



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 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

	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