

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ И. КАНТА

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель ОНК
*Институт управления и территориаль-
ного развития*
Д.Г. Житиневич
«___» _____ 2024 г.

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

по программе МАГИСТРАТУРЫ

Направление **43.04.03 Гостиничное дело**

Профиль **«Бизнес-проектирование в индустрии гостеприимства»**

Лист согласования

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

Программа одобрена Ученым советом ОНК «*Институт управления и территориального развития*»

Протокол № 6 от «26» января 2024 г.

Председатель Ученого совета ОНК
«*Институт управления и территориального развития*» _____ *Д. Г. Житиневич*

Руководитель образовательных программ _____ *В.Ф. Гужова*

Настоящая программа разработана для поступающих на направление магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «*Бизнес-проектирование в индустрии гостеприимства*».

Абитуриенты, желающие освоить основную образовательную программу магистратуры по направлению 43.04.03 Гостиничное дело «Бизнес-проектирование в индустрии гостеприимства» должны иметь образование не ниже высшего образования (бакалавриат, специалитет или магистратура), в том числе образование, полученное в иностранном государстве, признанное в Российской Федерации, и ознакомиться с Правилами приема в Балтийский федеральный университет им. И. Канта на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

Целью вступительного испытания является оценка базовых знаний, поступающих в магистратуру с точки зрения их достаточности для освоения образовательной программы по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело».

Комплексный экзамен по программе магистратуры проводится на русском языке в очной или дистанционной форме по выбору поступающего. Комплексный экзамен проходит в форме компьютерного тестирования, состоит из 50 вопросов из следующих предметных областей: экономика, управление и маркетинг в гостиничной индустрии; Гостиничный бизнес: организация обслуживания в гостиничных комплексах.

Содержание программы

Раздел 1. Экономика, управление и маркетинг в гостиничной индустрии

Рынок услуг индустрии гостеприимства в РФ и перспективы его развития в современных условиях.

Услуги гостиничных предприятий как особая форма товара и их структура.

Тенденции формирования мирового рынка гостиничных услуг в условиях мирового финансового и экономического кризиса.

Развитие гостиничного хозяйства в экономике страны.

Классификация организационных структур управления гостиничного предприятия. Типовые структуры управления предприятиями гостиничной индустрии.

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

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

Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного хозяйства.

Рынок гостиничных услуг как объект маркетинга.

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

Современные маркетинговые тенденции развития гостиничного рынка.

Управление качеством предоставляемых услуг в гостиничном хозяйстве на основе международного стандарта (ИСО 9000) и национальных российских стандартов.

Сегментация рынка гостиничных услуг. Целевой рынок гостиниц.

Виды и стратегии маркетинговой конкуренции на рынке гостиничных услуг.

Управление рисками как часть управления коммерческой деятельностью предприятия индустрии гостеприимства.

Методы ценообразования для предприятия гостиничного рынка.

Основные функции управления и их реализация в гостиничном бизнесе.

Классификация и характеристика типов предприятия размещения.

Сущность управления и особенности менеджмента гостиничного предприятия. Специфика труда менеджера на предприятиях гостиничного хозяйства.

Понятие, основные принципы и методы планирования в гостиничном хозяйстве.

Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Управление финансовой деятельностью предприятия гостиничного хозяйства.

Стандартизация и сертификация гостиничных и ресторанных услуг.

Методика проведения анализа деятельности гостиничного предприятия: основные этапы и методы.

Методика прогнозирования сезонности продаж в гостиничном бизнесе.

Системы мотивации и оплаты труда персонала гостиничного предприятия.

Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.

Основные разделы плана деятельности гостиницы, их характеристика и взаимосвязь.

Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.

Финансовый план гостиницы и методика его разработки.

Основные формы и методы набора персонала гостиничного предприятия.

Методы и формы подготовки персонала для работы на предприятиях индустрии размещения.

Раздел 2. Гостиничный бизнес: организация обслуживания в гостиничных комплексах.

Организация обслуживания гостей в отелях различных категорий.

Материально-техническая база гостиничного хозяйства и пути улучшения ее использования.

Качество обслуживания клиентов в гостиницах и методы его обеспечения.

Документирование требований к качеству услуг гостиничного предприятия.

Организация работы с VIP- гостями отеля.

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

Развитие малых предприятий в гостиничном бизнесе.

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

Технологические документы гостиничного предприятия. Их назначение и виды.

Статистические методы контроля качества услуг на гостиничном предприятии.

Специфика организации производства в гостиничном хозяйстве.

Анализ типов предприятий индустрии гостеприимства и особенности управления ими.

Основные функции и особенности деятельности подразделений гостиничного предприятия.

Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях гостиничного хозяйства.

Внутренний маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе.

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

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

Основные автоматизированные информационные системы управления гостиничными предприятиями.

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

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

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

- Требования к гостиницам для размещения клиентов делового туризма.
Процедура встречи гостя персоналом гостиницы и поселения его в номер. Особенности поселения различных категорий гостей.
Цикл обслуживания клиентов в гостинице.
Специфика оказания услуг и инфраструктуры курортной гостиницы.

Критерии оценивания уровня знаний

Оценка знаний поступающего в магистратуру производится по 100-бальной шкале. Максимальный балл – 100. Минимальный балл, соответствующий положительной оценке – 25.

Основная и дополнительная литература

Основная литература

1. Брашнов Д. Г, Мигунова Е В. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2019. – 218 с.
2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — М.: Юрайт, 2020. — 165 с. (Высшее образование).
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование).
4. Каурова О. В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии : учеб. пособие для вузов/ О. В. Каурова, А. Н. Малолетко, Е. Н. Подсевалова. - Москва: КноРус, 2021.
5. Морозов М. А. Экономика организации туризма : учеб. для acad. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. -5-е изд., испр. и доп.. -Москва: Юрайт, 2018. -1 r=on-line. 290 с.
6. Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров. М. : Изд-во: "Дашков и К", 2020.
7. Шоул Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. М. : Альпина Пресс, 2019.

Дополнительная литература

1. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учеб. для acad. бакалавриата/ Л. Г. Березовая; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2019.
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. — М.: Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование).
3. Кабушкин Н: Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие: Кнорус, 2017.
4. Колочева В.В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Колочева В.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017.— 78 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/91432.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. для acad.

- бакалавриата/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018.
6. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2020.- 373 с.
 7. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование).
 8. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. для вузов/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018.
 9. Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. -2-е изд., перераб. и доп.. -Москва: КноРус, 2014. -1 г=online, 226, [1] с.
 10. Шанауринна Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие. М. : ФЛИНТА, 2015. 254 с.
 11. Черевичко Т. В. Теоретические основы гостеприимства : учебное пособие. – 3-е изд. М.: ФЛИНТА, 2019. – 288 с.
 12. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 879 с.
 13. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. -Москва: Академия, 2013. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.
 14. Велединский В.: Сервисная деятельность. Учебник. М. : Кнорус, 2018.
 15. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс]/ М.В. Арифиллин [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Москва: Московский гуманитарный университет, 2017.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 16. Еланцева О. П. Документирование деятельности гостиниц : учебное пособие. 2-е изд., стереот. М. : ФЛИНТА, 2017. 404 с.
 17. Земскова Ю. П. Основы проектной деятельности: учебное пособие. СПб. :Лань, 2020. – 184 с.
 18. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : теория и практика : учеб. для приклад. бакалавриата/ Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 336, [1] с..
 19. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела : учеб. для приклад. бакалавриата/ Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 331 с.: ил.
 - 20.