

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления – филиал РАНХиГС**

---

**ПРОГРАММА**

Вступительного испытания для поступающих в магистратуру в 2022 году  
для обучения по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Магистерская программа: Гостиничное дело

## **ВВЕДЕНИЕ**

Программа вступительных испытаний содержит описания тем, включаемых в перечень вопросов для оценки уровня подготовки абитуриентов, поступающих в магистратуру по направлению «Гостиничное дело».

Программа сформирована на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по программе бакалавриата указанного направления.

### **Порядок проведения вступительного испытания, критерии оценки результатов вступительного испытания**

Вступительные испытания проводятся на русском языке с применением системы электронного тестирования (СЭТ).

Тестовое задание состоит из 50 вопросов.

На выполнение теста отводится 25 минут.

Типы вопросов: множественный выбор (одним или несколькими вариантами ответов), короткий ответ, на соответствие.

Критерии оценки: «Вес» вопроса – 2 балла.

На тест дается одна попытка. Максимальное количество баллов – 100.

Минимальный порог, подтверждающий успешное прохождение тестирования – 40 баллов.

*Темы, вошедшие в программу вступительных испытаний соответствуют целям и задачам экзамена: выявить уровень овладения поступающим на программу магистратуры направления 43.04.03 Гостиничное дело общенаучными, общекультурными и профессиональными компетенциями, и определить степень готовности абитуриентов к обучению в магистратуре.*

## **ТЕМЫ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

### **1. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

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. Нормативные документы по классификации средств размещения в РФ: их характеристика. Сравнение национальной системы классификации средств размещения с зарубежными системами.

Гостиничная услуга, специфика и составные элементы. Документооборот в индустрии гостеприимства (классификация документов гостиничного предприятия и их характеристика). Автоматизация гостиничной деятельности.

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).

### **2. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Гостеприимство как социально-культурный феномен. Место и роль гостиничного бизнеса в индустрии гостеприимства. Основные термины и определения гостеприимства, классификация средств размещения Всемирной туристской организации. 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.

Технология миграционного учета проживающих гостей в отеле. Технология обслуживания гостя при выезде. Организация работы служб, предоставляющих дополнительные платные услуги.

Организация работы службы номерного фонда (хаускипинг). Стандарты обслуживания службы номерного фонда. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Уборочное оборудование. Контроль качества работы службы номерного фонда. Технология организации работы прачечной и химчистка. Инновации в работе службы номерного фонда. Понятие и особенности функционирования сетевых гостиничных предприятий.

### **3. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Разработка и проектирование гостиничного 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.

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. Современные технологии формирования гостиничного продукта. Инновации, применяемые в сфере гостеприимства при формировании услуг.

#### **4. ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

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. Мотивация в современном менеджменте. Функция контроля. 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. Yield management как эффективный метод управления доходностью гостиничного предприятия: сущность, особенности, принципы. Понятие и особенности функционирования независимых гостиничных предприятий. Основы управления доходами гостиничного предприятия: особенности и характеристика. Система управления доходами предприятий гостиничной индустрии: проблемы и перспективы. Особенности внедрения системы управления доходами в гостиничной индустрии России. Основные показатели, характеризующие эффективность функционирования гостиничного предприятия, способы расчета.

#### **5. МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Понятие, содержание и значение маркетинга в предприятия индустрии гостеприимства. Маркетинговая среда гостиничного предприятия (макро — и микро среда). Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: объекты, направления, методы, основные этапы. Ситуационный анализ маркетинговой среды (SWOT-анализ). Выбор и разработка маркетинговой стратегии гостиницы. 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. Маркетинговый план гостиничного предприятия: ситуационный анализ. Технологии максимизации 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 предложения. Основные методы ценообразования.

Продвижение гостиничных услуг на рынке. Основные каналы продвижения гостиничных услуг. Особенности использования различных каналов распределения и сбыта. Стимулирование продаж: формирование клиентской базы; разработка пакета услуг для каждой группы потребителей. Инновационные методы продвижения гостиничных услуг.

## **6. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

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 качества, нормы этичного поведения, этика решения спорных вопросов. Этика служебной карьеры на предприятиях сферы гостеприимства: управление и — самоуправление карьерой.

## **7. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

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). 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.

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.

Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции в предприятиях питания гостиницы. Организация производственного контроля качества и безопасности кулинарной продукции.

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.

## **8. 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. Профессиональная этика и этикет сотрудника предприятия гостеприимства: сущность, особенности, правила и принципы.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНЫМ ИСПЫТАНИЯМ:

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
3. ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Взамен ГОСТ Р ИСО 14001-2017; введ. 2017- 03-01. – М.:Стандартиформ, 2018
4. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва: КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919209>
5. 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>
6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. - 224 с.
7. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник/ Баумгартен Л. В. — электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019. — 338 с.
8. Безрутенко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Дашков и Ко, 2015. - 232 с.
9. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учеб.пособие. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 280 с.
10. 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>
11. 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>
12. 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>
13. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебник для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2016
14. Должикова А., Ефремова Т. Менеджмент для бакалавров сервиса. Серия: Высшее образование. - М.: Феникс, 2012. - 414 с.
15. Зайцева Н. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело. Серия: Высшее образование. - М.: ДРОФА, 2013. - 288 с.
16. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И. А. Технология гостиничного сервиса: Учебник. - М.: Издательский центр «Академия», 2011. - 272 с.
17. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. пособие. - М.: Дашков и Ко, 2009. - 328 с.
18. Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: Учеб.пособие. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013.- СПб.: СПбГЭУ, 2014.
19. Руглова Л.В. Маркетинг в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум. - СПб: Инфа-да, 2012. - 75 с.
20. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2012, - 432 с.
21. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: Учеб.пособие. - М.: Дашков и Ко, 2011. - 272 с.
22. Скрынникова И. Маркетинг в сфере услуг. - М.: Изд-во МГУ, 2012. - 208 с.
23. Степанова С.А., Крыга А.В. Экономика предприятия туризма: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 346 с.
24. Тимохина Т. Организация гостиничного дела: Учебник. Серия: Бакалавр. -

М.: Юрайт, 2014. - 332 с.

25. Экономика туризма: Учебник /М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А.

Карпова, Л.В. Хорева. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 250 с.

**Перечень электронных ресурсов:**

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональ-ные 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 до-кументы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Ту-риндустрии <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 Феде-рации» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?from=187292-0&rnd=85216BA55C7C06C7278291ED7B67C955&req=doc&base=LAW&n=330095&REFD OC=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](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/>