

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Страданченко Сергей Георгиевич

Должность: директор

Дата подписания: 01.06.2023.11:13:00

Уникальный программный идентификатор:  
fab83d7432c6481398711018a37134004b6775228bd796b69ac37a9044e06ade



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)**



С.Г. Страданченко

2023 г.

## **ПРОГРАММА**

**вступительных испытаний для поступления в магистратуру  
по направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
программа магистратуры  
«Управление гостиничным хозяйством»**

Шахты  
2023

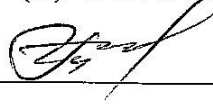
Программа вступительных испытаний составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению «Гостиничное дело», (уровень – магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558.

Программа составлена:

Дегтярёвой Т.В., кандидатом экономических наук, заведующим кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» 

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства», протокол № 10 от 03 мая 2023 г.

Одобрена НМС УГН(С) 43.00.00 Сервис и туризм

Председатель  Т.В. Дегтярёва

«3» мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Цели и задачи вступительных испытаний	4
2 Порядок проведения вступительных испытаний	5
3 Рекомендуемая литература	6
Приложение 1 Демонстрационный вариант теста	9

## **ВВЕДЕНИЕ**

Программа вступительных испытаний разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, уровень высшего образования – магистратура.

Для освоения основной профессиональной образовательной программы магистратуры необходимо иметь диплом бакалавра (специалиста).

Требования к вступительным испытаниям основаны на требованиях Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, уровень высшего образования – бакалавриат.

### **1 Цели и задачи вступительных испытаний**

Целью проведения вступительного испытания является установление уровня подготовленности поступающего в магистратуру к учебной и научной работе и соответствие его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.04.03 Гостиничное дело:

- проверить уровень знаний претендента;
- определить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- выяснить мотивы поступления в магистратуру;
- определить область научных интересов.

Поступающий в магистратуру по направлению 43.04.03 Гостиничное дело в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями основной образовательной программы должен быть подготовлен к решению профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью программы магистратуры и видами профессиональной деятельности.

Поступающие должны знать:

- виды классификаций потребителей услуг гостиниц, их потребности и запросы;
- технологии проведение комплексных исследований рынка гостиничных услуг с использованием современных научных методов;
- технологии разработки и внедрения инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения;
- способы оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии.
- технологии организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- методы управление и способы стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения;
- способы организации системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения и обслуживания потребителей;

- методы планирования, анализа и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей;
- способы постановки целей и задач проектирования в гостиничной деятельности;
- технологии формирования гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;
- технологии разработки и внедрения стандартов гостиничной деятельности;
- способы повышения качества обслуживания потребителей, формирование клиентурных отношений;
- технологию организации работ по подтверждению соответствия порядку классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения.

Поступающие должны уметь:

- находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничной деятельности;
- использовать методы мониторинга рынка гостиничных услуг;
- применять прикладные методы исследовательской деятельности в области гостиничного бизнеса;
- применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.

## **2 Порядок проведения вступительных испытаний**

Вступительные испытания в магистратуру проводятся в форме компьютерного тестирования.

Тест для вступительных испытаний состоит из 5 разделов:

Раздел 1. Организация гостиничной деятельности.

Исторические этапы развития гостиничного дела и их особенности.

Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности.

Виды и особенности организационных структур. Планирование гостиничной деятельности: бизнес-план, стратегический план, инвестиционный план, краткосрочный план, среднесрочный план, долгосрочный план. Проектирование гостиничной деятельности: типы объемно-планировочных решений, требования к проектированию и строительству предприятий, зданий, сооружений, типология номеров в средствах размещения.

Раздел 3. Технология и организация гостиничной деятельности

Определение «средство размещения». Технология присвоения категории гостиницам. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Типы бронирования. Стандарты в гостиничной деятельности: понятия, классификация, технологии разработки, внедрения и контроля.

Раздел 4. Экономика гостиничной деятельности.

Этапы жизненного цикла гостиничной услуги. Определение понятия «индустрия гостеприимства». Бюджет гостиницы. Виды издержек в гостиничной деятельности. Прибыль гостиничного предприятия. Рентабельность продукции в

гостиничной деятельности. Структура бюджета продаж. Виды стратегий, применяемых в гостиничном бизнесе.

Раздел 5. Технологии продвижения гостиничных услуг.

Маркетинговые коммуникации в гостиничной деятельности. Реклама в гостиничной деятельности: понятие, виды. Группы целевого воздействия рекламы. Рекламораспространитель. Рекламодаватель. Спонсор. ATL-, VTL-мероприятия. Скрытая реклама. Пресс-релиз. Формы стимулирования продаж. Функции маркетинговых коммуникаций. Жизненный цикл гостиничного продукта.

Структурно каждый раздел состоит из 20 вопросов.

Демонстрационный вариант теста содержится в Приложении 1 к программе вступительных испытаний.

### **3 Рекомендуемая литература**

#### **Основная литература**

1. Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
3. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
4. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
5. 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, 2021. – 518 с.
6. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для акад. бакалавриата / Л. В. Баумгартен. - М. : Юрайт, 2017. - 338 с.
7. Никольская, Е. Ю. Проектирование гостиничной деятельности [Текст] : учеб. пособие / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов. - М. : КНОРУС, 2017. - 230 с.
8. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.
9. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
10. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

#### **Дополнительная литература**

1. Туристская деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. "Социально-культур. сервис и туризм", "Туризм" и напр.

подгот. "Туризм" / Т. В. Шевцова [и др.] ; под общ. ред. Т. В. Шевцовой ; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Южно-Рос. гос. ун-т экономики и сервиса" (ФГБОУ ВПО "ЮРГУЭС"). – 2-е изд. – Шахты : ЮРГУЭС, 2012. – 352 с. : ил., табл. – Библиогр.: с. 318 – 325. – Рек. УМО учеб. заведений РФ. – Имеется электронный аналог, режим доступа: <http://www.libdb.sssu.ru>. – ISBN 978–5–93834–741–0 : 441–20.

2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 136 с.

3. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учеб. пособие / Н. А. Вотинцева. - М. : РИОР: ИНФРА-М, 2017. - 299 с.

### Электронные ресурсы

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.

2. Кудреватых, А.С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие : [16+] / А. С. Кудреватых ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2018. – 228 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-98699-283-9. – Текст : электронный.

3. Макринова, Е.И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 156 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 141-152. – ISBN 978-5-4499-2066-9. – DOI 10.23681/614300. – Текст : электронный.

4. Колочева, В.В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В. В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3476-5. – Текст : электронный.

5. Тесля, Е.В. Отраслевые информационные ресурсы : учебное пособие : [12+] / Е. В. Тесля ; предисл. Г. М. Вихревой. – 2 изд., доп. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 116 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682400> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 84-88. – ISBN 978-5-4499-2800-9. – Текст : электронный.

6. Кулагина, Е.В. Реклама в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, И. Е. Карасев ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 117 с. :

табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682977> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3054-5. – Текст : электронный.

7. Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия в общей системе управления качеством : учебное пособие : [16+] / Л. С. Панченкова, Л. В. Антонина, Е. Ю. Долгова, И. Г. Леонтьева ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 110 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683251> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр.: с. 99-102. – ISBN 978-5-8149-2797-2. – Текст : электронный.

8. Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Л. В. Клименко ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 111 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (дата обращения: 03.05.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-3130-1. – Текст : электронный.



## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

### **Демонстрационный вариант теста**

#### **Задание № 1**

Средство размещения это –

Ответ:

- 1) Помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов
- 2) Помещения, имеющие не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов
- 3) Помещения, имеющие не менее 7 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

#### **Задание № 2**

Главная цель стандартов обслуживания заключается в том, чтобы:

Ответ:

- 1) Создать для компании уникальное конкурентное преимущество;
- 2) Повысить уровень нравственной просвещенности работников предприятия о проблемах взаимоотношений между людьми;
- 3) Побуждать к выражению собственного мнения, оценки, что стимулирует формирование ценностных ориентаций.

#### **Задание № 3**

Основным звеном в обеспечении стандартов обслуживания является:

Ответ:

- 1) Персонал
- 2) Директор гостиницы
- 3) Администратор гостиницы

#### **Задание № 4**

Одна из простейших организационных структур управления, характеризующаяся тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления

Ответ:

- 1) Линейная
- 2) Линейно-функциональная
- 3) Функциональная

#### **Задание № 5**

Структура управления, в которой всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений (управлений, отделов, бюро и т.д.)

Ответ:

- 1) Линейно-функциональная структура
- 2) Функциональная структура
- 3) Линейная структура

### Задание № 6

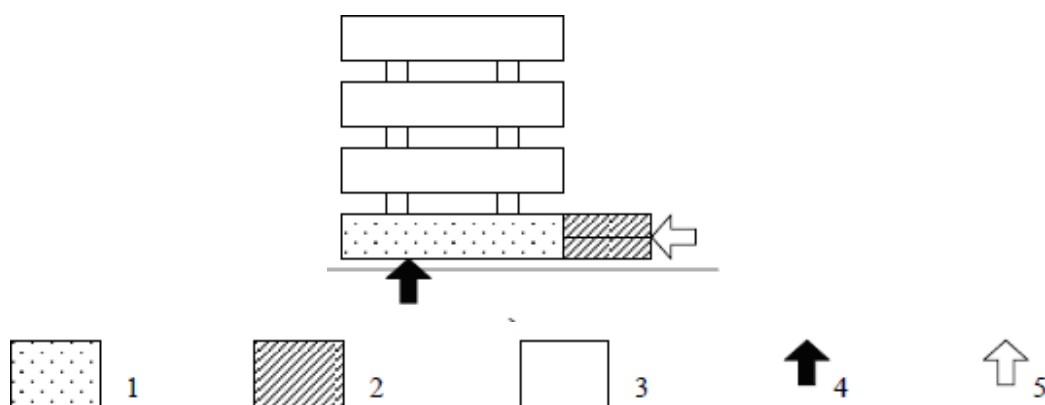
Проект в индустрии гостеприимства – это:

Ответ:

- 1) Замысел, идея, образ, воплощённые в форму описания, обоснования расчётов, чертежей, раскрывающих сущность замысла и возможность его практической реализации
- 2) Документ, где в концентрированной форме отражены цели и задачи предприятия, его конкурентные позиции на рынке, объем предполагаемых финансовых ресурсов, намеченные маркетинговые мероприятия, основные аспекты организации деятельности по выполнению услуг, а также оценка предпринимательского риска.
- 3) План капитальных вложений, направляемых на создание новых и реконструкцию действующих предприятий сферы гостеприимства

### Задание № 7

На рисунке представлена схема объёмно-планировочной структуры рекреационных учреждений, в которой



1 - административные помещения; 2 - предприятия питания; 3 - жилые помещения; 4 – главный вход; 5 - служебный вход

Ответ:

- 1) Все функциональные группы помещений располагаются на разных уровнях: жилые развиваются по вертикали, общественные – по горизонтали
- 2) Все функциональные группы помещений располагаются на разных уровнях в одном объёме

- 3) Все функциональные группы помещений располагаются на разных уровнях, общественная часть развивается по горизонтали

### **Задание № 8**

Группа целевого воздействия (целевая аудитория) – это:

Ответ:

- 1) Категория лиц, на которых, в первую очередь, направлена реклама
- 2) Юридическое или физическое лицо, осуществляющее полное или частичное приведение рекламной информации к готовой к распространению форме
- 3) Группа людей, принимающих участие в распространении рекламы

### **Задание № 9**

В рекламе не допускается:

Ответ:

- 1) Использование иностранных слов и выражений, которые могут привести к искажению смысла информации
- 2) Демонстрация продукции или услуг в ходе использования или обслуживания
- 3) Указание цен в рублях

### **Задание № 10**

Пресс-релиз – это:

Ответ:

- 1) Рекламный материал, ориентированный на представителей СМИ
- 2) Реклама, не соответствующая требованиям законодательства РФ
- 3) Реклама, предусматривающая обязательное упоминание в ней о спонсоре