. Предпринимательство и конкуренция в туризме. Монография, М., РосНОУ, 2010
13. Морозова Н.С., Морозов М.А. Предпринимательство и конкуренция в туризме.- Монография. М., РосНОУ, 2010
14. Сметанин С.И. История предпринимательства в России курс лекций / С.И. Сметанин. – М.: КНОРУС, 2006. – 192с.
15. Темный Ю.В., Темная Л.Р. Экономика туризма. М., Советский спорт, 2003.
16. Экономика и организация туризма: международный туризм / под ред. Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой, И.А. Рябовой. М.: КНОРУС, 2005.
17. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма. Учебное пособие. М., РДЛ, 2007

Тема 3. Организация гостиничного дела

Этапы развития гостиничного дела в России и мире. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела в РФ. Государственная политика в сфере гостиничного дела. Влияние гостиничного дела на экономическое развитие страны. Пути повышения качества гостиничного обслуживания.

Классификация гостиниц. Характеристика основных групп гостиниц. Система классификации средств размещения в мире. Классификация средств размещения туристов ВТО. Классификация средств размещения туристов по форме собственности. Структура типового гостиничного предприятия. Перспективы развития мирового гостиничного комплекса. Основные направления гостиничных комплексов в России.

Понятие стандартизации и сертификации. Международные стандарты серии ИСО 9000. Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК и др.). Правовые основы стандартизации. Государственная система стандартизации. Правовые основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

Качество продукции и услуг и защита потребителя. Менеджмент качества. Создание системы качества на предприятии. Обеспечение функционирования системы качества. Совершенствование системы качества на предприятии Пути повышения качества туристского обслуживания. Техническое регулирование социально–культурной и туристской деятельности.

Литература:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ в ред. от 01.07.2011).
2. Федеральный закон «О техническом регулировании» № 184 – ФЗ от 27.12.2002 г.
3. Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта: постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 No 452 // Российская газета – 2007. – 25 июля.
4. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство, ИКЦ Март, 2007.
5. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование, ИКЦ Март, 2007.

6. Биржаков М. Б. Введение в туризм. – СПб: Герда, 2006.
7. Жуков А.А., Загорин Н.Д. Инновационные аспекты управленческой деятельности на предприятиях сферы туризма, Д.А.Р.К., 2006.
8. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации, Аспект Пресс, 2006.
9. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. Учебное пособие, Герда, 2006.
10. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. А. Д. Чудновского. – М.: ЮРКНИГА, 2005.
11. Чудновский А. Д., Жукова М. А., Сенин В. С. Управление индустрией туризма. Учебное пособие, КноРус, 2006.
12. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус, 2006.