

**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

Целью 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 основы производственно-технологической, организационно-управленческой, сервисной, научно-исследовательской деятельности гостиничного предприятия. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения, организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей, стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения.

Уметь разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии гостиничной деятельности, разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя, оценивать качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения, использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности, соблюдать кодекс профессиональной этики, формирования клиентурных отношений.

Владеть навыками оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, планирования производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, контроля за деятельностью гостиниц и других средств размещения, выбора оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей координации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, мониторинга гостиниц и других средств размещения, проектирования функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения.

Форма и продолжительность проведения вступительного испытания

Форма проведения вступительного испытания – письменный экзамен.

Продолжительность вступительного испытания – 3 астрономических часа (180 мин).

Вступительное испытание в магистратуру включает вопросы по курсам:

- организация гостиничного дела;
- технологии гостиничной деятельности.

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).

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
Часть 1	1
Часть 2	2
Часть 3	20

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	9-10

	вопроса. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют фактические ошибки. В ответе продемонстрированы знания с учетом междисциплинарных аспектов.	
	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. Большинство основных проблем вопроса отражены в ответе лишь частично или не отражены. Продемонстрировано удовлетворительное знание материала, присутствуют ошибки.	3-4
	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	3

	вопроса.	
	Продemonстрировано 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
	Продemonстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Показаны неверные взаимосвязи категорий и терминов. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры либо они не соответствуют теме вопроса.	1
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 связей 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. Гостиничная деятельность 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

Международная классификация средств размещения (по ВТО). Классификация средств размещения по функциональному назначению. Системы классификации средств размещения.

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

Тема 4. Организационная структура гостиницы и принципы 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 в униформе. 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. Артемова Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие для вузов/ Е.Н. Артемова, О.Г. Владимирова, Н.В. Глебова - Орел, ОрелГТУ, 2010 - 165 с.

2. 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.

3. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8.

4. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под редакцией И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чуриловой. — Санкт-Петербург : Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8064-2876-0.

5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс. – 1997–2026. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Гировка, Н. Н. Туристское дело в России. Фирменный стиль и бренд : учебное пособие / Н. Н. Гировка, Е. С. Крашенинникова, С. В. Норенков. — Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — ISBN 978-5-528-00176-0

2. 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.

3. Hospitality Guide // hospitalityguide.ru. – URL: <https://hospitalityguide.ru/>.

4. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме // Профессиональный портал TourDom.ru — проект ООО «Служба Банко». – URL: <https://www.tourdom.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. Использование ASP-технологий (ApplicationServiceProviders) – программа для навигации и просмотра страниц в Интернете.

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. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — 2-е изд. —

Москва : Московский педагогический государственный университет, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9.

2. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0.

3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0.

4. Чернышева, Т. Л. Технологии продаж в сфере туризма и гостеприимства : учебное пособие / Т. Л. Чернышева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2024. — 98 с. — ISBN 978-5-7782-5165-6.

5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) // Консультант Плюс. — 1997–2026. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Hospitality Guide // hospitalityguide.ru. — URL: <https://hospitalityguide.ru/>.

2. Tourdom.ru, новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме // Профессиональный портал TourDom.ru — проект ООО «Служба Банко». — URL: <https://www.tourdom.ru>.

3. Воронцова, А. В. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для СПО / А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2024. — 134 с. — ISBN 978-5-7937-2600-9.

4. Кулагина, Е. В. Технологии рекреации и анимации : учебное пособие / Е. В. Кулагина, Ю. В. Сливкова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 96 с. — ISBN 978-5-4497-1982-9, 978-5-8149-2422-3.

5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1