

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.С. ТУРГЕНЕВА»

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

КОМПЛЕКСНЫЙ ЭКЗАМЕН ПО ГОСТИНИЧНОМУ ДЕЛУ

направление подготовки
43.04.03 Гостиничное дело

профиль: Управление гостиничным бизнесом
в структуре туристской индустрии

Цель проведения вступительного испытания – определение уровня знаний и подготовки, поступающего в магистратуру, позволяющего успешно освоить программу по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Задачи вступительного испытания:

- выявление уровня профессиональных знаний и умений поступающих, необходимых для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело;
- проверка умения использовать базовые знания в научно-исследовательской, технологической, организационно-управленческой деятельности, необходимые для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Требования к уровню подготовки поступающих

Поступающий должен:

- **знать:** профессиональную терминологию, нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий сферы гостеприимства, характеристики процессов принципы функционирования сферы гостеприимства как части туристской индустрии;
- **уметь:** анализировать процессы и взаимосвязи в сфере гостеприимства как части туристской индустрии, анализировать, планировать и прогнозировать деятельность предприятий сферы гостеприимства;
- **владеть:** базовыми навыками организации гостиничной деятельности и аналитического мышления при решении профессиональных задач в сфере гостеприимства.

Форма и продолжительность проведения вступительного испытания

Вступительное испытание в магистратуру проводятся в форме тестирования с использованием дистанционных технологий, в которое включены вопросы по:

- технологиям гостиничной деятельности;
- проектированию гостиничной деятельности;
- организации гостиничного дела.

Комплект экзаменационных заданий для проведения вступительных испытаний содержит тестовые задания разного типа и уровня сложности, разделенные на три части и отражающих основные аспекты развития сферы гостеприимства как части туристской индустрии как науки и сферы практической деятельности в ней:

- 1) Часть 1, включает 60 тестовых заданий:
 - тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа;
- 2) Часть 2, включает 10 тестовых заданий:

- тестовые задания закрытого типа с множественным выбором ответов,
 - тестовые задания на установление последовательности (упорядочивание вариантов ответа),
 - тестовые задания на установление соответствия,
 - тестовые задания открытого типа с одним ответом,
 - тестовые задания открытого типа с несколькими ответами;
- 3) Часть 3, включает одно тестовое задание:
- тестовые задания открытого типа с развернутым ответом (полная запись ответа с обоснованием).

Для подготовки ответов на тестовые задания поступающему отводится 3 астрономических часа (180 минут).

Критерии оценки

Итоговая оценка за вступительный экзамен выставляется по 100-балльной шкале.

Таблица 1 - Критерии оценки и времени на выполнения заданий

Часть	Максимальное количество баллов за выполнение одного задания	Максимальное количество времени на выполнение одного задания, мин.
Часть 1	1	1
Часть 2	2	2
Часть 3	20	100

Начисление баллов за тестовое задание 3 части экзаменационного задания производится в соответствии со шкалой расчета:

Аспект	Критерий	Количество баллов за выполнение критерия
Содержание	Содержание ответа полностью соответствует теме задания. В ответе отражены все основные проблемы вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. В ответе продемонстрированы знания с учетом междисциплинарных аспектов.	9-10
	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражены все основные проблемы вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки.	7-8
	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. В ответе отражено большинство основных проблем вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные ошибки, которые не оказывают определяющего влияния на ответ.	5-6
	Содержание ответа в целом соответствует теме задания.	3-4

	Большинство основных проблем вопроса отражены в ответе лишь частично или не отражены. Продемонстрировано удовлетворительное знание материала, присутствуют ошибки.	
	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в малой (недостаточной) степени. Продемонстрировано частичное знание материала, допущено большое количество ошибок – многие факты (данные) искажены или неверны.	1-2
Понимание	Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Формулировки терминов и явлений отличает четкость и лаконичность. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Представлены примеры, позволяющие раскрыть суть вопроса с практической точки зрения. Ответ не содержит информации, не относящейся к вопросу экзаменационного билета.	5
	Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Ответ не содержит информации, не относящейся к вопросу экзаменационного билета.	4
	Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Отдельные положения ответа не связаны с проблематикой экзаменационного вопроса.	3
	Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Встречаются ошибки в использовании категорий и терминов. Значительная часть ответа не связана с тематикой экзаменационного вопроса.	2
	Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов.	1

	Показаны неверные взаимосвязи категорий и терминов. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры либо они не соответствуют теме вопроса.	
Структура и логика	Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Структурные элементы ответа прямо или косвенно связаны с освещаемой проблемой и не выходят за ее логические рамки.	5
	Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Отдельные элементы ответа не связаны с освещаемой проблемой или выходят за ее логические рамки.	4
	Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Отдельные части ответа логически взаимосвязаны. Частично отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Недостаточный объем негативно сказывается на его содержательной стороне.	3
	Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа разорваны логически, нет связок между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Малый объем ответа в существенной степени повлиял на его содержательную сторону.	2
	Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы - аргументация - выводы. Объем ответа крайне мал (менее 2000 знаков).	1

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования (программам магистратуры) в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» составляет 51 балл.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

1. История развития индустрии гостеприимства

Этапы развития гостеприимства в Европе. Особенности развития американской индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства в России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии. Гостиничные цепи. Преимущества и недостатки работы по франчайзинговому соглашению. Преимущества независимых гостиниц.

2. Сфера гостеприимства в структуре современного туризма

Комплексообразующие гостиничные услуги. Особенности гостиничных услуг. Разница между ожидаемым и расширенным гостиничным продуктом. Сущность предоставления услуг размещения. Специализированные средства размещения.

3. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения

Системы классификаций и типология гостиниц. Проблемы современной классификации гостиниц. Характеристика основных групп гостиниц. Классификация гостиниц по целевому назначению. Российские стандарты соответствия.

Тема 4. Организационная структура гостиницы и принципы их функционирования

Структура типового гостиничного предприятия. Функциональная организация зданий гостиниц. Основные блоки помещений гостиниц.

Службы гостиницы и их характеристика. Служба управления номерного фонда. Служба приема и размещения. Технологический цикл обслуживания гостя. Методы и типы бронирования. Технологический цикл обслуживания гостя. Функциональная организация рабочих мест службы приема и размещения. Служба питания и напитков в гостинице. Организация работы службы питания и напитков. Предоставление разнообразных услуг питания. Организация работы службы маркетинга и продаж в гостинице. Структура службы и принципы организации работы отдела продаж. Организация работы инженерно-технической службы в гостинице. Принципы организации работы инженерно-технической службы. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Медицинская служба. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности. Отдел кадров.

Тема 5. Квалификационные требования к персоналу.

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Обслуживающий персонал. Требования к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Культура обслуживания.

6. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения

Инженерно-техническое оборудование. Организация водоснабжения и канализации. Организация отопления. Организация вентиляции и кондиционирования. Организация энергоснабжения.

7. Системы управления в гостиничном бизнесе

Виды систем управления гостиничным предприятием. Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничном бизнесе. Создание системы управления гостиницей. Программные комплексы автоматизации гостиниц.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html> (дата обращения: 12.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115412.html> (дата обращения: 29.10.2022). —
3. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: Учебно-методическое пособие / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - М.: КноРус, 2011. - 357с.
4. Джум Т.А Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А.Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- 2-е изд., испр. - М.:«Дашков и К», 2010.
6. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Том 2. – М.: Изд. Дом «Альпина», 2011.
7. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева. - Издательство: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
8. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование, ИКЦ Март, 2012.
9. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. А.Д. Чудновского. – М.: ЮРКНИГА, 2013.
10. Шматко Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство, ИКЦ Март, 2013.
11. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О.В. Шпырня. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт

менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — 978-5-93926-323-8. —
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 400с.
2. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме [Электронный ресурс] // Режим доступа:<https://www.tourdom.ru>
- 3.. Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>
4. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: www.hospitality.ru
5. «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Проектирование как вид деятельности гостиничного предприятия.

Понятие и признаки проекта. Цели и задачи проекта. Место проектирования в операционной деятельности и стратегическом планировании гостиничного предприятия. Проектирование и управление проектом: характеристики процесса. Портфель проектов. Программа.

2. Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности

Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и иных средств размещения. Определение плановых заданий, ресурсов необходимых для обеспечения гостиничной деятельности. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.

3. Проектирование гостиничного продукта.

Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Проектирование инновационного гостиничного продукта.

4. Бизнес-планирование как основа управления коммерческим проектом и деятельностью гостиничного предприятия.

Подходы к бизнес-планированию в гостинице. Особенности внутрифирменного планирования в гостиничной деятельности. Бизнес-план как объект оценки результатов всех сторон деятельности и инструмент проектно-инвестиционных решений гостиничного предприятия. Разработка задания на проектирование гостиничного объекта (продукта). Типы бизнес-планов и их задачи.

5. Формирование показателей деятельности гостиничного предприятия.

Количественные и качественные показатели планирования деятельности гостиничного предприятия. Характеристика деятельности гостиничного предприятия для оценки целесообразности создания нового предприятия. Показатели оперативной деятельности гостиничного предприятия.

6. Организация проектирования.

Этапы процесса проектирования гостиничного предприятия. Состав предпроектных работ: обоснование целесообразности строительства гостиничного предприятия, выбор участка, сбор исходных данных, задание на проектирование. Состав проекта: технико-экономическое обоснование, проектирование предприятия, сметная документация, рабочие чертежи. Виды проектов и их особенности. Порядок утверждения и согласования проектов в уполномоченных органах. Экспертиза проектной и рабочей документации.

7. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности.

Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиницы. Методы проектирования гостиничной деятельности.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Артемова Е.Н. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания / Е.Н. Артемова, Н.И. Царева – Орёл: ОрёлГТУ, 2009. – 146 с.
2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/30208.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.
4. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/40884.html> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
5. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.- М., 2007.
6. Туризм и гостиничное хозяйство/под ред. А.Д. Чудновского–М.: ЮРКНИГА, 2013.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Вильчик Н.П. Архитектура зданий [Электронный ресурс]/ Н.П. Вильчик.- М.: ИНФРА-М, 2009.- 303с. Режим доступа:http://archikorovin.ucoz.ru/load/knigi_po_arkhitekture/uchebnye_posobija_po_arkhitekture/vilchik_n_p_arkhitektura_zdanij/11-1-0-566
2. Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>
3. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: www.hospitality.ru

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Функциональные требования к гостиницам.

2. Гостиничный цикл обслуживания.

Основы производственно-технологической деятельности гостиниц. Операционный процесс обслуживания. Организация функциональных процессов в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице.

3. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.

Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице.

4. Гостиничные технологии.

Понятие и виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Производственный процесс гостиничного предприятия. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии.

5. Компьютерные программы в отелях.

Автоматизированные системы управления (АСУ), используемые в работе гостиничных предприятий. Классы АСУ. Рынок автоматизированных систем управления. PMS (PropertyManagementSystem) – система управления проживанием гостей. Критерии выбора PMS-системы. Особенности PMS-системы в отелях. Системы – трансформеры.

6. Предоставление дополнительных услуг.

Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

7. Управление гостиничным предприятием.

Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием и персоналом.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: «Академия», 2010.
2. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. Пособие для вузов М.В. Кобяк С.С., Скобкин.-М.:Магистр, 2008г.
3. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.

4. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Том 2. – М.: Изд. Дом «Альпина», 2011.
5. 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> (дата обращения: 29.10.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/99991>
6. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Гостиничные комплексы.
7. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.
8. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб.пособие для вузов /В. С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.:Финансы и статистика, 2008.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
10. Тимохина Т.Л Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина. - М.: изд-во Юрайт, 2014. – 336 с.
11. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учеб.пособие для студентов вузов - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012
12. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Restoranoff [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: <http://www.restoranoff.ru>
2. Гостиница и ресторан [Электронный ресурс]. – Электрон.журн. – Режим доступа к журналу: www.hospitality.ru
3. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>