

ПРОГРАММА
вступительных испытаний в магистратуру
направления 43.04.01 «Сервис»

1. Классификация потребностей человека и оценка их социальной значимости. Проблема классификации потребностей. Потребности биологические и социальные, действительные, разумные, естественные и мнимые, иллюзорные, искусственные, извращенные, патологические. Структура и критерии базовых потребностей по Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и самосохранении, потребности в любви и признании, потребности в самоуважении, потребность в самоактуализации. Понимание потребностей в психологии. Деятельная, побудительная сила потребностей. Потребности как устойчивые образования человеческой психики и их особая динамичность, связанная с определенными фазами в их развитии.

2. Основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Виды потребностей. Физиологические особенности человека, социальная значимость потребителей. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. История развития сервиса, виды сервисной деятельности. Современные определения понятия услуги. Классификации услуг и их характеристика, теория организации обслуживания. Социальное значение услуги. Роль услуги в жизни человека. Материальные и социально-культурные услуги. Специфика и свойства услуги как товара. Основные группы характеристик качества услуг. Различие понятий «услуга» и «работа». Факторы социального роста услуг. Занятость населения в сфере услуг по странам. Нормативно-правовые акты в сфере услуг. Особенности услуг и их влияние на характер работ по стандартизации и сертификации сферы сервиса. Конкурентная борьба в сфере услуг. Причины появления новых видов услуг. Особенности услуг и их влияние на характер работ по стандартизации и сертификации сферы сервиса. Конкурентная борьба в сфере услуг. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания (с учетом природных и социальных факторов). Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности. Методы этнокультурной диверсификации сервисной деятельности. Процесс обслуживания клиентов и его этапы. Теория организации обслуживания различных групп потребителей. Особенности индивидуального обслуживания клиентов предприятий сервиса.

3. Оценка соответствия. Подтверждение соответствия: цели и формы. Обязательное и добровольное подтверждение соответствия. Системы сертификации. Схемы сертификации услуг. Органы по сертификации. Сертификация систем качества.

4. Основы менеджмента, понятие, сущность и функции менеджмента в гостиничном и туристическом бизнесе. Опыт менеджмента в гостиничном и туристическом бизнесе за рубежом, возможность его использования в России. Понятие, сущность и функции менеджмента. Менеджмент как вид деятельности. Развитие менеджмента в гостиничном и туристическом бизнесе

в прошлом и настоящем. Принципы менеджмента. Методы менеджмента. Основные понятия и управленческие категории сервиса. Характеристики услуги. Покупательское поведение клиента. Цели и задачи управления предприятием сервиса. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в индустрии гостеприимства. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Этика делового общения. Национальные стили деловых отношений.

5. Основы маркетинга в гостиничном и туристическом бизнесе, специфика маркетинга в гостиничном и туристическом бизнесе. Исторические условия и причины появления маркетинга. Специфика маркетинга в гостиничном и туристическом бизнесе. Организационная структура управления маркетинга в гостиничном и туристическом бизнесе. Источники маркетинговой информации в гостиничном и туристическом бизнесе. Сбор, систематизация и анализ информации. Методы сбора маркетинговой информации. Маркетинговые исследования. Виды маркетинговых исследований. Цели и задачи маркетинговых исследований. Этапы маркетингового исследования. Схема маркетингового исследования в гостиничном и туристическом бизнесе.

6. Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе. Компьютерные сети и их использование в гостиничном и туристическом бизнесе. Роль информационных технологий в оптимизации менеджмента предприятий индустрии гостеприимства. Цели и этапы комплексной автоматизации предприятия. Стандартное и специальное программное обеспечение офиса. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения сервиса и их программные продукты. Характеристика и структура типовых программных комплексов. Проблема стандартизации обмена информацией между участниками рынка. Виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности. Направления использования Интернет в гостиничном и туристическом бизнесе. Принципы и этапы создания сайтов компаний гостиничного и туристического бизнеса, реклама услуг в Интернет. Понятие «электронной коммерции». Проблемы развития электронной коммерции в России.

7. Технология обслуживания и реализации гостиничных услуг. Специфика гостиничного бизнеса. Формы продажи гостиничных услуг: централизованная, децентрализованная, комбинированная. Особенности технологии обслуживания и реализации гостиничных услуг. Технологический цикл гостиничного обслуживания: этапы и их характеристики. Состав помещений гостиницы. Классификация гостиничных номеров. Службы гостиниц и их функциональные особенности. Требования к обслуживающему персоналу. Основные критерии качества обслуживания.

8. Предприятия ресторанного сервиса: классификация и методы обслуживания. Принципы классификации предприятий питания. Культура и методы обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса (американский, французский, русский сервис). Характеристика и виды меню.

9. Дополнительные услуги в сфере гостеприимства. Характеристика и перспективы развития дополнительных услуг в сфере гостеприимства. Со-

став, структура и классификация дополнительных услуг. Система предложения дополнительных услуг в гостинице, ее основные элементы.

10. Духовная культура служащих. Профессиональная этика: сущность, классификации, функции. Нормы и принципы служебной этики: сущее и должное. Корпоративная этика: генезис, особенности, социальные последствия. Этикет в деятельности служащих предприятия сервиса. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений. Внешний облик служащего. Манеры поведения. Имидж. Культура письменной речи и административный речевой этикет. Культура делового спора. Этикет деловых разговоров, деловых встреч, переговоров. Невербальные средства общения и деловой этикет. Дипломатический протокол и международный этикет. Деловой этикет и предметно-пространственная среда учреждения сервиса. Организация рабочего времени государственного и муниципального служащего. Этнокультурные особенности делового этикета.

11. Современные организационные формы сервисной деятельности. Сущность франчайзинга, мерчайдайзинга. Инновации в организации предприятий сервиса. Этапы инновационного цикла реализации инноваций.

12. Основы организации рабочих мест на предприятиях сервиса (на примере гостиниц и ресторанов). Типы организационных структур предприятий сервиса. Основные требования к организации рабочих мест

13. Организация обслуживания потребителей услуг. Способы и формы организации обслуживания и оказания услуг. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Принципы удовлетворения потребностей населения в процессе сервисной деятельности.

14. Основные правила обслуживания населения. Формы договора об оказании услуги. Права и обязанности исполнителя услуги. Права и обязанности потребителя услуги.

15. Реклама и связи с общественностью в гостиничном и туристическом бизнесе: характеристика основных приемов и методов. Современные рекламные и PR-технологии, их значение в продвижении товаров и услуг. Виды рекламы. Целевые аудитории потребителей рекламного продукта. Брэнддинг: основные термины и определения. Процесс создания брэнда: позиционирование, стратегия. Место связей с общественностью в структуре современных компаний. Целевая аудитория, виды и категории целевых аудиторий, ключевая аудитория, внешняя и внутренняя аудитория, конечный потребитель. Виды PR-текстов.

16. Качество услуг и обслуживания. Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.

17. Эффективность сервисной деятельности. Понятие и основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности. Понятие социальной эффективности сервисной деятельности. Оценка удовлетворенности потребителя сервисной деятельностью.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1 Дмитриева Н.В. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Дмитриева, Зайцева Н.А., Огнева С.В., Ушаков Р.Н. - М. : АЛЬФА-М; НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>
- 2 Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА- М, 2015. 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
- 3 Антипов, К. В. Основы рекламы [Электронный ресурс] : Учебник / К. В. Антипов. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 328 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415267>
4. Гришин В.Н., Панфилова Е.Е. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебник / В.Н. Гришин, Е.Е. Панфилова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: ил.; <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398912>
5. Гаврилов Л.П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие. М.: НИЦ Инфра-М, 2013. 238 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=371445>
6. Акулич И.Л. Маркетинг: учебник – Мн.: Выш. шк., 2014. – 511 с.
7. Лукина А.В. Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие. - М, ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
8. Должикова А. И., Ефремова Т. Ю. Менеджмент для бакалавров сервиса. Ростов н/Д: Феникс, 2013. 412 с.
9. Максимцов М. М., Горфинкель В. Я. Современный менеджмент: Учебник. М.: НИЦ Инфра- М, 2012. 299 с.
10. Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие. М.: Дашков и К°, 2014. - 448 с. – Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=50257
11. Планирование на предприятии [Электронный ресурс]: учебник / В.В. Янковская. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 425 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>
12. Иванова И. С. Этика делового общения [Электронный ресурс] :учебное пособие. М: ИНФРА-М, 2014. 168 с. <http://zn.anium.com/bookread2.php?book=417747>
13. Кошечкина И.П., Канке. А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 304 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=144220>
14. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие. М.: Дашков и К, 2014. 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>
15. Джум Т.А., Зайко Г.М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс] : учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ

ИНФРА-М, 2015. 528 с. – Режим доступа:
<http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

16. Романович Ж.А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по спец. "Сервис" (по областям применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; Под ред. Ж.А. Романовича . - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К°, 2012. - 284 с.

17. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240>

18. Таранова И. В., Трухачев А. В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник. Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрн. ун-та, 2013. 296 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>

19. Генкин Б.М. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебное пособие М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=376706>

20. Овсянко Д. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. - СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2011. - 204 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=493103>

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Учебное пособие. М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. 496 с. – Режим доступа:
<http://znanium.com/bookread2.php?book=127778>

2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для нач. проф. образования; сред. проф. образования по спец. 100105 «Гостинич. сервис» / И. Ю. Ляпина; Под ред. А.Ю. Лапина. - 4-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. - 208 с.

3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студ. по спец.: «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)» / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; Под ред. Ю.М. Краковского. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ, 2010. - 254 с.

4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 № 1085 об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

5. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 года № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

6. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ (с изменениями от 29.06.2015).

7. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
9. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
10. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
11. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
12. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования
13. Ткаченко О.Н. Дизайн и рекламные технологии: Учебное пособие / О.Н. Ткаченко; Под ред. Л.М. Дмитриевой; Омский гос. технический университет (ОмГТУ). - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=429223>
14. Информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Румянцева, В.В. Слюсарь; Под ред. Л.Г. Гагариной. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: ил.; 5. Технические средства информатизации: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина. - М.: ИД ФОРУМ, 2010. - 256 с.: ил.; <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=173430>
15. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
16. Багиев Г.Л. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2010. – 736 с. с.
17. Басовский Л.Е. Маркетинг: курс лекций.- М.: ИНФРА-М, 2010. – 420 с.
18. Беляев В.И. Маркетинг: основы теории и практики: учебник - М.: КНОРУС, 2010.- 676 с.
19. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. М.: Форум, 2009. 368 с.
20. Менеджмент: Учебно-практическое пособие / А.В. Игнатьева, М.М. Максимцов, И.В. Вдовина, Е.В. Доценко. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. 284 с.
21. Жукова М.А. Индустрия туризма: Менеджмент организации. – М.: финансы и статистика, 2004. – 200 с.
22. Кабушкин Н.И. Бондаренко Т.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов.– Минск, 2002. – 367 с.
23. Чудновский А.Д. Жукова М.А. Менеджмент туризма. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 288 с.
24. Организация и планирование производства: учеб. пособие для вузов / [Ильченко А.Н. и др.]; Под ред. А.Н. Ильченко, И.Д. Кузнецовой. – М.: Академия, 2006. – 207 с.
25. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; ГУУ - 2-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 424 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=322836>

27. Хмырова С. В. Ресторанный маркетинг. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. 255 с.

28. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для нач. проф. образования / В. В. Усов. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2007. - 415 с.

29. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 208 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>

30. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430570>

31. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465410>

32. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студ. по спец.: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; Под ред. Ю.М. Краковского. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ, 2010. - 254 с.

33. Агарков А. П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 208 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>

34. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. - М.: Инфра-М, 2012. - 532 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>