

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГУ)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-
КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
В МАГИСТРАТУРУ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
43.04.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»
МАГИСТЕРСКАЯ ПРОГРАММА «РУКОВОДИТЕЛЬ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

МОСКВА 2024

Программа подготовлена на ф-те Востоковедения социально-коммуникативных наук РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Составители программы:

Доцент кафедры – к.э.н., доцент Ключевская И.С.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Программа вступительного испытания в магистратуру сформирована на основе требований к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавров в соответствии с действующим федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» и охватывает базовые дисциплины подготовки бакалавров по данному направлению.

2. В программу включены вопросы для подготовки к вступительному испытанию с указанием основных дидактических единиц и список основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

3. Вступительное испытание проводится с целью выявления готовности абитуриентов к обучению по магистерской программе. Задачи вступительного испытания – выявление компетенций поступающих:

самостоятельный поиск информации по проблематике гостиничной сферы, ее обработка и презентация;

умение включаться в дискуссию по проблематике сферы гостеприимства;

способность аргументировать собственную исследовательскую позицию.

4. Вступительное испытание проводится в устной форме, по вопросам, утвержденным кафедрой.

5. Оценка вступительного испытания выставляется по стобалльной шкале.

6. Ход вступительного испытания и итоговый балл отражаются в протоколе вступительного испытания.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа вступительных испытаний в форме междисциплинарного экзамена базируется на основной образовательной программе подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело. Вопросы по междисциплинарному экзамену охватывают основополагающие положения следующих разделов:

Раздел 1. Гостиничная деятельность

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 История становления и развития гостиничного дела. 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.

Раздел 2. Основы маркетинга гостиничной деятельности

основные понятия маркетинга гостиничных услуг; маркетинговая среда гостиничной организации; процесс управления маркетингом; маркетинговые исследования; система маркетинговой информации и методы ее сбора; критерии и методы сегментирования рынка гостиничных услуг; товар и его коммерческие характеристики; жизненный цикл товара и характеристика его стадий; позиционирование товара на рынке; виды цен и особенности их применения; методы расчета цен; ценовые стратегии; виды скидок и условия их применения; методы и средства стимулирования реализации продукции; торговые посредники и их классификация, товародвижение; подходы к организационному построению службы маркетинга.

Раздел 3. Маркетинговые исследования

понятие маркетинговые исследования как важнейшей функции маркетинга; методики маркетинговых исследований для изучения тенденций и процессов развития рынка; методологические принципы и практические концепции маркетинговых исследований; методики проведения эмпирических маркетинговых исследований.

Раздел 4. Менеджмент

потребность и необходимость управления в деятельности человека; менеджмент в системе понятий рыночной экономики; особенности российского менеджмента; внешняя и внутренняя среда организации; системы менеджмента: функции и организационные структуры; процессы управления: целеполагание и оценка ситуации, принятие управленческих решений; механизмы менеджмента: средства и методы управления; личность менеджера; лидерство и стиль управления; формальное и неформальное управление; ресурсы, качество и эффективность управления; система информационного обеспечения управления). Понятие профессиональной этики. Управленческая этика. Этика работника сферы обслуживания. Понятие международного протокола и делового этикета. Требования современного этикета. Этикет делового человека.

Раздел 5. Основы теории коммуникации

Коммуникационная среда предприятия; виды коммуникаций. Основные виды рекламы. Каналы распространения рекламы. Макросреда фирмы; цели и задачи. Макро имидж фирмы. Средства массовой коммуникации, их классификация и назначение.

Раздел 6. Управление персоналом в индустрии гостеприимства

понятийный аппарат, составляющий основы управления персоналом, основные виды и формы управления персоналом, роль и место управления персоналом в структуре управления гостиничным предприятием. Кадровая политика гостиничного предприятия Цели, эффективность и политика управления персоналом. Планирование, наем, 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.

Раздел 7. Комплексная гостиничная услуга

организация питания в индустрии гостеприимства 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. 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

Раздел 8 Результативность гостиничной деятельности

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. Качество гостиничных услуг. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг

3. Перечень вопросов

**для подготовки к вступительным испытаниям в магистратуру в 2024 г.
по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело**

1. Современное состояние развития гостиничного рынка
2. Основные тренды развития ресторанного бизнеса в России
3. Организация предоставления услуг питания в гостиницах. Основные этапы разработки меню в ресторане
4. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги гостиниц: виды, особенности предоставления
5. Понятие гостиничного продукта: основной гостиничный продукт, дополнительный гостиничный продукт, сопутствующий гостиничный продукт.
6. Учет национальных, межкультурных, религиозных, возрастных и других особенностей при размещении гостей
7. Роль, место и значение административно-хозяйственной службы (Housekeeping) в деятельности отеля
8. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
9. Организация и технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.
10. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
11. Основные типы управленческих документов гостиничных предприятий
12. Фирменный стиль гостиничного предприятия: элементы, функции и особенности его формирования

13. Особенности и значение гостиничной анимации
14. Правовое регулирование профессиональной деятельности в гостиничных предприятиях
15. Нормативно-правовая база регулирования деятельности гостиничных предприятий.
16. Состав и функции административно-управленческой деятельности: целеполагание, постановка задач, планирование действий, решение, руководство мероприятиями, контроль действий и мероприятий.
17. Показатели ликвидности, платежеспособности и финансовой устойчивости гостиничного предприятия: сущность и методика анализа
18. Сущность и методика оценки рентабельности и деловой активности гостиничных предприятий
19. Кадровая политика гостиничного предприятия. Внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование и развитие кадровой политики.
20. Мотивация труда сотрудников гостиничного предприятия.
21. Набор персонала гостиничного предприятия: виды и формы
22. Формы адаптации персонала (Социальная Производственная, Профессиональная, Психофизиологическая, Социально-психологическая)
23. Природа и типы конфликтов в организации. Позитивные и негативные функции конфликта. Классификация конфликтов.
24. Soft- и grand-opening отеля: базовые регламенты
25. Маркетинговая среда гостиничного предприятия.
26. Организация эффективного зонирования в отеле
27. Сегментирование потребителей в гостиничном бизнесе: особенности и критерии проведения.
28. Маркетинговые исследования: сущность, виды, направления осуществления в организациях гостиничного сервиса.
29. Продвижение гостиничного предприятия. Основные инструменты продвижения
30. Управляющие компании в гостиничном бизнесе: задачи и функции. Управление независимыми гостиницами.
31. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
32. Международные гостиничные сети и особенности управления ими.
33. Аутсорсинг и аутстаффинг персонала в гостиничном бизнесе.
34. Функции управления гостиничным предприятием
35. Организационные структуры управления гостиничными предприятиями
36. Этикет поведения сотрудников службы приёма и размещения гостей.
37. Методы управления предприятиями в сфере гостиничного бизнеса: административные, экономические, социально-психологические
38. Инновации в деятельности гостиничного предприятия
39. Понятие и показатели эффективности использования основных и оборотных средств гостиничного предприятия
40. Методы ценообразования гостиничных предприятий.

4. Источники и литература

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ(ред. от 13.06.2023)"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
3. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения"
4. (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст)
5. ГОСТ Р 70587-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Все включено" и "Ультра все включено". Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1709-ст)
6. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
7. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
8. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
9. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
- 10.ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
- 11.ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
- 12.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения
- 13.ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
- 14.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения
- 15.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
- 16.ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

Учебная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В.Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. –Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я.Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. –177 с.
7. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.];под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
8. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; Российский государственный педагогический университет им. А. И.Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университетим. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
9. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen: учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва: ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
10. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В.Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
11. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. идоп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
12. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум,Н. И. Денисова. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
13. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов,А. Б. Волов. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
14. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
15. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов/ М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. –Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.
16. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-еизд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
17. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.
18. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва:Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
19. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
20. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов /П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449с.
21. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и

- практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.
22. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
23. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.
24. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
25. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
26. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
27. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
28. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
29. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
30. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.
31. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.
32. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе: учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2020. — 254 с