

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского»

Проректор по учебной и методической деятельности

Н.В. Кармазина



**вступительного испытания для поступления на обучение
по образовательной программе высшего образования – программе
магистратуры по направлению подготовки**

43.04.03 Гостиничное дело

Разработчики программы:

Плугарь Е.В., кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента предпринимательской деятельности института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»;

Стахно Н.Д., кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента предпринимательской деятельности института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»;

Цёхла С.Ю., доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой менеджмента предпринимательской деятельности института «Таврическая академия» ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского».

1. Пояснительная записка

Программа вступительного испытания разработана для абитуриентов, имеющих право сдавать экзамены в традиционной форме (не по результатам ЕГЭ).

Программа вступительных испытаний в магистратуру по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело и охватывает базовые дисциплины подготовки бакалавров по данному направлению.

Целью вступительного испытания является оценка уровня сформированности основных универсальных и профессиональных компетенций, необходимых для освоения программы магистратуры «Индустрия гостеприимства в курортных комплексах».

Вступительные испытания проводятся в форме тестирования. Результаты испытаний оцениваются по 100 бальной шкале.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1. Гостеприимство в структуре индустрии туризма. Гостеприимство: понятие и структура. Место и роль средств размещения в индустрии туризма. Зарождение и развитие гостеприимства. Современные тенденции в сфере гостеприимства. Факторы, оказывающие влияние на деятельность гостиниц и других средств размещения. Типы средств размещения и их характеристика: гостиницы (городские, загородные, курортные), мотели, апарт-отели, хостелы, пансионаты; санатории, базы отдыха, глэмпинги, кемпинги и др. Система классификации средств размещения в России и мире. Категории номеров в гостинице, их характеристика. Гостиничные услуги: сущность, структура, особенности по отношению к другим услугам, товарам. Сезонность.

Тема 2. Нормативно правовое регулирование гостиничной деятельности. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Правила предоставления гостиничных услуг. Положение о классификации гостиниц. ГОСТ Р 70587-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования. Права потребителей на качественную и безопасную услугу. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

Тема 3. Материально-техническое оснащение гостиниц. Функциональная организация зданий гостиниц. Техническая эксплуатация зданий гостиниц. Система теплоснабжения и отопления. Система водоснабжения. Система канализации. Система удаления мусора. Энергетическое хозяйство. Система вентиляции и кондиционирования воздуха. Телекоммуникационные системы гостиниц. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Профессиональное технологическое оборудование.

Тема 4. Гостиничные сети (цепи). Понятие гостиничной сети: сущность, закономерности возникновения. Классификация гостиничных сетей. Базовые бизнес-модели функционирования и расширения.

Тема 5. Производственно-технологическая деятельность средств размещения. Технологический цикл обслуживания гостей. Технологии обслуживания в службе приема и размещения. Современные технологии бронирования основных и дополнительных услуг. Технологии работы службы номерного фонда. Технологии анимационной деятельности в средстве размещения. Технологии работы службы питания.

Тема 6. Технологии эффективных коммуникаций. Эффективные коммуникации: основные понятия, специфика в сфере гостеприимства. Типы коммуникаций. Коммуникационный процесс. Виды общения. Типы соотношений между речевым и неречевым сообщениями. Этические и психологические аспекты общения. Культура речи работника. Технологии урегулирования жалоб.

Тема 7. Технологии предоставления гостиничных услуг для лиц с ограниченными возможностями. Специфика инфраструктуры сферы гостеприимства для людей с ограниченными возможностями здоровья. Технологический цикл обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в сфере гостеприимства. Психология и этика общения с лицами с ограниченными возможностями. Основные требования к доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями.

Тема 8. Информационные технологии гостиничной деятельности. Понятие информационных технологий. Классификация информационных технологий. Информационные системы управления гостиничным предприятием. Современные системы электронного бронирования в сфере гостеприимства. Информационные системы управления взаимоотношениями с гостями (клиентами) в сфере гостеприимства. Маркетинговые информационные системы в сфере гостеприимства. Робототехника в сфере гостеприимства.

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 9. Администрирование в организациях сферы гостеприимства. Понятие администрирования, функции, методы, инструменты, стили руководства. Организационные структуры управления в сфере гостеприимства: линейная, функциональная, линейно-функциональная. Формирование и применение администрирования в организациях сферы гостеприимства. Функциональные основы администрирования в организациях сферы гостеприимства. Организационный дизайн. Организационная культура в сфере гостеприимства. Показатели результативности управления гостиницей.

Тема 10. Управление качеством гостиничного обслуживания. Сущность качества, элементы качества услуги. Принципы, инструменты и технологии управления качеством гостиничного сервиса. Модели управления качеством гостиничного сервиса. Методы оценки и контроля качества услуг. Стандартизация процессов обслуживания.

Тема 11. Управление персоналом гостиничного предприятия. Понятия: трудовые ресурсы, человеческие ресурсы, персонал, кадры, управление персоналом. Требования к персоналу средств размещения. Должностные обязанности работников служб и подразделений гостиницы. Функции управления персоналом, их содержание. Кадровая политика организаций гостиничного бизнеса. Кадровое планирование в организации. Адаптация и аттестация персонала в сфере гостеприимства. Развитие персонала в сфере гостеприимства. Стимулирование и мотивация персонала гостиничного комплекса.

Тема 12. Экономика организаций сферы гостеприимства. Основные фонды и нематериальные активы, оценка их использования. Амортизация. Оборотные средства организации сферы гостеприимства. Трудовые ресурсы организации сферы гостеприимства. Производственная мощность и

эксплуатационная программа организации сферы гостеприимства. Формирование и оценка затрат организации сферы гостеприимства. Формирование и оценка доходов организации сферы гостеприимства. Формирование и оценка прибыли организации. Ценообразование в организации индустрии гостеприимства. Эффективность. Показатели эффективности использования ресурсов, номерного фонда, осуществления гостиничной деятельности.

Тема 13. Инновации в гостиничной деятельности. Понятие инноваций. Классификация инноваций. Инновационный процесс. Критерии успеха инноваций в гостиничной деятельности.

Тема 14. Маркетинг гостиничной деятельности. Сущность, цели, задачи, принципы, функции маркетинга гостиничных услуг. Концепции «4Р», «7Р» и «9Р» в гостиничном маркетинге. Спрос и предложение на рынке гостиничных услуг. Методы маркетингового исследования. Продуктовая линия, ассортимент, номенклатура гостиничных услуг. Поведение потребителей гостиничных услуг. Каналы сбыта гостиничных услуг. Прямые и агентские продажи. Стимулирование продаж гостиничных продуктов. Программы лояльности в гостиничном бизнесе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560468>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562141>

3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562376>

4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557>

5. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко,

В. В. Коваленко. — 2-е изд., непр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>

6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>

7. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566313>

8. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563336>

9. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>

10. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558670>

11. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567037>

12. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>

13. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —
URL: <https://urait.ru/bcode/567581>

14. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебник для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568315>

15. Скобкин, С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд. испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/ekonomika-predpriyatiya-v-industriigostepriimstva-i-turizma-532162#page/1>

16. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2023. - 366 с. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-turizme-514812#page/1>

17. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560465>

18. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466>

19. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565053>

20. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

21. Положение о классификации средств размещения, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2020 г. № 1951.

22. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.

23. ГОСТ Р 70587-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Все включено" и "Ультра все включено". Общие требования, утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1709-ст.