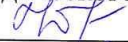


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Утверждено на Совете экономико-  
юридического факультета

  
Ю.Г. Газукина  
«19» октября 2023 г., протокол № 2

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**  
**ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
для поступающих на направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,  
направленность (профиль) «Организация и управление гостиничным  
бизнесом»

Горно-Алтайск, 2023

## **Пояснительная записка**

Наименование вступительного испытания «Основы менеджмента в сфере обслуживания»

К вступительному испытанию допускаются абитуриенты, выпускники учреждений среднего специального образования по специальностям:

43.02.14 Гостиничное дело

Вступительное испытание проводится в письменной форме. Задание состоит из тестовых вопросов, которые являются однотипными для всех абитуриентов и обеспечивают комплексную оценку знаний по дисциплине.

Максимальное количество баллов за успешное прохождение вступительного испытания – 100, минимальное количество баллов – 40.

Время, отводимое на прохождение вступительного испытания – 3 часа.

Язык, на котором осуществляется сдача вступительного испытания – русский язык.

## **Программа вступительного испытания**

### **1. Основные понятия и характеристика менеджмента в сфере обслуживания**

Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Функции менеджмента. Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в сфере обслуживания.

### **2. Внутренняя и внешняя среда менеджмента в сфере обслуживания**

Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации. Необходимость исследования внешней и внутренней среды организации сферы обслуживания для построения модели управления фирмой.

### **3. Планирование деятельности предприятий сферы обслуживания**

Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей.

#### **4. Организация деятельности предприятий сферы обслуживания**

Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Управленческие полномочия. Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Организационная структура управления предприятия сферы обслуживания и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности предприятий сферы обслуживания.

#### **5. Социально-психологические аспекты управления в сфере обслуживания**

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере обслуживания. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя предприятия сферы обслуживания при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.

#### **6. Мотивация труда на предприятиях сферы обслуживания**

Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием. Мотивационная структура. Мотивационный процесс. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды.

#### **7. Коммуникационные процессы на предприятиях сферы обслуживания**

Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере обслуживания. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в обслуживании.

Паблик Рилейшнз на предприятиях сферы обслуживания. Значение делового общения для сферы обслуживания. Деловое совещание: задачи, подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры:

планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности.

## **8. Контроль на предприятиях сферы обслуживания**

Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль.

Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля.

## **9. Менеджмент качества услуг**

Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в менеджменте предприятий сферы обслуживания.

### **Критерий оценки**

Работа состоит из 2 частей.

Часть А состоит из 25 заданий (А1-А25). К каждому заданию дается 4 ответа, один из которых верный. Каждый правильный ответ в части А оценивается в 2 балла.

Часть В состоит из 10 заданий (В1-В10), требующих краткого ответа (в виде слова (словосочетания) или цифр). Каждый правильный ответ в части В оценивается в 3,5 балла.

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

### **Список литературы**

1. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>

2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

3. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с.

4. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>

5. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/102274.html>

### **Примерные вопросы теста** **ЧАСТЬ А**

При выполнении этой части заданий в бланке ответов под номером выполняемого вами задания (А1-А25) поставьте знак «Х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа. Задания части А оцениваются в 50 баллов.

**А1.** Системный подход к управлению рассматривает менеджмент как...

- а) сложную совокупность взаимосвязанных элементов и подсистем
- б) реализацию совокупности общих и специальных функций управления
- в) использование различных методов управления в зависимости от конкретной ситуации
- г) систему, основанную на разработке и реализации комплекса стратегических, тактических и оперативных целей управления

**А2.** Прогнозирование, планирование, организация, мотивация, принятие решений и контроль с точки зрения теории менеджмента в совокупности представляют собой \_\_\_\_\_ менеджмента.

- а) функции менеджмента
- б) принципы менеджмента
- в) школы менеджмента
- г) подходы менеджмента

**А3.** Задачами проведения текущего контроля в теории менеджмента не могут быть ...

- а) сопоставление итоговых фактических результатов с запланированными
- б) выявление нарушений и нарушителей
- в) проверка эффективности и оптимальности выбранного варианта действий
- г) исследование морально-психологического климата в коллективе

**А4.** К социально-психологическим методам управления можно отнести...

- а) медицинское обслуживание в организации
- б) издание методических указаний по выполнению работ
- в) разработку положения об отделе стратегического планирования

г) премирование сотрудников

**A5.** Содержательные теории мотивации основаны на анализе ...

- а) потребностей человека
- б) причины существования организации
- в) категорий конкретного конечного состояния организации или желаемого результата ее деятельности
- г) стратегии развития персонала

....

**A25.** Потребность во власти выделяется отдельно в теории мотивации...

- а) МакКлелланда
- б) Маслоу
- с) Герцберга
- д) справедливости

## **ЧАСТЬ В**

При выполнении заданий этой части запишите ваш ответ в бланке ответов справа от номера задания (В1-В10), начиная с первой клеточки.

Каждую букву или цифру пишите в отдельной клеточке. Слова или числа при перечислении отделяйте запятой. Каждую запятую ставьте в отдельную клеточку. При записи ответов пробелы не используются. Задание оценивается в 35 баллов.

**В1.** Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и на повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.- это \_\_\_\_\_

**В2.** Желаемые состояния или результаты функционирования организации, достижимые в пределах определенного временного промежутка – это \_\_\_\_\_.

**В3.** Совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями – это \_\_\_\_\_

**В4.** Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности – это \_\_\_\_\_.

.....

**В10.** 1) Деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем. 2) Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют

производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства. – это \_\_\_\_\_

### **ЧАСТЬ С**

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

**С1.** Перечислите какими чертами характера должен обладать современный менеджер. Как вы это прокомментируете: «Успех и неудачи предприятия – это в первую очередь успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера».