

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Московский государственный лингвистический университет»
Евразийский лингвистический институт в г. Иркутске (филиал)

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МГЛУ ЕАЛИ

доктор филологических наук,
профессор А. М. Каплуненко

ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ В МАГИСТРАТУРУ
ПО СПЕЦИАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Направление подготовки
43.04.03 Гостиничное дело

Иркутск 2014

Программа вступительного испытания включает содержание профилирующих учебных дисциплин, входящих в Основную образовательную программу высшего профессионального образования, по которой осуществляется подготовка студентов, в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования (уровень бакалавра, или специалиста).

Поступающий в магистратуру должен продемонстрировать уровень владения основами гостиничного дела в объеме вузовского курса.

Настоящая программа составлена в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г., приказом Минобрнауки от 12.09.2013 №1061 «Об утверждении перечня специальностей и направлений подготовки высшего образования», приказом Минобрнауки от 19 декабря 2013 года N 1367 «Об утверждении Порядка и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета», приказом Минобрнауки от 26.08.2014 № 839 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета на 2015/2016 учебный год», Правилами приема в Евразийский лингвистический институт в г. Иркутске – филиал ФГБОУ ВПО МГЛУ на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета в 2015-2016 учебном году.

Составитель (ли) программы: Власов А.Ф.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая программа описывает цели, содержание, форму, процедуру, критерии оценки и основную литературу, которая рекомендуется кафедрой экономики, менеджмента и туризма при подготовке к вступительному испытанию в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Содержание программы охватывает вопросы, отражающие важнейшие фундаментальные понятия и факты предметной области в сфере гостиничного дела, и опирается на изученные в рамках подготовки дипломированных специалистов по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», бакалавров по направлению «Туризм», «Гостиничное дело» дисциплины: Технология и организация гостиничных услуг, Маркетинг в туристической индустрии, Маркетинг в индустрии гостеприимства.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Цель вступительного испытания заключается в определении у поступающих базового уровня подготовки в предметной области основных понятий и терминологии в профессиональной сфере, необходимого для обучения в магистратуре по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело».

Задачи вступительного экзамена:

- выявить уровень владения терминологией в профессиональной сфере;
- выявить уровень владения технологиями обслуживания в гостиничной деятельности;
- определить наличие навыков профессиональной коммуникации;
- установить уровень знания в области работы с персоналом гостиничного предприятия, методов стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала.

3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОТВЕТАМ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

- имеет представление о классификации и стандартизации средств размещения;
- понимает цели и задачи индустрии средств размещения;
- оперирует научно-педагогической, предметной и методической терминологией;
- понимает основные положения теоретических основ менеджмента туристической индустрии;
- подтверждает основные положения теории практическими примерами;
- знает технологии обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии;
- умеет применять знания в практической области сферы размещения;
- осведомлен о современных достижениях в области гостиничного дела;

- владеет методами работы с персоналом средств размещения;
- имеет опыт работы в гостиничном хозяйстве;
- проявляет заинтересованность к проблемам гостиничной отрасли;
- имеет собственные оценочные суждения о перспективах развития гостиничного бизнеса.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

4.1. Содержание разделов

№ п/п	Наименование раздела и включаемых в него тем	Содержание раздела	Номера источников из списка литературы
Раздел I «Основы гостиничного дела. Гостиничная услуга»			
1	Гостиничные услуги. Понятийный аппарат индустрии гостеприимства. Гостиничный бизнес, место и роль в экономике.	История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом. Гостиничные цепи. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Модели организации гостиничного дела. Гостиничный бизнес-как отрасль экономики.	Основная литература 1,2,4 Дополнительная литература 3,4
2	Система классификации гостиниц. Критерии и система классификации гостиниц в России.	Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Классификация средств размещения в РФ. Её параметры. Заполнение документации на классификацию средств размещения. Требования к гостиничным предприятиям в соответствии с Системой классификации. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.	Основная литература 1,2,4 Дополнительная литература 2,3,4
3	Формы управления гостиницами. Франчайзинг. Малые отели. Особенности гостиничных услуг. Организационная структура гостиничных предприятий.	Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства. Франчайзинг. Управляющая компания и ее функции. Определение малых отелей. Особенность гостиничных услуг. Функции руководителей высшего звена управления.	Основная литература 1,3,4 Дополнительная литература 2,3,4

№ п/п	Наименование раздела и включаемых в него тем	Содержание раздела	Номера источников из списка литературы
4	Общие требования к гостиницам и материально-техническому оснащению гостиниц.	Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Экстерьер здания, объемно-планировочное решение. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Система проведения планового ремонта.	Основная литература 1,3,4 Дополнительная литература 2,3,4
5	Гостиничная услуга. Особенности гостиничной услуги.	Особенности гостиничной услуги. Услуга, составляющая сервиса и определяющая фактор успешной конкуренции. Специфика и сущность гостиничной услуги, как продукта. Потребности человека и гостиничные услуги. Полезность гостиничной услуги. Некоторые направления гостиничных услуг.	Основная литература 1,3,4 Дополнительная литература 2,3
Раздел II «Процессы управления гостиничным предприятием»			
1	Особенности работы в гостиничном сервисе. Менеджмент персонала. Правила внутреннего распорядка для работников гостиницы.	Специфика работы в гостинице. Особенности, характеризующие работу в сфере гостиничного бизнеса. Правила внутреннего распорядка. Корпоративная культура. Основные характеристики корпоративной культуры.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 1,3
2	Количественные и качественные показатели персонала. Адаптация и аттестация персонала.	Планирование персонала согласно стандартам обслуживания в отеле. Количественные и качественные показатели потребности в персонале. Источники привлечения кандидатов на должности. Общие критерии оценки сотрудников. Управление адаптацией персонала. Отбор и резерв. Программа адаптации. Аттестация персонала, сроки.	Основная литература 1,3,5,7,8 Дополнительная литература 2
3	Должностные инструкции. Тестирование работников при приеме на работу.	Социально-психологические свойства персонала гостиницы. Профессиональный портрет сотрудника. Набор персонала: понятие, виды, методы. Анкетирование и собеседование. Тестирование- методика, рекомендуемая при подборе кадров для сферы гостеприимства. Разработка должностных инструкций, основные разделы и специфика.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 3
4	Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.	Замкнутость и взаимосвязь технологического обслуживания гостей в отеле. Этапы цикла. Организация и формирование служб отеля на основе	Основная литература 1,3,5

№ п/п	Наименование раздела и включаемых в него тем	Содержание раздела	Номера источников из списка литературы
		технологического цикла. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана».	Дополнительная литература 3
Раздел III «Производственная структура гостиничного предприятия»			
1	Характеристика служб отеля, роль службы, взаимосвязь с другими службами.	Регламенты процесса служб отеля, цели, подпроцессы, период процесса, ответственные, обязанности ответственных, трудовые ресурсы. Взаимодействие служб гостиничного предприятия. Планирование персонала.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 3
2	Коммерческая служба, служба бронирования. Виды бронирования. Регламент, цели, процессы. Маркетинговая служба.	Служба бронирования, виды бронирования, технология бронирования номеров. Цели данного процесса, ответственные за процесс, подпроцессы. Внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит, факторы, влияющие на работу службы. Типовая структура службы маркетинга и продаж. Каналы сбыта гостиничных услуг.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 2,3
3	Служба приема и размещения. Административно-хозяйственная служба, организация обслуживания на этажах, служба горничных, дополнительные услуги.	Порядок поселения в отеле, цель данного этапа, ответственный, подпроцессы. Регистрация прибывающих, выписка гостей, оборудование рабочего места. Особенности работы службы размещения. Служба эксплуатации номерного фонда, оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров и подсобных помещений. Служба прачечной и химчистки-оборудование и технология работы. Оказание дополнительных услуг. Платные и бесплатные услуги. Регламент процесса «Обслуживание на этажах», цель процесса, ответственные.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 2,3
4	Инженерная служба, автотранспортная служба. Служба снабжения. Финансовая служба.	Функциональные обязанности инженерной, автотранспортной службы. Организация работы службы снабжения гостиничного предприятия. Группы товаров. Инженерно-техническое обеспечение гостиницы. Типовая структура финансовой службы отеля. Задачи и обязанности данной службы. Требования и ответственность служб.	Основная литература 1,3,5 Дополнительная литература 2,3

4.2. Примерный перечень вопросов вступительного испытания

1. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле
2. Управление качеством услуг гостиничного предприятия
3. Технологический регламент службы приема и размещения
4. Бесплатные и платные услуги
5. Классификация средств размещения
6. Общие правила общения персонала с клиентом
7. Контроль за соблюдением стандартов. Система оценки удовлетворенности клиента.
8. Виды сервиса, сервисного обслуживания в ресторанах гостиницы.
9. Организация питания в гостиничном предприятии
10. Сегментация рынка услуг в сфере гостеприимства
11. Качество гостиничных услуг и категоризации отелей
12. Функции отдела маркетинга и продаж в отеле
13. Организационная структура и формы управления гостиничным предприятием
14. Понятие «услуга» в сфере гостеприимства
15. Стандарты для отеля. Виды стандартов
16. Маркетинг в гостиничном бизнесе
17. Порядок бронирования номеров. Виды бронирования
18. Качественные и количественные показатели потребности в персонале
19. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Снижение цены. Повышение цены
20. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства
21. Разработка стандартов. Технологический цикл обслуживания клиентов - основа для разработки стандартов
22. Маркетинг в гостиничном предприятии
23. Особенности работы в сфере гостиничного бизнеса
24. Качество услуги, принципы оценки. Значение клиента в системе качества
25. Технологический регламент службы горничных
26. Понятие стандарта обслуживания в отеле
27. Факторы, влияющие на экономику отеля
28. Мотивация персонала гостиниц
29. Технологический цикл работы инженерной службы
30. Организация безопасности в гостиничном предприятии, виды замков, видеонаблюдение

5. ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Форма проведения вступительного испытания – собеседование. Собеседование ориентировано на определение уровня подготовки абитуриента к дальнейшей учебе в магистратуре, а также его мотивации.

Формулировка вопросов ориентирует абитуриента на проблемное изложение и комплексный анализ материала по профильной направленности.

При ответе на вопросы абитуриент в полной мере может проявить способность к творческому конструированию ответа. Объявление итогов экзамена происходит в соответствии с графиком оглашения результатов вступительных испытаний в магистратуру.

Вступительный экзамен в магистратуру по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело» состоит из следующих заданий:

1. Беседа с экзаменаторами по темам, предусмотренным программой вуза.
2. Рассказ о себе, своей профессии и перспективах обучения в магистратуре.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Оценка ответов поступающего осуществляется по 100 бальной шкале.

Оценка *«отлично» (90-100 баллов)* выставляется при следующих условиях:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на вопросы, поставленные в экзаменационном билете;
- показаны глубокие знания основ гостиничного бизнеса;
- показан высокий уровень владения устной речью, обеспечивающим профессионально ориентированную коммуникацию, ответы на вопросы логически выстроены и убедительны.

Оценка *«хорошо» (75-89 баллов)* выставляется при следующих условиях:

- даны полные, достаточно глубокие и обоснованные ответы на вопросы, поставленные в экзаменационном билете, но имеются незначительные ошибки;
- показаны достаточно уверенные умения и знания технологии обслуживания клиентов на базе гостиничного предприятия;
- продемонстрирован высокий уровень владения устной речью с незначительными фонетическими ошибками;
- ответы на вопросы даются полно, но логическая последовательность не всегда соблюдается.

Оценка *«удовлетворительно» (60-74 балла)* выставляется при следующих условиях:

- даны в основном правильные ответы на вопросы, поставленные в экзаменационном билете;
- показаны достаточно уверенные навыки в работе на различных уровнях производственной структуры;
- ответы на вопросы даются в основном полно при слабой логической оформленности высказывания.

Оценка *«неудовлетворительно»(менее 60 баллов)* выставляется в тех случаях, когда не выполнены условия, позволяющие выставить оценку *«удовлетворительно»*.

7. ЛИТЕРАТУРА, РЕКОМЕНДУЕМАЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ

а) Основная литература:

1. Барчуков И.С. и др., «Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов». Кнорус-М. 2014
2. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства. Учебное пособие. / Л.П.Воронкова. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 304 с.
3. Джум Т.А., Денисова Н.И., «Организация гостиничного хозяйства», Магистр Инфра-М. 2011
4. Кусков А.С., «Гостиничное дело». Машков и К, изд.1, 2010
5. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 2-е изд.-е. – М.: ИКЦ «МарЕ»: Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. -352 с.

б) Дополнительная литература:

1. Джанджугазова Е.А., «Маркетинг в индустрии гостеприимства». Москва. 2005
2. Мусакин А., «Малый отель. С чего начать». Питер. 2011
3. Уокер Д. «Введение в гостеприимство». Москва. 2006
4. «Каталог отелей» (электронный ресурс) –режим доступа <http://www.rha.ru>