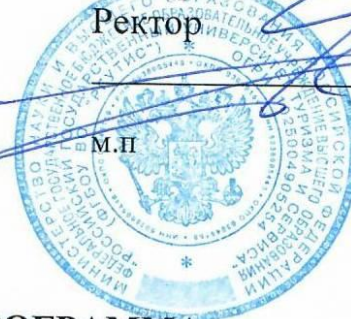




Утверждаю  
Ректор

А. А. Федулин

М.П.



**ПРОГРАММА  
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ  
ПО ОСНОВАМ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

для лиц, поступающих на базе среднего профессионального образования,  
на направления подготовки 43.03.02 Туризм, 43.03.03 Гостиничное дело

**Руководитель структурного подразделения:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства		Д.э.н., профессор Бушуева И.В.

**Разработчик(и):**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства		Д.э.н., профессор Бушуева И.В.

Введена в действие приказом от «31» октября 2022 № 283/2

Московская область, 2022



1. *Продолжительность вступительного испытания:* 90 минут.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

2. *Критерии оценки, шкала оценивания:*

Вступительные испытания оцениваются по 100 – балльной системе.

Минимальный проходной балл составляет 45 баллов.

Максимальный проходной балл составляет 100 баллов.

При проверке выполнения тестовых заданий принимается во внимание следующее соотношение числа предложенных и правильно выполненных заданий:

30 правильно выполненных заданий —100 баллов,

29 правильно выполненных заданий —96 баллов,

28 правильно выполненных заданий —92 балла,

27 правильно выполненных заданий —88 баллов,

26 правильно выполненных заданий —84 балла,

25 правильно выполненных заданий — 80 баллов,

24 правильно выполненных задания — 76 баллов,

23 правильно выполненных заданий —72 балла,

22 правильно выполненных заданий —68 баллов,

21 правильно выполненных заданий —64 балла,

20 правильно выполненных заданий —60 баллов,

19 правильно выполненных заданий —57 баллов,

18 правильно выполненных заданий —54 баллов,

17 правильно выполненных заданий —51 балл,

16 правильно выполненных заданий —48 баллов,

**15 правильно выполненных заданий – 45 баллов,**

14 правильно выполненных заданий —42 балла (неудовлетворительно),

13 правильно выполненных заданий —39 баллов (неудовлетворительно),

12 правильно выполненных заданий —36 баллов (неудовлетворительно),

11 правильно выполненных заданий —33 балла (неудовлетворительно),

10 правильно выполненных заданий —30 баллов (неудовлетворительно)

9 правильно выполненных заданий —27 баллов (неудовлетворительно),

8 правильно выполненных заданий —24 балла (неудовлетворительно),

7 правильно выполненных заданий —21 балл (неудовлетворительно),

6 правильно выполненных заданий —18 баллов (неудовлетворительно),

5 правильно выполненных заданий —15 баллов (неудовлетворительно),

4 правильно выполненных задания —12 баллов (неудовлетворительно),

3 правильно выполненных задания —9 баллов (неудовлетворительно),

2 правильно выполненных задания —6 баллов (неудовлетворительно),



1 правильно выполненное задание – 3 балла (неудовлетворительно)

3. *Поступающий должен:*

знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции

и принципы;

- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;
- определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале предприятия;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг.

владеть:

- навыками выявления анализа профессиональной проблемы;
- навыками определения этапов решения задачи; составления плана действия; определения необходимых ресурсов;
- навыками построения траектории профессионального и личностного развития;
- навыками организации работы коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- навыками планирования потребность в материальных ресурсах и персонале предприятия;
- навыками организации, выполнения и контроля соблюдения стандартов качества оказываемых услуг.

4. *Основные темы и их содержание*

№	Тема	Содержание
1.	Сущность и содержание понятия «менеджмент»	Понятие и сущность менеджмента. Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента. Основные понятия, категории и объекты



		управления в менеджменте сферы услуг. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
2.	Организация как система	Определение и общие характеристики организаций: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационные структуры.
3.	Цикл менеджмента на предприятии сферы услуг	Цикл менеджмента – основа управленческой деятельности. Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.
4.	Связующие процессы в управлении	Понятие коммуникации. Модель Шеннона-Уивера. Модель Ласуэлла. Модель Трама. Виды коммуникаций. Классификация управленческих решений. Процедура разработки и принятия решений. Метод «мозгового штурма». Метод «Дельфи». «Дерево целей».
5.	Управление организационными изменениями	Организационные изменения. Жизненный цикл. Модели жизненного цикла. Этапы организационных изменений. Стратегии организационных изменений. Преодоление сопротивления персонала организации организационным изменениям.
6.	Деловое общение	Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения. Переговоры как часть работы менеджера.
7.	Управление и координация деятельности персонала структурного подразделения предприятия сферы обслуживания	Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства. Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Понятия: персонал,



		управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Планирование, найм и отбор кадров для предприятий сферы обслуживания.
8.	Менеджмент качества услуг	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в менеджменте предприятий сферы обслуживания.

### 5. Список литературы для подготовки к вступительным испытаниям

#### Основная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/1013812>
2. Федорова, Н.В. Управление персоналом: учебное пособие / Федорова Н.В. — Москва: КноРус, 2018 <https://www.book.ru/book/930119>

#### Дополнительная литература

1. Менеджмент / автор-составитель Г.Б.Казначевская – Ростов н/Д: “Феникс”, 2012.
2. Дудин М. Н., Лясников Н. В. , Широковских С. А.: Стратегический менеджмент. Учебное пособие для бакалавров. - М.: Кнорус, 2014 г.

#### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
2. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
3. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
4. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
5. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>
6. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент" - [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru) .

#### Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. База данных - официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>



*Вступительное испытание по Основам менеджмента в сфере обслуживания для лиц, поступающих на обучение на базе среднего профессионального образования, соответствует содержанию образовательной программы среднего профессионального образования, родственным программам бакалавриата по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.03 Гостиничное дело.*

*Университет устанавливает для программ бакалавриата следующую родственность образовательных программ среднего профессионального образования:*

✓ *по направлению подготовки 43.03.02 Туризм*

- 1. 43.02.10 Туризм*
- 2. 43.02.11 Гостиничный сервис*
- 3. 43.02.14 Гостиничное дело*

✓ *по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело*

- 1. 43.02.10 Туризм*
- 2. 43.02.11 Гостиничный сервис*
- 3. 43.02.14 Гостиничное дело*

*Руководитель(и) структурного(ых) подразделения(ий):*


**Директор ВШТиГ**  
должность

  
\_\_\_\_\_ подпись

**И.В. Бушуева**  
ФИО

*Разработчик(и):*

**Директор ВШТиГ**  
должность

  
\_\_\_\_\_ подпись

**И.В. Бушуева**  
ФИО