



**ПРОГРАММА**  
**ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО**  
**НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

**Разработчик:**

ДОЛЖНОСТЬ	ПОДПИСЬ	УЧЕНАЯ СТЕПЕНЬ И ЗВАНИЕ, ФИО
<b><i>Руководитель ОПОП 43.04.03 Гостиничное дело</i></b>		<b><i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i></b>

Введена в действие приказом от «27» октября 2020 № 270/2

Москва, 2020



1. Продолжительность вступительного испытания: 90 мин

2. Критерии оценки, шкала оценивания: 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. Минимальный проходной балл составляет 40.

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 деловую



вого 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
	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>
	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;</p>



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.

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.

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 предприятия: ситуационный анализ (загрузка, цена, доход, анализ конкурентов; анализ потребителей;). Технологии максимизация доходов или управление доходами. План маркетинга и продаж.

Ценообразование в индустрии гостеприимства и политики цен на гостиничные услуги. Основные ценообразующие факторы: себестоимость, издержки, прибыль, уровень конкурентных цен, соотношение спроса и





		<p>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>
	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 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.</p>



		<p>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 предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице (виды дополнительных услуг: определения спектра дополнительных услуг; оплата дополнительных услуг).</p>
	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 обслуживание гостя при выезде. Организация работы служб, предоставляющих дополнительные платные услуги.</p> <p>Организация работы службы номерного 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).</p>
	Проектирование гостиничной деятельности	<p>Разработка и проектирование гостиничного деятельности продукта, этапы</p>





		<p>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>
	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 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</p>



		<p>качества, нормы этичного поведения, этика решения спорных вопросов. Этика служебной карьеры на предприятиях сферы гостеприимства: управление и — самоуправление карьерой.</p>
	<p>Стандартизация и управление качеством</p>	<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 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,</p>



		достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»; правила оказания услуг.
	Сервисная деятельность	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.

## 5. Список литературы для подготовки к вступительным испытаниям

### Основная литература

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919209>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

### 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. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
3. 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>

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>



3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru/>
4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
5. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
6. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
7. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>
8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?from=187292-0&rnd=85216BA55C7C06C7278291ED7B67C955&req=doc&base=LAW&n=330095&REFDOC=187292&REFBASE=LAW#1ut6404rowj>
9. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» <http://docs.cntd.ru/document/552424018>
10. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
12. 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>
13. 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/](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>

Директор Высшей школы туризма и гостеприимства  
наименование высшей школы

подпись

Бушуева И.В.  
Ф.И.О