



Утверждаю
И.о. ректора

_____ А. Р. Галустов

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

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

Руководитель структурного подразделения:

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|---|---------|---|
| <i>Директор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | | <i>Д.э.н., профессор Бушуева И.В.</i> |

Разработчик(и):

| должность | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|---|---------|---|
| <i>Директор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | | <i>Д.э.н., профессор Бушуева И.В.</i> |



1. *Продолжительность вступительного испытания:* 90 минут.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

2. *Критерии оценки, шкала оценивания:*

Минимальный проходной балл составляет 45 баллов.

Максимальный проходной балл составляет 100 баллов

За каждое выполненное задание теста выставляется от 1 до 2 баллов. 1 балл выставляется в случае, если задание содержит более одного варианта правильных ответов, а поступающий отметил не все правильные варианты.

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 личного 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 личного 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 |

| | | |
|--|--|---------------|
|  | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 4 из 5 |

| | | |
|----|---------------------------|--|
| | | 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 вступительному испытанию

Основная литература

1. Грибов, В. Д., Менеджмент : учебное пособие / В. Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2024. — 275 с. — ISBN 978-5-406-12808-4. — URL: <https://book.ru/book/952691> (дата обращения: 26.12.2024). — Текст : электронный.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118078> (дата обращения: 26.12.2024). – Режим доступа: по подписке.
3. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме : Учебное пособие / Н.И. Гришко — Минск : РИПО, 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — URL: <https://book.ru/book/954918> (дата обращения: 26.12.2024). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Фёдорова, Н. В., Управление персоналом : учебник / Н. В. Фёдорова, О. Ю. Минченкова. — Москва : КноРус, 2024. — 216 с. — ISBN 978-5-406-12907-4. — URL: <https://book.ru/book/952922> (дата обращения: 26.12.2024). — Текст : электронный.
2. Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: <https://book.ru/book/950248> (дата обращения: 26.12.2024). — Текст : электронный.



Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
2. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/>

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. База данных - официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <https://www.iso.org/home.html>

б. Программа вступительных испытаний составлена в соответствии с содержанием образовательных программ среднего профессионального образования, соответствующих укрупненной группе специальностей, направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм.

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

Директор ВШТиГ
должность

_____ подпись

И.В. Бушуева
ФИО

Разработчик(и):

Директор ВШТиГ
должность

_____ подпись

И.В. Бушуева
ФИО