

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  
(магистратура)

**«МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОЕ ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ИСПЫТАНИЕ ПО ГОСТИНИЧНОМУ  
ДЕЛУ»**

Направление подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль): **Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом**

Составитель программы:

Заведующий кафедры туризма и гостеприимства

к.э.н., доцент М.А. Рындач

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 магистратуры 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 высшего образования подготовки бакалавров, а также с требованиями, предъявляемыми к исходному уровню для подготовки магистров. В ходе вступительного испытания оцениваются обобщенные знания и умения по дисциплине, выявляется степень сформированности компетенций на уровне бакалавра, значимых для последующего обучения по программам магистратуры направления подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело, а также для решения профессиональных задач, установленных вышеназванным образовательным стандартом магистратуры с учетом направленности программы.

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 баллов

Продолжительность: 60 минут.

## **1. Программа вступительного испытания**

### **1. Сущность и содержание основных понятий: гостиница, средства размещения, туризм, гостиничная услуга**

Гостиничная услуга и ее основные характеристики. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Специфика управления средствами размещения. Гостиница как комфортабельное средство размещения туристов. Факторы, определяющие характер поведенческих особенностей потребителя гостиничных услуг. Принципы гостеприимства.

### **2. Современное состояние, проблемы и перспективы гостиничного бизнеса**

Состояние мирового и российского гостиничного рынка и основные факторы их развития (политические, экономические, социально-демографические, культурно-познавательные, научно-технические и др.). Малые гостиницы и их роль в развитии индустрии гостеприимства. Конкурентная стратегия и конкурентоспособность гостиничных услуг.

### **3. Характеристика индустрии гостеприимства**

История становления и развития гостиничного дела. Этапы развития индустрии гостеприимства. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. Стандарты обслуживания гостей и их виды. Функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения.

### **4. Организация гостиничного хозяйства**

История становления и развития гостиничного дела. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма. Рынок гостиничных услуг. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Современная классификация гостиниц и других средств размещения. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения. Система управления гостиничной деятельностью. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения. Международные гостиничные цепи: их достоинства и недостатки. Проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

### **5. Организация работы служб в гостинице**

Организация работы и технологии службы приема и регистрации. Организация работы и технологии службы эксплуатации номерного фонда. Организация работы сервисной службы. Организация обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация обслуживания гостей питанием; организация работы анимационной службы; организация работы службы безопасности;

организация предоставления дополнительных услуг в гостинице; организация работы хозяйственной службы; организация работы инженерно-технической службы; структура управления гостиницей; требования к обслуживающему персоналу.

## **6. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия**

Законодательная и нормативная база государственного регулирования сферы гостеприимства Российской Федерации. Международные гостиничные правила, их содержание и основное назначение. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные виды договоров в гостиничном бизнесе.

## **7. Управление персоналом гостиничного предприятия**

Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Система управления персоналом гостиничного предприятия. Организационная структура системы управления персоналом. Кадровая политика организаций гостиничного бизнеса. Формирование эффективной команды. Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Стимулирование и мотивация персонала гостиничного комплекса. Развитие внутреннего сервиса и клиентоориентированности персонала. Оценка эффективности управления персоналом.

## **8. Гостиничный менеджмент**

Теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения. Содержание, цели и значение менеджмента в сервисной экономике. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Функции гостиничного менеджмента. Принципы построения организационной структуры и системы управления гостиничным предприятием. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте. Процесс управления гостиницей. Информационные технологии в гостиничном менеджменте. Управление гостиничной деятельностью в условиях корпоративных сетей. Методы и стили управления гостиничным бизнесом. Методы управления гостиничным бизнесом. Культура, имидж и стиль гостиничного предприятия. Этика делового общения и психология управления в гостиничном менеджменте. Виды менеджмента в гостиницах и других средствах размещения. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. Управление конфликтами и работа с жалобами клиентов в гостинице. Финансовый менеджмент гостиничного предприятия.

## **2. Примерный перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию**

1. Гостиничная услуга и ее основные характеристики.
2. История становления и развития гостиничного дела. Этапы развития индустрии гостеприимства.
3. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
4. Специфика управления средствами размещения.
5. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма. Рынок гостиничных услуг.
6. Современная классификация гостиниц и других средств размещения.
7. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
8. Международные гостиничные цепи: их достоинства и недостатки.
9. Проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.
10. Организационное проектирование в системе развития предприятий гостиничной деятельности.
11. Содержание и основные этапы организационного проектирования гостиничных предприятий.
12. Человеческий фактор в гостиничной деятельности.
13. Система управления персоналом гостиничного предприятия.
14. Кадровая политика организаций гостиничного бизнеса. Формирование эффективной команды.
15. Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе.
16. Стимулирование и мотивация персонала гостиничного комплекса.
17. Развитие внутреннего сервиса и клиент-ориентированности персонала.
18. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии в России.
19. Законодательная и нормативная база государственного регулирования сферы гостеприимства Российской Федерации.
20. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
21. Основные виды договоров в гостиничном бизнесе.
22. Организация обслуживания потребителей в сфере сервиса.
23. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
24. Основные службы в гостиничных предприятиях.
25. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
26. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.

27. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.
28. Содержание, цели и значение менеджмента в сервисной экономике.
29. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте.
30. Функции гостиничного менеджмента.
31. Принципы построения организационной структуры и системы управления гостиничным предприятием.
32. Процесс управления гостиницей.
33. Информационные технологии в гостиничном менеджменте.
34. Методы и стили управления гостиничным бизнесом.
35. Методы управления гостиничным бизнесом.
36. Культура, имидж и стиль гостиничного предприятия.
37. Этика делового общения и психология управления в гостиничном менеджменте.
38. Управление конфликтами и работа с жалобами клиентов в гостинице.

### 3. Примерный вариант вступительного испытания

(образец тестового задания)

1. Услуги и товары, придающие дополнительную ценность основным гостиничным услугам, называются:

- а) дополнительные
- б) второстепенные
- в) сопутствующие

2. В мировой практике в зависимости от размера/вместимости гостиницы подразделяются на:

- а) ведомственные, частные, муниципальные
- б) гостиницы делового назначения, гостиницы для отдыха
- в) сверхмалые, малые, средние, крупные

3. Возглавляет работу службу приема и размещения гостиничного комплекса:

- а) менеджер коммерческой службы
- б) менеджер службы пир
- в) генеральный директор (генеральный менеджер)

4. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- а) инженерно-техническая служба
- б) служба приема и размещения
- в) служба консьержей

5. Организация и предоставление консьерж-сервиса гостиницы находится в ведении:

- а) отдела продаж и маркетинга
- б) службы безопасности
- в) службы приема и размещения

#### 4. Список рекомендованной литературы

##### Основная

1. Гостиничное дело / [М. И. Васильев и др.] ; под ред. Н. М. Мышьяковой, С. Г. Шкуропат ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования "Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т" Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та , 2020. - 232 с.
2. Дмитриева Н. В. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 352 с.: ил.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учеб. Пособие / А. Д. Чудновский (ГУУ) , М. А. Жукова (ГУУ) , Ю. М. Белозерова (ГУУ) , Е. Н. Кнышова - М. : ФОРУМ , 2021. - 399 с.
4. Информационные технологии управления в туризме Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме : учеб. пособие / А. Д. Чудновский (ГУУ) , М. А. Жукова (ГУУ) - 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС ,2019. - 101 с.
5. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Дашков и К°, 2019. – 202 с.
6. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с.
7. Синяева И.М. Маркетинг услуг : учебник [Электронный ресурс] / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашков. - М. : Дашков и Ко, 2021. - 252 с.
8. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М.: Академия , 2019. – 283 с.
9. Можяева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М,2020. - 240 с.
10. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М , 2019. - 303 с.
11. Ушаков Р.Н., Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности М.:ИНФРА-М, 2019. — 136 с.

##### Дополнительная

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Академия , 2020. – 223 с.
2. Баранова А.Ю. Оценка эффективности функционирования предпринимательских структур в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 142 с.
3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021. - 224 с.
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения / И. С. Барчуков [и др.]. – М.: 2020. - 166 с.
5. Гостиничный менеджмент / [Дмитриева Н. В. и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М , 2022. - 351 с.
6. Информационные технологии в туризме / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.
7. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта / Е. И.Мазилкина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М , 2019. - 206 с
8. Никитина О.А. Маркетинг гостиничных услуг / О. А. Никитина ; М-во образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т Санкт-Петербург : Изд-во Политехнического ун-та , 2018. - 255 с.
9. Организация гостиничного хозяйства / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
10. Погодина В.Л. География туризма / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 256 с.
11. Чудновский А.Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А.В. Кормишова. – М.: КноРус , 2014. - 478 с.
12. Экономика отрасли туризм / Е.И. Богданов, Е.С. Богомолова, В.П. Орловская; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2022. – 318 с.