

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Херсонский государственный педагогический университет»

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом ФГБОУ ВО «ХГПУ»
протокол от 20.03.2024г. № 9

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
(бакалавриат)

«ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

для поступающих на базе среднего профессионального образования

Направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
Направленность (профиль): **Гостинично-ресторанный бизнес**

Составитель программы:
Старший преподаватель кафедры туризма и гостеприимства М.А. Шостак

Одобрено Ученым советом
Факультета туризма, сервиса и гостеприимства

Херсон, 2024

Оглавление

Пояснительная записка

1. Программа вступительного испытания
2. Примерный перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию
3. Примерный вариант вступительного испытания
4. Список рекомендованной литературы

Пояснительная записка

Проведение вступительного испытания при приеме абитуриентов на обучение по программам бакалавриата направлено на выявление степени подготовки абитуриента, оценки его способности к освоению образовательной программы высшего образования.

Программа вступительного испытания составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, а также с требованиями, предъявляемыми к исходному уровню для подготовки бакалавра по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостинично-ресторанный бизнес). В ходе вступительного испытания оцениваются обобщенные знания и умения по дисциплине, выявляется степень сформированности компетенций, значимых для последующего обучения по программам бакалавриата.

Форма проведения вступительного испытания: письменно (тестирование) / собеседование.

Вступительное испытание проводится в очном формате в форме письменного экзамена (тестирование)/собеседование или с применением дистанционных образовательных технологий в форме письменного экзамена (тестирование)/собеседование.

Критерии оценивания. При оценивании результатов вступительного испытания используется 100-бальная шкала. Тест состоит из 20 заданий. К каждому приводится 3-6 вариантов ответов, один из которых верный. За каждые правильно выполненные задания дается 5 баллов. Максимальное количество баллов, которое можно набрать за выполнение теста 100 баллов.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания: 35.

Продолжительность: 60 минут.

1. Программа вступительного испытания

«Основы индустрии гостеприимства»

(содержание программы)

Тема 1. Сущность индустрии гостеприимства

История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом.

Понятие индустрии гостеприимства. Туризм и гостеприимство. Основные понятия и определения.

Средства размещения. Классификация средств размещения. Системы классификации гостиниц. Модели гостеприимства.

Инфраструктура индустрии гостеприимства и туризма.

Гостиничные цепи. Национальные и международные гостиничные цепи.

Нормативно-правовая база индустрии гостеприимства РФ.

Тема 2. Гостиничный продукт

Услуга. Особенности услуги как товара в индустрии гостеприимства и туризма.

Понятие «гостиничного продукта». Материальная и нематериальная составляющие гостиничного продукта. Элементы (характеристики) гостиничного продукта, влияющие на выбор гостя.

Структура гостиничного продукта. Свойства гостиничной услуги. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги. Характеристики услуг.

Состав помещений гостиницы: общественные, жилые, служебные, технические. Номерной фонд гостиницы. Структура номерного фонда.

Тема 3. Гостиничный цикл

Понятие гостиничного цикла. Основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд, после выезда.

Технология бронирования. Типы бронирования. Системы бронирования.

Организация приема и размещения гостей. Оборудование стойки приема и размещения. Основные этапы процесса приема и размещения гостей.

Предоставление услуг питания. Предоставление услуг питания в ресторанах барах и кафе гостиницы. Особенности функционирования предприятий питания в гостиницах.

Дополнительные услуги, предоставляемые гостям во время проживания.

Процедура выезда гостя.

Тема 4. Организационная структура гостиницы

Основные служба гостиницы. Служба приема и размещения. Служба питания. Коммерческая служба. Служба гостиничного хозяйства. Служба безопасности. Инженерная служба. Административная служба.

Front-office. Основные функции и состав службы приема и размещения. Основные функции и состав службы питания. Основные функции и состав коммерческой службы.

Back-office. Основные функции и состав хозяйственной службы. Основные функции и состав службы безопасности. Основные функции и состав инженерной службы. Основные функции и состав административной службы.

Категории персонала гостиниц: высшее руководящее звено, среднее руководящее звено, работники обслуживания, рабочие технических служб. Основные функции различных категорий персонала гостиницы.

Тема 5. Обеспечение качества обслуживания

Понятие качества обслуживания. Качество услуги: техническое и функциональное качество. Понятие удовлетворенности гостя. Система оценки удовлетворенности. Направления оценки удовлетворенности гостя: наблюдение, анкетирование, анализ финансовых показателей, жалобы.

Технологии гостеприимного поведения. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц.

2. Примерный перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию

1. Гостеприимство: понятие и взаимосвязь с туризмом
2. Сущность индустрии гостеприимства
3. Историческое развитие гостиничного дела в России
4. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства
5. Модели гостеприимства
6. Гостиничные цепи
7. Структура гостиничного предприятия
8. Типология гостиниц
9. Классификация гостиниц: значение и процесс
10. Инфраструктура индустрии гостеприимства и туризма
11. Услуга: понятие и особенности как товара в индустрии гостеприимства и туризма
12. Понятие и состав гостиничного продукта
13. Основные, вспомогательные и дополнительные гостиничные услуги
14. Состав помещений гостиницы
15. Номерной фонд гостиницы
16. Сущность гостиничного цикла
17. Основные этапы гостиничного цикла
18. Технология бронирования
19. Типы бронирования
20. Компьютерные системы бронирования
21. Организация приема и размещения гостей
22. Оборудование стойки приема и размещения
23. Основные этапы процесса приема и размещения гостей
24. Предоставление услуг питания в ресторанах барах и кафе гостиницы
25. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям во время проживания
26. Процедура выезда гостя
27. Основные служба гостиницы: фронт-офис и бэк-офис
28. Основные функции и состав службы приема и размещения
29. Основные функции и состав службы питания
30. Основные функции и состав коммерческой службы
31. Основные функции и состав хозяйственной службы
32. Основные функции и состав службы безопасности

33. Основные функции и состав инженерной службы
34. Основные функции и состав административной службы
35. Категории персонала гостиниц
36. Качество обслуживания: понятие и значение в деятельности предприятий
индустрии гостеприимства
37. Качество услуги: техническое и функциональное качество
38. Стандарты качества
39. Удовлетворенность гостя: понятие и системы оценки
40. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц

3. Примерный вариант вступительного испытания

(образец тестового задания)

1. Отечественной системой классификацией гостиниц предусмотрены ...
 - а) 7 категорий
 - б) 6 категорий
 - в) 5 категорий

2. Из перечисленных служб и единиц персонала гостиничного предприятия, менеджер по размещению руководит:
 - а) портье, швейцары
 - б) горничные
 - в) все подразделения службы гостиничного хозяйства

3. «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
 - а) Англии
 - б) Германии
 - в) Франции

4. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:
 - а) Древней Грецией
 - б) Древним Римом
 - в) Средневековой Францией

5. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)

4. Список рекомендованной литературы

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. - 339 с.
2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2016.
3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова; Московский педагогический государственный университет. – Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с.
4. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2019.
5. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. - Москва : АйПиАр Медиа, 2020. - 297 с.
6. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М. : Дашков и Ко, 2009.
7. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 531 с.
8. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 192 с.
9. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 212 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 300 с.
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 297 с.
12. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями и дополнениями)

13. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853
«Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»