

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИМАНУИЛА КАНТА

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ОНК «Институт управления
и территориального развития»


Р. Г. Смелик

30 января 2025 г.

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

по программе **МАГИСТРАТУРЫ**

направление **43.04.03 Гостиничное дело**

Профиль «**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**»

Калининград
2025


Лист согласования

Составитель: кандидат экономических наук, доцент, директор высшей школы пространственного развития и гостеприимства Л. В. Семенова

Программа одобрена Ученым советом образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол №8 от 28 января 2025 г.

Председатель Ученого совета
ОНК «Институт управления и территориального развития»
доктор экономических наук, профессор



Р. Г. Смелик

Руководитель образовательной программы

В. Ф. Гужова

Раздел 1. Общие положения

Настоящая программа разработана для поступающих на направление магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», программа «Стратегическое управление в гостиничном бизнесе».

Проведение вступительных испытаний осуществляется в соответствии с принципами соблюдения прав и свобод граждан, установленных законодательством Российской Федерации, гласности и открытости результатов вступительных испытаний, объективности оценки способностей абитуриента и единообразия оценки вступительных испытаний.

К вступительным испытаниям допускаются граждане Российской Федерации и граждане иностранных государств, успешно завершившие обучение по одной из основных образовательных программ высшего образования и имеющие диплом о высшем образовании: диплом бакалавра, диплом магистра, диплом специалиста. Абитуриенты, желающие освоить основную образовательную программу магистратуры по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Стратегическое управление в гостиничном бизнесе» должны ознакомиться с Правилами приема в Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта на обучение по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

Комплексный экзамен по программе магистратуры проводится на русском языке в дистанционной форме. Целью комплексного экзамена является оценка у поступающих базовых знаний с точки зрения их достаточности для освоения программы магистратуры. Комплексный экзамен проходит в форме компьютерного тестирования, состоит из 50-ти вопросов из следующих предметных областей:

- экономика, управление и маркетинг в гостиничной индустрии;
- гостиничный бизнес: организация обслуживания в гостиничных комплексах.

Во время проведения вступительных испытаний абитуриенту запрещается пользоваться учебниками, справочными материалами, записями, мобильными телефонами, электронными записными книжками и другими средствами хранения информации.

Результаты вступительных испытаний (комплексного экзамена) оцениваются по 100-балльной шкале. Минимальный балл, соответствующий положительной оценке – 25 баллов. Прием в магистратуру осуществляется на конкурсной основе по результатам вступительных испытаний.

Тематика разделов вступительного испытания (содержания комплексного экзамена) представлена в разделе 2, список рекомендуемой основной и дополнительной литературы представлен в разделе 3, пример тестового задания представлен в разделе 4.

Раздел 2. Содержание программы

Раздел: экономика, управление и маркетинг в гостиничной индустрии

Рынок услуг индустрии гостеприимства в РФ и перспективы его развития в современных условиях. Развитие гостиничного хозяйства в экономике страны.

Тенденции формирования мирового рынка гостиничных услуг в современных условиях. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Услуги гостиничных предприятий как особая форма товара и их структура. Рынок гостиничных услуг как объект маркетинга. Современные маркетинговые тенденции развития гостиничного рынка. Сегментация рынка гостиничных услуг. Целевой рынок гостиниц.

Конкурентоспособность гостиничной услуги и ее технико-экономические и социально-организационные факторы. Конкурентоспособность гостиниц.

Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке гостиничных услуг.

Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного хозяйства. Классификация организационных структур управления гостиничного предприятия.

Основные функции управления и их реализация в гостиничном бизнесе.

Сущность управления и особенности менеджмента гостиничного предприятия.

Управление финансовой деятельностью предприятия гостиничного хозяйства.

Управление доходами гостиничного предприятия: понятие, основные методы, применение программных средств.

Управление рисками как часть управления коммерческой деятельностью предприятия индустрии гостеприимства,

Системы мотивации и оплаты труда персонала гостиничного предприятия. Основные формы и методы набора персонала гостиничного предприятия. Методы и формы подготовки персонала для работы на предприятиях индустрии размещения.

Специфика труда менеджера на предприятиях гостиничного хозяйства.

Методы ценообразования для предприятия гостиничного рынка.

Понятие, основные принципы и методы планирования в гостиничном хозяйстве.

Стандартизация и сертификация гостиничных и ресторанных услуг.

Методика проведения анализа деятельности гостиничного предприятия: основные этапы и методы. Методика прогнозирования сезонности продаж в гостиничном бизнесе.

Бизнес-план гостиничного предприятия: понятие, основные разделы и этапы разработки.

Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.

Основные разделы плана деятельности гостиницы, их характеристика и взаимосвязь.

Финансовый план гостиницы и методика его разработки.

Раздел: гостиничный бизнес: организация обслуживания в гостиничных комплексах.

Системы классификации средств размещения в РФ. Требования к гостиницам различных категорий.

Анализ типов предприятий индустрии гостеприимства и особенности управления ими.

Особенности деятельности подразделений гостиничного предприятия. Специфика организации производства в гостиничном хозяйстве.

Технологические документы гостиничного предприятия. Их назначение и виды.

Технологическая дисциплина и дисциплина труда и методы их обеспечения в гостиницах.

Документирование требований к качеству услуг гостиничного предприятия. Статистические методы контроля качества услуг на гостиничном предприятии.

Основные автоматизированные информационные системы управления гостиничными предприятиями.

Интернет-технологии на предприятиях гостиничного бизнеса: особенности применения и эффективность.

Организационно-производственная структура гостиничного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.

Задачи и функции отдела бронирования отеля. Тарифная политика отелей в отношении различных групп клиентов.

Организация обслуживания гостей в отелях различных категорий. Качество обслуживания клиентов в гостиницах и методы его обеспечения. Организация работы с VIP- гостями отеля.

Материально-техническая база гостиничного хозяйства и пути улучшения ее использования. Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях гостиничного хозяйства.

Показатели эффективности использования материальных, человеческих, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном предприятии.

Внутренний маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе.

Международные и российские системы бронирования. История развития, способы подключения, особенности применения.

Раздел 3. Рекомендуемая основная и дополнительная литература

Основная литература

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 339 с.

Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 340 с.

Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. – 279 с.

Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 326 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/978913. - ISBN 978-5-16-019372-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2111930> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 397 с.

Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. - ISBN 978-5-9776-0199-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1841702> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. — 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2099068> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2023. — 416 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1082301> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации : правила / . - Москва : Финансы и статистика, 2024. - 112 с. - ISBN 978-5-00184-100-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124316> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Ключевская, И. С. Продвижение гостиничного предприятия в новых экономических условиях развития рынка: тренды и особенности : монография / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 219 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/2169738. - ISBN 978-5-16-020331-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169738> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-745-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2102722> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Полухина, А. Н. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / А.Н. Полухина, М.Ю. Шерешева, В.В. Лежнин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 329 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1896454. - ISBN 978-5-16-017907-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1896454> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. – 352 с.

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 320 с.

Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 136 с.

Дополнительная литература

Баранова, А. Ю. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства : монография / А. Ю. Баранова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-004986-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1036571> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Джанджугазова, Е. А. Туристский рынок в контексте развивающегося кризиса : монография / Е. А. Джанджугазова. - Москва : Директ-Медиа, 2022. - 196 с. - ISBN 978-5-4499-3264-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2143202> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 399 с.

Левченко, Т. П. Устойчивое развитие туризма на территориях без выраженной туристской привлекательности: оценка и инструменты развития : монография / Т. П. Левченко, О. В. Конаныхина. - Москва : Издательство «Креативная экономика», 2018. - 180 с. - ISBN 978-5-91292-242-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1979127> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Казаков, С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме : монография / С.П. Казаков. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 98 с. — (Научная мысль). — DOI: <https://doi.org/10.12737/7348>. - ISBN 978-5-369-01453-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079623> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

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, 2024. – 502 с.

Кощев, Д. А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : монография / Д.А. Кощев, О.Ю. Исопескуль. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 326 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1019221. - ISBN 978-5-16-015195-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1842508> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 192 с.

Мотивация и стимулирование трудовой деятельности : учебник / А.Я. Кибанов, И.А. Баткаева, Е.А. Митрофанова, М.В. Ловчева ; под ред. А.Я. Кибанова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 524 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003544-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1894611> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 444 с.

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 531 с.

Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 548 с.

Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 297 с.

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 300 с.

Чаплина, А. Н. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / Чаплина А.Н., Герасимова Е.А., Шатрова А.П. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967021> (дата обращения: 03.02.2025). – Режим доступа: по подписке.

Раздел 4. Пример тестового задания

Выберите правильный ответ

Реализация конкретных номеров отеля, список которых указывается в приложении к договору:

- строго фиксированный блок мест;
- свободно фиксированный блок мест

Выберите правильный ответ

Незначительный размер блоков мест в отеле, когда туроператор бронирует:

- более 50 % номеров;
- 30-50 % номеров;
- 15-29% номеров;
- до 15 % номеров

Выберите правильный ответ

В структуру какой службы входят гиды-переводчики или секретари-референты:

- административная служба;
- коммерческая служба;
- служба приема и размещения;
- служба дополнительных услуг

Заполните пропуск

В соответствии с системой классификации жилья площадь двухместного номера для гостиниц категории 3* составляет не менее _____ м²