



Утверждаю
Ректор

А. А. Федулин

М.П.

ПРОГРАММА

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства		к.э.н. Коновалова Е.Е.

Введена в действие приказом от «26» октября 2021 № 249/2

Московская область, год 2021



Продолжительность вступительного испытания: 90 минут.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

1. Критерии оценки, шкала оценивания:

За каждое выполненное задание теста выставляется от 1 до 2 баллов.

Минимальный проходной балл составляет 40.

Максимальный проходной балл составляет 100.

При проверке выполнения тестовых заданий принимается во внимание следующее соотношение числа предложенных и правильно выполненных заданий: 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: основные тенденции в области совершенствования средств и методов безопасности гостиничного продукта; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные — документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и других средств размещения; организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других



средств размещения, основные положения национальной системы стандартизации; методы стандартизации; национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; правила, по рядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов; факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции; методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг; теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта, клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; теоретические основы проектирования гостиничной деятельности; нормативно техническую базу проектирования; технические регламенты, санитарные нормы и правила; теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления, виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия; рынок гостиничных услуг и его компоненты, особенности конкуренции; маркетинговые исследования; теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;

- уметь: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы; применять знания в области стандартизации гостиничных



услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей; применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности;

- владеть: методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; технологией разработки стандартов организации; методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; методами проектирования гостиничной деятельности; приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов; навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности; навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей; методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия; приемами эффективных продаж гостиничного продукта, рекламы; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке.



- понимать: специфику деятельности гостиничного предприятия; структуру организации и управление гостиничным предприятием; стратегические и тактические планы гостиничных предприятий; правовые формы гостиничных предприятий; источники финансирования гостиничных предприятий; структуру оборотных и необоротных фондов гостиничных предприятий; технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; характер использования правовых, нормативных и учетных документов; функционирование первичных трудовых коллективов.

4. Основные темы и их содержание

№	Тема	Содержание
1	Гостиничный менеджмент	<p>Концептуальные основы современного менеджмента (сущность менеджмента; роль менеджера в современной организации; современные подходы в менеджменте; общие и частные — принципы менеджмента). Методы и стили менеджмента (методы современного менеджмента; стили руководства). Планирование в менеджменте. Функции организации и координации в менеджменте (организация и координация, как функции управления; основные подходы и процессы проектирования организационной структуры; виды организационных структур и особенности координации). Мотивация в современном менеджменте. Функция контроля (современные подходы к организации контроля, как функции менеджмента; технология и виды контроля)</p> <p>Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиниц, их функции и принципы работы. Принципы построения эффективной кадровой политики гостиницы. Управление планированием, наймом и увольнением персонала. Аттестация гостиничного персонала. Управление мотивацией персонала. Обучение и развитие персонала. Управление мотивацией персонала гостиничного предприятия. Оценка эффективности кадровой политики гостиницы.</p>



2	Маркетинг гостиничного предприятия	<p>Понятие, содержание и значение маркетинга в предприятия индустрии гостеприимства. Маркетинговая среда гостиничного предприятия (макро — и микро среда). Ситуационный анализ маркетинговой среды (SWOT-анализ). Выбор и разработка маркетинговой стратегии гостиницы. Комплексный маркетинг (marketing-mix) гостиничного предприятия: (товар и товарная политика; емкость рынка, конкурентная среда; сегментация рынка; позиционирование товаров на рынке; конъюнктура рынка; цена и ценовая политика в маркетинге). Принципы, функции и стратегии маркетинга. Коммуникационная политика в маркетинге. Сбытовая политика в маркетинге. Стратегии маркетинга. Организация и планирование маркетинга. Маркетинговые исследования гостиничного рынка.</p> <p>Гостиничный продукт и его основные характеристики формирования потребительских свойств и качеств гостиничных услуг в стратегии маркетинга. Разработка гостиничного продукта. Основные этапы разработки гостиничного продукта. Жизненный цикл продукта, характеристика циклов. Позиционирование гостиничного продукта на рынке. Торговая марка гостиничного предприятия, ее роль в мероприятиях маркетинга и продаж.</p> <p>Особенности маркетинга гостиничных услуг. Функции маркетинга в гостиничных предприятиях. Технология и организация службы маркетинга и продаж гостиничного предприятия. Основные функции, структура службы маркетинга и продаж. Планирование и прогнозирование объемов продаж услуг гостиничного предприятия. Предотвращение рисков: технология работы с тарифами: «низкий» и «высокие» сезоны в гостиничном бизнесе; работа с тарифной сеткой, определение средней цены номера, процентного показателя загрузки. Маркетинговый план гостиничного</p>
---	------------------------------------	---



		<p>предприятия: ситуационный анализ (загрузка, цена, доход, анализ конкурентов; анализ потребителей;). Технологии максимизация доходов или управление доходами. План маркетинга и продаж.</p> <p>Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги. Основные ценообразующие факторы: себестоимость, издержки, прибыль, уровень конкурентных цен, соотношение спроса и предложения. Основные методы ценообразования.</p> <p>Продвижение гостиничных услуг на рынке. Основные каналы продвижения гостиничных услуг. Сбытовая сеть гостиницы: прямая продажа гостиничных услуг самой гостиницей, продажа услуг через посреднические организации, продажа услуг через международные и национальные системы бронирования. Особенности использования различных каналов распределения и сбыта. Стимулирование продаж: формирование клиентской базы; разработка пакета услуг для каждой группы потребителей. Инновационные методы продвижения гостиничных услуг.</p>
3	Организация гостиничного дела	<p>Теоретические основы гостиничной деятельности. Государственное регулирование гостиничной деятельности (нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса; правила предоставления гостиничных услуг В РФ; международные гостиничные правила). Системы классификаций гостиниц и других средств размещения: национальные системы классификаций; система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации; требования к услугам средств размещения в Российской Федерации. Типология гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Гостиничная услуга, специфика и составные элементы. Документооборот В индустрии гостеприимства (классификация</p>



		<p>документов гостиничного предприятия и их характеристика). Автоматизация гостиничной деятельности.</p> <p>Функционально-организационная структура гостиницы - основные отделы и службы гостиницы. Функции и технология деятельности службы приема и размещения. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современного гостиничного предприятия. Функции и технология деятельности службы общественного питания. Функции и технология деятельности коммерческой службы. Функции и технология деятельности инженерно-технической службы. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Энергосберегающие технологии в организации гостиничного предприятия. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице (виды дополнительных услуг; определения спектра дополнительных услуг; оплата дополнительных услуг).</p>
4.	Технологии гостиничной деятельности	<p>Технология и организация работы службы приема и размещения. Гостевой цикл и этапы обслуживания гостей. Бронирование и ведение необходимой документации. Типы бронирования: гарантированное, негарантированное, сверхбронирование. Виды гарантированного бронирования. Виды Интернет- бронирования. Работа с провайдерами глобальных систем бронирования.</p> <p>Технология миграционного учета проживающих гостей в отеле: правила работы с иностранными гостями в гостиницах РФ; регистрации иностранных граждан, подготовки документов для УФМС, Правила поселения российских и иностранных гостей, постоянных гостей, VIP гостей, групповых туристов. Технология обслуживания гостя при выезде. Организация работы служб, предоставляющих дополнительные платные услуги.</p> <p>Организация работы службы номерного</p>



		фонда (хаускипинг). Стандарты обслуживания службы номерного фонда (хаускипинг). Технология выполнения различных видов уборочных работ. Уборочное оборудование. Контроль качества работы службы номерного фонда (хаускипинг). Технология организация работы прачечной и химчистка. Инновации в работе службы номерного фонда (хаускипинг).
5.	Проектирование гостиничной деятельности	<p>Разработка и проектирование гостиничного деятельности продукта, этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг. Технологии создания гостиничного продукта. Проектирование функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования.</p> <p>Этапы проектирование гостиничного предприятия. Понятие проекта, виды проектов. Документационное сопровождение проектной деятельности. Требования к проектированию зданий гостиничных предприятий и туристских комплексов. Требования к генеральным планам участка. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц и иных средств размещения, конструктивные элементы зданий гостиниц. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы.</p> <p>Современные технологии формирования гостиничного продукта. Инновации, применяемые в сфере гостеприимства при формировании услуг.</p>
6.	Технологии делового общения	<p>Профессиональная этика и этикет: функции, значение и общения особенности в гостиничном бизнесе. Этические нормы предприятий гостиничной сферы, их формирование и влияние на эффективную работу сотрудников. Особенности и этапы формирования имиджа сотрудника гостиничного предприятия. Влияние имиджа на эффективность работы предприятий гостиничной сферы. Этикетные нормы установления контакта и проведения деловой</p>



		<p>беседы сотрудников предприятий гостиничной сферы с гостем при общении по телефону и непосредственном контакте. Этические и этикетные нормы проведения деловых переговоров в гостиничном бизнесе: этапы переговоров, приемы убеждения, работа с возражениями. Этические и этикетные нормы подготовки и проведения деловых и служебных совещаний в гостиничном бизнесе. Корпоративная этика руководителя: личные качества, нормы этичного поведения, этика решения спорных вопросов. Этика служебной карьеры на предприятиях сферы гостеприимства: управление и — самоуправление карьерой.</p>
7.	Стандартизация и управление качеством	<p>Национальные стандарты: их назначение, качества гостиничных услуг применение, виды, правила разработки и утверждения. Профессиональные стандарты — обслуживания в индустрии гостеприимства. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы. Стандарты безопасности гостиничного предприятия (охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения).</p> <p>Контроль качества гостиничных услуг. Порядок проведения работ по классификации: методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения. Критерии оценки соответствия гостиниц и других средств размещения требованиям стандарта: правила, порядок и методика оценки.</p> <p>Контроль и оценка качества и безопасности услуг и обслуживания в гостинице. Методы внешней оценки качества и безопасности: метод оценки качества «секретный гость» (таинственный гость, анонимный гость, виртуальный покупатель), оценка сотрудников, телефонная проверка; сертификация персонала. Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение</p>



		<p>удовлетворенности потребителей.</p> <p>Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.</p> <p>Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»; правила оказания услуг.</p>
8.	Сервисная деятельность	<p>История развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики. Основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности. Теория организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</p>

5. Список литературы для подготовки к вступительным испытаниям

Основная литература

1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с. <https://znanium.com/read?id=376440>
2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. <https://znanium.com/read?id=355623>
3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие \ Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с. <https://znanium.com/read?id=354022>

Дополнительная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 432 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=343619>
2. Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие. – М.: Университетская книга; Логус, 2020. – 320 с. <https://znanium.com/read?id=367670>



3. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2020. – 166 с. <https://znanium.com/read?id=358128>

4. Никольская Е.Ю. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов. — Москва : КноРус, 2017. <https://www.book.ru/book/922395>

5. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=340840>

6. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 202 с. <https://znanium.com/read?id=357472>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>

2. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru>

3. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>

4. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>

5. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>

6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <https://docs.cntd.ru/document/566351106>

7. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» <https://docs.cntd.ru/document/566419544>

8. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>

9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

10. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0



11. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики

http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/

2. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –

3. Справочно-правовая система Консультант +
<http://www.consultant.ru>

Руководитель структурного подразделения:

директор ВШТиГ
должность

подпись

Бушуева И.В.
ФИО

Разработчик:

доцент ВШТиГ
должность

подпись

Коновалова Е.Е.
ФИО