

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.КАНТА
ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
(УРОВЕНЬ МАГИСТРАТУРА)**

**ПРОФИЛЬ
«ИННОВАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

**КАЛИНИНГРАД
2019**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА И УСЛОВИЯ КОНКУРСНОГО ОТБОРА	3
1.2. ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСЛЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО».....	3
1.3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ АБИТУРИЕНТ, ПРИСТУПАЯ К ОСВОЕНИЮ МАГИСТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНЫМ ИСПЫТАНИЯМ ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО».....	4
2.1. АЛГОРИТМ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК ЗА ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ ИСПЫТАНИЯ НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО».....	4
2.2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ СДАЧИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО».....	5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНАМ	7
4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА И УСЛОВИЯ КОНКУРСНОГО ОТБОРА

Лица, имеющие высшее профессиональное образование (степень «бакалавр» или квалификацию «специалист») и желающие освоить данную магистерскую программу, зачисляются в магистратуру по результатам вступительных испытаний. Вступительные испытания проводятся с целью установления у поступающего наличия ключевых компетенций, необходимых для освоения магистерской программы по данному направлению подготовки.

1.2. ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСЛЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРА ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Область профессиональной деятельности магистров включает организацию и координацию процессов гостиничной деятельности, удовлетворяющих требования потребителей и соответствующих современным стандартам.

Объектами профессиональной деятельности магистров являются:

- потребители гостиничного продукта, потребности и ключевые ценности современного потребителя;
- гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты гостиничной деятельности;
- гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;
- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям и другим средствам размещения на праве собственности или ином законном основании;
- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения компьютерных систем и технологий гостиничной деятельности;
- нормативная правовая документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности;
- результаты интеллектуальной деятельности в гостиничной индустрии;
- ассоциации и объединения, национальные и международные организации, научно-исследовательские и проектные организации в сфере гостиничной деятельности;
- профессиональные центры и объединения по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров для гостиничной индустрии.

1.3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ АБИТУРИЕНТ, ПРИСТУПАЯ К ОСВОЕНИЮ МАГИСТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНЫМ ИСПЫТАНИЯМ ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

2.1. АЛГОРИТМ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК ЗА ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ ИСПЫТАНИЯ НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Комплексный экзамен по программе магистратуры состоит из письменного компьютерного тестирования, где содержатся вопросы из следующих курсов: Экономика и управление в гостиничной индустрии; Организация обслуживания в гостиничных комплексах, Организация приема и обслуживания туристов.

Итоговая оценка выставляется по 100-балльной шкале, где минимальный порог для дальнейшего участия в конкурсе – составляет 55 баллов.

Иностранный язык с оценкой «зачтено - не зачтено» (в форме тестирования, в том числе компьютерного, за исключением направления подготовки «Лингвистика»).

2.2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ СДАЧИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ЭКЗАМЕНА ПО НАПРАВЛЕНИЮ МАГИСТРАТУРЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

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 предоставления услуг в гостиничном хозяйстве на основе международного стандарта (ISO 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 предприятий гостиничного рынка.

Основные функции управления и их реализация в гостиничном бизнесе.

Классификация и характеристика типов предприятий 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.

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.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНАМ

Начинать подготовку следует с ознакомления с программой, списком литературы и основными понятиями.

При изучении раздела (темы), во-первых, следует уяснить его содержание из программы. Оно состоит из ряда общих отдельных вопросов. Во-вторых, необходимо подобрать и изучить основную и дополнительную литературу по данному разделу (теме). При изучении литературы нужно выделять главное (определения, признаки, значимые факты, причинно-следственные связи и т.п.). Одновременно рекомендуется составлять краткий (4-5 пунктов) план ответа на каждый вопрос темы и располагать информацию согласно пунктам этого плана. Определения основных понятий следует уяснять, разобравшись в их содержании, существенных признаках. Допускается излагать основные положения «своими словами», однако при условии, что их существо не будет искажено и правильно понимается абитуриентом. В-третьих, для закрепления материала, необходимо устроить самопроверку. По памяти воспроизведите планы ответов на вопросы темы и тезисно раскрыть их содержание (лучше это сделать письменно). В результате выполненной работы станет ясно, насколько качественно усвоены вопросы темы. Отвечая на поставленные вопросы, можно выявить слабые места в приобретенных знаниях, вернуться к изученному материалу еще раз, уяснить для себя непонятные места.

Важным условием высокой оценки на экзамене является аргументация своей точки зрения с опорой на использованную специальную литературу. Каждый вывод должен быть не просто обоснованным; следует проявить навыки поиска и толкования источников.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Экономика, управление и маркетинг в гостиничной индустрии

Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учеб. для академ. бакалавриата/ Л. Г. Березовая; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2017. -1 г=on-line, 477 с.: ил

Зайцева Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие. М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013.

Иванилова С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие. М. : Дашков и К, 2013.

Кабушкин Н: Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие: Кнорус, 2017.

Каурова О. В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии : учеб. пособие для вузов/ О. В. Каурова, А. Н. Малолетко, Е. Н. Подсевалова. -Москва: КноРус, 2017. -1 г=on-line, 215 с.

Котлер Ф., Блуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов : пер. с англ. / под ред. Р.Б. Ноздревой. М., 2007.

Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного предприятия : учебное пособие. М. : Альфа-М ; ИНФРА-М, 2014.

Морозов М. А. Экономика организации туризма : учеб. для академ. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. -5-е изд., испр. и доп.. -Москва: Юрайт, 2018. -1 г=on-line, 290 с.

Семенов В. Автоматизация для малых гостиниц // Гостиничное дело. 2014. № 3. С. 50-55.

Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилова И.И. Маркетинг гостиничного предприятия : Учебное пособие для бакалавров. М. : Изд-во: "Дашков и К", 2015.

Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учеб. для академ. бакалавриата/ С. С. Скобкин. -2-е изд., испр. и доп.. -Москва: Юрайт, 2017. -1 г=on-line, 218 с.: табл.

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=on-line, 226, [1]

с.Соколова С. Кросс-селлинг и ап-селлинг - искусство, увеличивающее сумму в чеке Гостиничное дело. 2013. № 9. С. 36-40.

Гостиничный бизнес: организация обслуживания в гостиничных комплексах.

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.

Велединский В.: Сервисная деятельность. Учебник. М. : Кнорус, 2018.

Горенбургов М. А. Технология и организация услуг питания : учеб. для вузов/ М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова; Балт. акад. туризма и предпринимательства. -Москва: Академия, 2012. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 238, [2] с.: ил., табл.

Кондратович З. Как выбраться из лабиринта низкого сезона // Гостиничное дело. 2013. № 5. С. 14-19.

Кучеренко В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия : учебное пособие. СПб. : Троицкий мост, 2013.

Проектирование гостиничной деятельности : учеб.-метод. комплекс/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; [сост. И. М. Артемова]. -Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015 г=on-line, 228 с.: ил., фот., табл.

Романова Г. М. Формирование корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе : монография. М. : ИНФРА-М, 2013.

Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности. М. : Дашков и К°, 2014.

Соколова С. Качество сервиса - главный конкурентный аргумент отеля // Гостиничное дело. 2013. № 4. С. 32-35.

Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах : учебное пособие. М. : Альфа-М ; Инфра-М, 2013.

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..

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.

Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество. М. : Альпина Пресс, 2019.