

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**

по направлению подготовки
43.04.03 Гостиничное дело
направленность (профиль):
«Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-курортной
деятельности»
Квалификация:
Магистр

Пятигорск, 2020

Содержание

- 1 Пояснительная записка
- 2 Содержание программы
- 3 Рекомендуемая литература (основная и дополнительная)

Пояснительная записка

Вступительные испытания по направлению 43.04.03 Гостиничное дело направленности (профилю) «Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-курортной деятельности» (заочная форма обучения) проводятся для лиц, желающих освоить программу специализированной подготовки магистра по данному направлению.

Цель вступительных испытаний заключается в определении уровня общей культуры лиц, поступающих в магистратуру, их профессиональной компетентности и готовности к освоению программы специализированной подготовки магистра в области индустрии гостеприимства.

Лица, желающие освоить программу специализированной подготовки магистра, должны иметь высшее профессиональное образование определенной ступени, подтвержденное документом государственного образца.

Лица, желающие освоить программу специализированной подготовки магистра по данному направлению и имеющие высшее профессиональное образование, допускаются к конкурсу по результатам вступительных испытаний.

Программа составлена на основе стандарта подготовки магистра в сфере гостиничного дела.

Магистр по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», направленность (профиль): «Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-курортной деятельности» должен быть подготовлен решать следующие типы задач профессиональной деятельности:

- организационно-управленческий;
- научно-исследовательский.

К областям профессиональной деятельности и сферам профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу магистратуры, могут осуществлять профессиональную деятельность, относят:

Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сферах: оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; деятельности организаций общественного питания; государственного регулирования и саморегулирования).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Содержание программы

1. Гостеприимство: понятие и структура.

Содержание и этимология понятия гостеприимства. История индустрии гостеприимства. Национальные особенности гостеприимства. Этапы развития гостиничных предприятий за рубежом и в России. Основные направления развития современной индустрии гостеприимства.

2. Гостиничные предприятия: понятия, классификация и типология.

Понятие гостиница. Классификация гостиничных предприятий. Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира. Типы гостиничных предприятий. Функциональное назначение гостиниц.

3. Гостиничные услуги в структуре гостеприимства.

Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Особенность гостиничной услуги. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Структура гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта.

4. Основные модели гостиничного продукта.

Понятие гостиничного продукта. Виды гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Внешние и внутренние факторы. Поиск и отбор идей о новых продуктах. Разработка концепции гостиничного продукта.

5. Системы классификации и типологии гостиниц.

Нормативные акты структуры системы классификации гостиниц. Цели государственной системы классификации гостиниц. Государственная система классификации как процедура оценки и контроля гостиниц. Признаки классификации гостиниц. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация номеров.

6. Современное состояние гостиничного дизайна.

Современные архитектурные концепции гостиничных зданий. Меблировка и оборудование помещений. Декоративное оформление интерьеров. Виды интерьеров. Стили оформления контактной зоны на предприятиях гостиничного типа. Декоративные растения в гостиничном интерьере. Внутренний, дизайн гостиниц.

7. Фирменный стиль гостиницы и корпоративный имидж.

Корпоративный имидж, его компоненты. Понятие фирменного стиля. Элементы и носители фирменного стиля. Эстетические особенности интерьера. Формирование внешнего облика работника. Элементы корпоративной культуры как часть фирменного стиля.

8. Международные гостиничные правила.

Дата и место принятия. Главные цели Правил. Договорные отношения сторон. Форма договора. Срок действия договора. Неисполнение договора. окончание договора. оплата. Нарушение договора. Ответственность владельца гостиницы. Ответственность гостя.

9. Крупнейшие международные гостиничные цепи.

Способы расширения деятельности современных гостиничных предприятий в мировой практике. Понятие гостиничной цепи. Различие понятий гостиничной марки и гостиничной цепи. Появление первых гостиничных цепей и их развитие в настоящее время.

10. Мировые гостиничные цепи в России.

Категории гостиничных цепей. История развития мировых гостиничных цепей Holiday Inn, Marriott International, Hilton. Внедрение гостиничных цепей на российский рынок услуг.

11. Понятие и виды гостиничного франчайзинга.

Франчайзинг как форма управления гостиницами. Характеристика видов франчайзинга. Экономический механизм франчайзинга. Преимущества и недостатки его применения. Прямой франчайзинг. Косвенный франчайзинг. Правила ведения гостиничного бизнеса по франшизе.

12. Виды предпринимательской деятельности в гостиничной индустрии.

Понятие и формы предприятия. Внутренняя и внешняя среда предприятия. Коммерческое предпринимательство. Консультативное предпринимательство. Сущность и этапы консультативных услуг. Организация и развитие собственного дела. Порядок (этапы) создания нового предприятия. Состав технико-экономического обоснования предприятия. Управление новым предприятием. Стадии развития. Выбор структуры управления. Порядок образования предприятия. Выбор организационно-правовой формы. Протокол намерений участников. Разработка проектов учредительных документов. Проведение учредительного собрания. Подготовка учредительных документов для регистрации. Правовая регистрация фирмы. Постановка предприятия на учет. Последующие организационные процедуры. Порядок ликвидации предприятия.

13. Современное состояние сферы гостиничного бизнеса в России: проблемы и перспективы развития.

Направления развития рынка гостиничных услуг. Крупные инвестиционные проекты в сфере гостиничного бизнеса. Характеристика российских регионов-лидеров по развитию гостиничного бизнеса. Актуальные проблемы современных гостиничных предприятий. Инновационные технологии, внедряемые на предприятиях индустрии гостеприимства в России.

14. Правовое обеспечение гостиничной деятельности в России.

Гражданский кодекс РФ. Налоговый кодекс РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Закон «О защите прав потребителей», Международные гостиничные правила. Содержание, сущность и значение нормативных документов.

15. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

Объем и динамика рынка гостиничных услуг. Структура рынка гостиничных услуг по ценовым сегментам. Структура рынка гостиничных услуг по количеству компаний по федеральным округам РФ. Насыщенность

рынка гостиничных услуг. Факторы, оказывающие влияние на состояние рынка гостиничных услуг. Основные потребители рынка гостиничных услуг.

16. Сегментирование и позиционирование отелей и гостиниц.

Понятие и современное содержание процесса сегментации рынка гостиничных услуг. Ключевые аспекты понятия позиционирования, его специфика, связанная со сферой гостиничного бизнеса. Особенности позиционирования гостиничной услуги как продукта.

17. Бизнес-планирование как основа управления коммерческим проектом и деятельностью гостиничного предприятия.

Подходы к бизнес-планированию в гостинице. Особенности внутрифирменного планирования в гостиничной деятельности. Бизнес-план как объект оценки результатов всех сторон деятельности и инструмент проектно-инвестиционных решений гостиничного предприятия. Типы бизнес-планов и их задачи. Разработка задания на проектирование гостиничного продукта.

18. Моделирование бизнес-процессов функционирования гостиницы.

Система менеджмента моделирования функционирования гостиницы. Построение моделей бизнес-процессов гостиницы. Основные диаграммы функциональной модели. Содержание документов системы. Модельный анализ экономических последствий внедрения системы.

19. Современные технические ресурсы инженерного обеспечения гостиниц.

Электрооборудование в гостиницах. Телефон. Устройства внутренней связи. Сигнализация. Устройства противопожарной сигнализации. Лифтовое оборудование. Водопроводное оборудование. Канализация и санитарное оборудование. Система отопления. Системы вентиляции и искусственного климата.

20. Автоматизированные системы управления работой с потребителями на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Применение современных компьютерных технологий в сфере гостиничного бизнеса. Автоматизация процессов регистрации, передачи, хранения и обработки данных. Краткая характеристика зарубежных информационных гостиничных систем.

21. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства

Современные технологии управления человеческими ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях. Квалификационные требования к уровню подготовки персонала, повышению квалификации и движение кадров на предприятиях индустрии гостеприимства. Роль и значение должностной инструкции в управлении трудовыми ресурсами на предприятиях индустрии гостеприимства.

22. Стимулирование и мотивация персонала гостиничного комплекса.

Основные направления модернизации системы мотивации. Развитие персонала. Виды и типы мотивов к труду. Сущность проблем мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Особенности формирования и совершенствования системы мотивации персонала. Стимулирование как основа мотивации.

23. Развитие внутреннего сервиса и клиентоориентированности персонала.

Изучение понятия клиентоориентированности персонала, как совокупности навыков, способствующих поддержанию отношений с клиентами для достижения целей компании. Выявление технологий оценки и формирования клиентоориентированности у сотрудников.

24. Способы разрешения конфликтов с клиентами.

Разрешение конфликтов с клиентами и работа с их жалобами. Правило LAST. Управление конфликтом в отеле. Методы разрешения конфликтов.

25. Public Relations в индустрии гостеприимства

Определение, значение и содержание Public Relations. Становление PR как области знаний и сферы деятельности. Процесс осуществления PR. Паблицити. Основные инструменты PR. Основные функции PR. Основная задача PR-специалиста.

26. Организация маркетинговой деятельности в гостинице.

Организация и оценка эффективности маркетинговой деятельности. Основные показатели оценки эффективности маркетинговой деятельности. Виды и система маркетингового контроля. Совершенствование управления маркетингом по результатам оценки его эффективности.

27. Методы маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.

Понятие и сущность маркетинговых исследований. Цели и задачи организации и проведения маркетинговых исследований в туризме. Виды маркетинговых исследований. Поиск и оценка маркетинговой информации, источники информации, информационное обеспечение маркетинга. Анализ оценок потребителя. Конкурентные преимущества в сфере гостеприимства.

28. Особенности рекламы в индустрии гостеприимства.

Понятие рекламы в гостиничной деятельности, ее цели и функции. Особенности рекламы в гостиничном деле (неличный характер, односторонняя направленность и т.д.). Виды рекламы.

29. Профессиональная этика и этикет в работе с представителями разных стран в сфере туризма.

Особенности делового этикета. Особенности делового общения и этикета в разных странах: Австралия, Великобритания, Германия, Испания, Израиль, Италия, Китай, Япония, США, Франция, Корея.

30. Качество обслуживания и способы его регулирования в сфере гостиничного бизнеса.

Сущность, основные модели обеспечения, законодательное регулирование качества услуг в сфере гостиничного бизнеса. Качество услуги с точки зрения потребителя. Модели организационного совершенства как основа менеджмента качества. Закрепление функций управления за сотрудниками и предприятия.

31. Управление качеством гостиничных услуг.

Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Стандартизация и сертификация услуг. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания. Анализ качества обслуживания.

32. Структура службы приема и размещения.

Функции службы приема и размещения. Графики работы. Состав службы. Требования, предъявляемые к стойке портье. Квалификационные требования к должности руководителя службы приема и размещения и старшего администратора. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов.

33. Отдел бронирования, его назначение и состав.

Функции отдела бронирования. Правила приема и обработки заявок. Порядок подтверждения заявки. Аннуляция заявки. Графики работы. Состав отдела бронирования. Порядок бронирования по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Обязанности сотрудника отдела бронирования.

34. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.

Этапы эволюции систем запираания дверей в гостиницах. Системы механического запираания помещений. Замки на перфокартах. Электронные замки. Ключи с магнитной полосой. Сетевая и несетевая версия электронных замков. Смарт-карты.

35. Особенности обеспечения безопасности в отеле.

Функции и структура службы безопасности. Концепция безопасности гостиницы. Технические средства обеспечения безопасности. Профилактика производственного травматизма. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны. Проведение противопожарной подготовки работников.

36. Правила расчета оплаты за проживание.

Порядок расчета за проживание. Порядок расчета за дополнительные услуги. Расчет сумм за проживание в соответствии с единым расчетным часом. Формы оплаты за проживание в гостинице. Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету. Правила применения кассовой техники.

37. Организация работы бизнес-центра в гостинице.

Виды услуг, предоставляемые бизнес-центром. График работы. Транспортные услуги, тарифы на транспортные услуги. Способы оплаты транспортных услуг.

38. Интернет технологии, реализация товаров и услуг on-line.

Понятие электронной коммерции и ее категории. История развития систем электронной коммерции. Недостатки электронной коммерции.

Привлекательность Интернета для электронной коммерции. Виды услуг, реализуемые путем on-line продаж.

39. Роль отдела маркетинга и продаж в деятельности гостиницы

Понятие электронной коммерции и ее категории. История развития систем электронной коммерции. Недостатки электронной коммерции. Привлекательность Интернета для электронной коммерции. Виды услуг, реализуемые путем on-line продаж.

40. Организация питания в гостиницах.

Культура обслуживания. Эстетика интерьера предприятий питания в гостиницах. Создание комфортных условий обслуживания. Требования к помещениям предприятий питания в гостиницах. Этические нормы и правила обслуживания. Порядок и очередность обслуживания гостей. Условия питания. Методы обслуживания.

41. Организация и проведение спецсобытий в сфере гостиничных комплексах.

Особенности организации и проведения спецсобытий. Основные спецсобытия (церемония открытия, презентация, пресс-конференция, день открытых дверей, посещение и др.).

42. Кейтеринг - особенности выездного обслуживания.

Направления развития современных технологий обслуживания в ресторанах, барах и кафе. Рынок корпоративного питания. Понятие и виды кейтеринга как выездного ресторанного обслуживания. Организация кейтеринговых услуг в России. Организация летнего кейтеринга.

43. Инновационные технологии в гостиничном сервисе.

Содержание понятия «инновация». Технология как конкурентное преимущество. Интерактивные мультимедийные технологии в гостинице. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Новейшие разработки в сфере гостиничного бизнеса (интеллектуальные, технические, технологические).

44. Инновационные технологии обеспечения безопасности в гостинице.

Служба безопасности в гостинице, ее назначение, состав и функции. Системы контроля доступа в помещения гостиниц. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Организация хранения личных вещей проживающих. Современные средства обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Инновации в безопасности гостиничных предприятий.

45. Финансовые результаты деятельности гостиничного предприятия.

Прибыль гостиничного предприятия и источники ее образования. Распределение и использование прибыли гостиничного предприятия. Рентабельность гостиничного предприятия и методика ее определения. Планирование прибыли и рентабельности.

46. Технология создания анимационной программы в гостиничном комплексе.

Понятие и сущность анимационных услуг. Значение гостиничной анимации для отеля. Типология направлений и программ гостиничной анимации. Составляющие эффективной гостиничной анимационной деятельности. Классификация туристов для составления анимационной программы. Этапы подготовки и проведения анимационного мероприятия:

47. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики.

Понятие о санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортный комплекс и его структура. Основные типы санаторно-курортных организаций. Организация работы санатория. Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.

48. Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса.

Экономическая стратегия развития санаторно-курортных организаций. Управление затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса. Мероприятия по продвижению услуг гостиницы и формирования клиентской базы. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли. Управление инвестиционной деятельностью в санаторно-курортном комплексе.

49. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности

Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития. Программно-целевой подход в управлении санаторно-курортной деятельностью.

50. Маркетинг в санаторно-курортной деятельности

Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Формирование цен на санаторно-курортные услуги. Особенности продаж санаторно-курортных путевок. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса.

Рекомендуемая литература

Основная:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2018. - 448 с.
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. - Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. - 176 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело : учебное пособие / И.С. Барчуков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 303 с.
4. Новиков, В.К. Методология и методы научного исследования : курс лекций / В.К. Новиков ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - М. : Альтаир : МГАВТ, 2015. - 211 с.
5. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / И.В. Огаркова, Г.Н. Рыкун, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с.
6. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Министерство сельского хозяйства Российской Федерации. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с.
7. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.В. Виноградова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 280 с.
8. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / М. Райли. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 191 с.
9. Гостиничный и туристический бизнес. Под редакцией профессора Чудновского А.Д. / А.Д. Чудновский. – М.: «Тандем» - Эксмо, 2014. – 368 с.
10. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: учебник / А.В. Дейнека. – М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. – 288 с.
11. Ополченова Е.В. Современный стратегический анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 112 с.
12. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 879 с.

13. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с.

14. Беляев Ю.М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник/ Беляев Ю.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013.— 220 с.

15. Арженовский, И.В. Маркетинг регионов: учебное пособие / И.В. Арженовский. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 135 с.

Дополнительная:

1. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне [Электронный ресурс]: монография/ В.Г. Гуляев [и др.]— Электрон. Текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2016.—408 с.

2. Дубина, И.Н. Математико-статистические методы в эмпирических социально-экономических исследованиях: учеб.пособие / И.Н. Дубина – М.: "Финансы и статистика", 2012.

3. Лапуста, М. Г. Предпринимательство : учебник / М.Г. Лапуста. - изд. исправ. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 384 с.

4. Лясников, Н. В. Стратегический менеджмент [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Лясников, М. Н. Дудин ; Ин-т междунар. социально-гуманитарных связей. - М. : КноРус, 2012. - 256 с.

5. Мамут, Л. С. Правовое общение. Очерк теории / Л.С. Мамут ; Ин-т гос-ва и права РАН. - М.: Норма, 2014. - 80 с.

6. Боков, В. В. Концепция развития региона : учеб. пособие / В.В. Боков, С.Н. Новосёлов ; под ред. Н.Н. Новоселовой. - Кисловодск : Магистр, 2016. - 182 с.

7. Мальшина Н.А. Курортно-рекреационные ресурсы [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 100 с.

8. Рубин, Ю.Б. Управление собственным бизнесом : учебник / Ю.Б. Рубин. - 14-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2016. - 977 с.

9. Кметь Е.Б. Маркетинговые коммуникации. Теория, практика, управление [Электронный ресурс]: учебник для магистров/ Кметь Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 183 с.

10. Анализ и оптимизация бизнес-процессов : лабораторный практикум / Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет» ; сост. М.Г. Романенко. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 79 с.