

Комитет общего профессионального образования Ленинградской области
Государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования Ленинградской области

**ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени А.С. Пушкина**

«Утверждаю»

Проректор

по учебно-методической работе

С.Н. Большаков

« 24 » октября 2022 г.



Вступительное испытание *«Техника и технология в гостиничной
индустрии»*

Направление подготовки 43.04.03 *«Гостиничное дело»*

По программе подготовки *«Управление гостиничным предприятием»*

Санкт-Петербург
2022 г.

ПРОГРАММА

вступительных испытаний в магистратуру

«Техника и технология в гостиничной индустрии»

Вступительное испытание проходит в виде тестирования.

Программа включает следующие основные разделы комплексных вступительных испытаний:

1. Технология гостиничной деятельности
2. Организация гостиничного дела
3. Сервисная деятельность
4. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
5. Экономика гостиничного предприятия.

Содержание программы

1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура

Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.

2. Становление гостиничного бизнеса в России.

Ямы. Гостиные дворы. Гостиницы при почтовых ведомствах. Средства размещения в XIX в. Особенности развития гостиничного хозяйства в СССР. Гостиничный бизнес России в переходный период. Становление и развитие гостиничного бизнеса в Санкт-Петербурге.

3. Классификация гостиниц в Российской Федерации и за рубежом.

Понятие «гостиница». Критерии, применяемые при классификации гостиниц. Классификация средств размещения ЮНВТО. Типология гостиниц ЮНВТО. Классификация гостиниц по назначению; месту расположения; уровню, ассортименту и стоимости услуг. Классификация гостиниц в различных странах. Классификация гостиниц в Российской Федерации.

Система классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Условия прохождения классификации. Требования, предъявляемые к гостиницам различных категорий. Типы номеров: 스위트, апартамент, люкс, студия, номера первой-пятой категории.

4. Системы управления в гостиничном бизнесе

Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы как форма управления.

5. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства

Менеджмент качества на предприятиях индустрии гостеприимства. Контроль качества услуг на предприятиях индустрии гостеприимства. Методы оценки качества услуг гостиничного комплекса. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг. Концепция «всеобщего управления качеством» (TQM) в гостиничном менеджменте.

6. Управление персоналом в гостиничном бизнесе

Организация системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. Кадровая служба гостиничного предприятия. Обучение и развитие персонала гостиничных предприятий. Мотивация персонала в гостиничном бизнесе. Специфика управления персоналом в малом отеле.

7. Организационная структура гостиничного предприятия

Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Функционирование службы управления номерным фондом. Служба приема и размещения, административно – хозяйственная служба. Инженерно – технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

8. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы

Административно-хозяйственная служба в структуре гостиничных предприятий. Отделы административно-хозяйственной службы гостиницы. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности.

9. Технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы

Технологическая документация административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология работы поэтажного персонала. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя и супервайзеров административно-хозяйственной службы гостиницы. Технология уборки номерного фонда (последовательность уборки, виды уборки, этапы в процессе уборки, уборка после выезда гостей). Вечерний сервис как вид промежуточной уборки номеров. Контроль качества уборки номерного фонда.

10. Характеристика, особенности и правила предоставления гостиничных услуг.

Гостиничный продукт и его составляющие. Уровни продукта «гостиница». Виды гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг. Бесплатные дополнительные услуги, оказываемые в гостиницах. Платные дополнительные услуги. Расположение в отеле предприятий, оказывающих дополнительные услуги. Организация бытового обслуживания. Документы, оформляемые при оказании бытовых услуг. Транспортные услуги: бронирование билетов, заказ такси, прокат автотранспорта и т.д. Особенности продвижения гостиничных услуг.

Международные гостиничные правила. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Права и обязанности исполнителя гостиничных услуг. Права и обязанности потребителя гостиничных услуг. Правила оформления проживания в гостинице. Особенности расчета стоимости проживания в гостинице. Порядок предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

11. Технологический цикл обслуживания туристов в гостинице

Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице. Технология обслуживания туристов в гостинице: порядок бронирования, регистрации, обслуживания во время проживания, выписки и расчета. Обслуживание гостей во время проживания. Предоставление дополнительных услуг в гостинице: услуги бизнес-центра, сервис-бюро, питания, прачечной, интерактивного и платного телевидения, хранения личных вещей, телекоммуникационные услуги, услуги по организации отдыха и развлечений и т.д.

12. Условия предоставления услуг питания, методы обслуживания и виды сервиса в гостиничных комплексах

Условия питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, all inclusive. Виды завтраков. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание. Виды сервиса: французский, английский, американский, русский.

13. Маркетинг гостиничных услуг

Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг – микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Стимулирование сбыта в гостиничном и ресторанном бизнесе. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).

14. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.

Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Использование возможностей Интернет для автоматизации

деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Вопросы, выносимые на вступительные испытания

1. Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие.
2. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства.
3. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России.
4. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.
5. Средства размещения в XIX веке.
6. Особенности развития гостиничного хозяйства в СССР.
7. Гостиничный бизнес России в переходный период.
8. Становление и развитие гостиничного бизнеса в Санкт-Петербурге.
9. Понятие «гостиница». Критерии, применяемые при классификации гостиниц.
10. Классификация средств размещения ЮНВТО. Типология гостиниц ЮНВТО.
11. Классификация гостиниц по назначению; месту расположения; уровню, ассортименту и стоимости услуг.
12. Классификация гостиниц в Российской Федерации.
13. Типы номеров: сюит, апартамент, люкс, студия, номера первой-пятой категории.

14. Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием.
15. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей.
16. Управление гостиницей по контракту.
17. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы.
18. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
19. Договор аренды гостиницы как форма управления.
20. Менеджмент качества на предприятиях индустрии гостеприимства.
21. Контроль качества услуг на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Методы оценки качества услуг гостиничного комплекса.
23. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг.
24. Концепция «всеобщего управления качеством» (TQM) в гостиничном менеджменте.
25. Организация системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Кадровая служба гостиничного предприятия.
27. Обучение и развитие персонала гостиничных предприятий.
28. Мотивация персонала в гостиничном бизнесе. Специфика управления персоналом в малом отеле.
29. Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления.
30. Принципы функционирования основных служб гостиницы.
31. Функционирование службы управления номерным фондом.
32. Служба приема и размещения, административно – хозяйственная служба.

33. Инженерно – технические службы.
34. Функционирование службы питания в гостинице.
35. Маркетинговая служба в гостинице.
36. Финансовая служба гостиницы.
37. Служба безопасности гостиницы.
38. Кадровая служба в гостиничном комплексе.
39. Административно-хозяйственная служба в структуре гостиничных предприятий.
40. Отделы административно-хозяйственной службы гостиницы.
41. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя административно-хозяйственной службы гостиницы и его должностные обязанности.
42. Технологическая документация административно-хозяйственной службы гостиницы.
43. Технология работы поэтажного персонала. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала гостиницы.
44. Должностные обязанности заместителя руководителя и супервайзеров административно-хозяйственной службы гостиницы.
45. Технология уборки номерного фонда (последовательность уборки, виды уборки, этапы в процессе уборки, уборка после выезда гостей).
46. Вечерний сервис как вид промежуточной уборки номеров.
47. Контроль качества уборки номерного фонда.
48. Гостиничный продукт и его составляющие. Уровни продукта «гостиница». Виды гостиничных услуг.
49. Бесплатные дополнительные услуги, оказываемые в гостиницах.
50. Организация бытового обслуживания.
51. Транспортные услуги: бронирование билетов, заказ такси, прокат автотранспорта и т.д.
52. Особенности продвижения гостиничных услуг.
53. Международные гостиничные правила.

54. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
55. Правила оформления проживания в гостинице.
56. Особенности расчета стоимости проживания в гостинице.
57. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
58. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице.
59. Технология обслуживания туристов в гостинице: порядок бронирования, регистрации, обслуживания во время проживания, выписки и расчета.
60. Предоставление дополнительных услуг в гостинице.
61. Условия питания: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, all inclusive. Виды завтраков.
62. Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства.
63. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг – микс.
64. Функции рекламы в индустрии гостеприимства.
65. Роль Public Relations (PR) в продвижении услуг.
66. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса).
67. Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, product placement, интернет-маркетинг и др.).
68. Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии.
69. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
70. Системы бронирования и резервирования.
71. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.).
72. Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.).

73. Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте.

74. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

Библиографический список

1. Алексеев, В. И. Информационные технологии в туризме и гостиничном менеджменте [Текст]: учебное пособие / В. И. Алексеев. – Санкт-Петербург: Д. А. Р. К., 2008. – 224 с.
2. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е. А. Балашова. – Москва: Вершина, 2007. – 205 с.
3. Барайс, Г. Как вести себя в отеле [Текст] / Г. Барайс. – Москва: БММ АО, 2000. – 96 с.
4. Беквит, Г. Продавая незримое: Руководство по современному маркетингу услуг [Текст] / Г. Беквит. – Москва: Альпина Паблишерз, 2009. – 224 с.
5. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес [Текст] : учеб. пособие / Л. ван дер Ваген. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 411 с.
6. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону, 2003. – 384 с.
7. Дементьева, Е. П. Ресторанный бизнес: секреты успеха [Текст] / Е. П. Дементьева. – Ростов-на-Дону, 2008. – 253 с.
8. Джеймс, Дж. Управление рестораном: практическое пособие [Текст] / Дж. Джеймс, Д. Болдуин. – Москва: ТК Велби, Проспект, 2007. – 440 с.
9. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Текст]: учебное пособие / А. П. Дурович. – Москва: ИНФРА-М, 2010. – 316 с.
10. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз. – Москва: ЮНИТИ, 2007. – 1045 с.

- 11.Лесник, А. Л. Международные системы классификации отелей [Текст] / А. Л. Лесник, М. Н. Смирнова. – Москва: АС ПЛЮС, 2003. – 111 с.
- 12.Лесник, А. Л. Франчайзинг в индустрии гостеприимства [Текст] / А. Л. Лесник. – Москва: АС ПЛЮС, 2003. – 95 с.
- 13.Мусакин, А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст] / А. А. Мусакин. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 320 с.
- 14.Разумовская, А. Л. PRO ДВИЖЕНИЕ. Технологии эффективного продвижения услуг [Текст] / А. Л. Разумовская. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 320 с.
- 15.Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 432 с.
- 16.Сирый, В. К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство [Текст] / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. – Москва: Эксмо, 2008. – 352 с.
- 17.Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М: Инфра-М, 2006. – 303 с.
- 18.Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
- 19.Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг [Текст]: учеб.–методическое пособие / М. Турковский. – Москва: Финансы и статистика, 2006. – 296 с.
- 20.Уокер, Дж. Введение в гостеприимство [Текст]: учебное пособие / Дж. Уокер. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 711 с.
- 21.Уокер, Дж. Управление гостеприимством: вводный курс [Текст]: учебник / Дж. Уокер. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 849 с.

22. Федцов, В. Г. Культура гостинично–туристского сервиса [Текст]: учебное пособие/ В. Г. Федцов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 503 с.
23. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] / В. Г. Федцов. – Москва.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 248 с.
24. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник / А. Д. Чудновский [и др.]. – 3-е изд, стер. – Москва: КНОРУС, 2007. – 320 с.

Интернет – источники:

1. Все о рекламе, маркетинге и PR <http://www.advertology.ru/>
2. Гостиничный бизнес: журнал о гостиницах. Интернет-портал о гостиницах, про гостиничный бизнес, для отельеров <http://next-stop.ru/>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
4. Реклама, маркетинг, PR, креатив, рекламные ролики, медиа <http://www.sostav.ru/>

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма,

Протокол № 2 от «30» сентября 2022 г.
Зав. кафедрой

Е.А. Гаджиева

**Выписка из Протокола заседания кафедры
социально-культурного сервиса и туризма, ЕГиТ
№2 от «30» сентября 2022 г.**

Присутствовали: зав. кафедрой – Гаджиева Е.А., зав. кабинетом – Толузакова А.А.; профессора кафедры – Комиссарова Т.С., Севастьянов Д.В.; доценты – Земцова И.В., Писаренко С.В., Жигунов Э.А., Харламбиева А.С., Шкуропат С.Г., Фомин А.А., Олифир Д.И., Каминская Н.Д., Дробышева М.Н.; старшие преподаватели – Морозова О.Н., Жуков П.В.

Председатель: зав. каф. Гаджиева Е.А.

Повестка дня: Об утверждении программы вступительных испытаний магистратуры.
зав. кафедрой, Гаджиева Е.А.

Слушали: декана ф-та, зав. кафедрой Гаджиеву Е.А. об утверждении программы вступительных испытаний по направлению подготовки магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Управление гостиничным предприятием» (ПРИЛОЖЕНИЕ 1.).

Голосовали – 15 чел., из них: «за» – 15 чел., «против» – нет, «воздержались» – нет.

Постановили: утвердить программу вступительных испытаний по направлению подготовки магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Управление гостиничным предприятием».

«30» сентября 2022 г.

Зав. кафедрой
социально-культурного сервиса и туризма



Е.А. Гаджиева