

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ВО РосНОУ

В.А. Зернов

*es* 2018 г.

**Программа  
вступительного экзамена  
для поступающих в магистратуру  
по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело**

Москва 2018

## **Тема 1. Технологии гостиничной деятельности**

Система технологических процессов, операций и процедур современного отеля. Структура и содержание системы управления гостиницы. Виды и формы технологической документации, оформляемой в подразделениях гостиницы. Основополагающие документы по организационной и производственно-технологической деятельности. Порядок бронирования услуг гостиницы, оформление расчётов и платежей. Стандартизация операционной деятельности современной гостиницы. Методы разработки и оценки применяемой технологии обслуживания гостей в средствах размещения туристов. Схемы технологических процессов и их улучшение. Алгоритмы процесса гостиничной деятельности, их анализ и практическая реализация. Теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организация функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу.

### **Литература**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — 978-5-394-03220-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
2. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5-394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>
3. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
4. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>
6. Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; под ред. Б. И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 176 с. — 978-5-7782-2524-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45024.html>

## **Тема 2. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

Нормативные документы. Документы в области стандартизации. Научная база стандартизации.

Национальная система стандартизации в России. Категории стандартов, комплексы стандартов. Порядок разработки и утверждения стандартов. Организация работ по стандартизации. Национальный орган по стандартизации и технические комитеты по стандартизации. Международные организации по стандартизации. Деятельность международной организации ИСО.

Цели и задачи стандартизации конкретных видов услуг. Объекты и субъекты

стандартизации в социально-культурном и гостиничном бизнесе. Содержание стандартов, регламентирующих общие требования, требования к безопасности средств размещения туристов и экскурсантов, классификации гостиниц. Порядок принятия стандартов в области социально-культурных и гостиничных услуг.

Законы, регламентирующие лицензирование в различных сферах деятельности. Закон РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Принципы лицензирования. Лицензирование как форма государственного регулирования в различных сферах деятельности. Порядок лицензирования видов деятельности. Органы лицензирования. Стоимость лицензирования. Виды деятельности, подлежащие лицензированию. Ответственность за нарушение правил лицензирования. Переоформление и аннулирование лицензий. Лицензирование в индустрии гостеприимства, формы регулирования, альтернативные лицензированию. Финансовые гарантии.

Законодательные основы контроля (надзора). Объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований (технических регламентов). Права и обязанности органов государственного контроля (надзора). Ответственность за несоответствие продукции, процессов: производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов. Информация о нарушении требований технических регламентов. Принудительный отзыв продукции.

Правила оформления основных документов при сертификации. Содержание сертификата соответствия нормативным требованиям. Организация сертификации. Функции органа по сертификации. Права и обязанности заявителя при сертификации. Добровольное подтверждение соответствия. Регистрация системы добровольной сертификации. Знаки соответствия. Особенности сертификации услуг. Системы сертификации услуг. Нормативная база сертификации гостиничных и социально-культурных услуг. Этапы сертификации. Роль экспертов. Действующие системы сертификации услуг и правомерность их применения. Классификация гостиниц и других средств размещения.

#### **Литература**

1. Белобрагин В.Я. Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации: Учебное пособие.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2017.- 516 с., ил
2. Белянская, Н. М. Экономика качества, стандартизации и сертификации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Белянская, В. И. Логанина, Л. В. Макарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19526.html>
3. Зворыкина Т.И. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие для студентов учреждения высшего образования – М.: Издательский центр «Академия», 2014 –224 с.
4. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование в сфере услуг. Учеб. пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2011.
5. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>
6. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс] / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под ред. Н. М. Комаров. — Электрон. текстовые данные. — М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2012. — 128 с. — 978-5-91359-105-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20922.html>

#### **Тема 3. Проектирование гостиничной деятельности**

Тенденции развития международного гостиничного бизнеса. Состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Особенности развития гостиничного бизнеса в России.

Понятийный аппарат. Нормативно-правовые документы, регламентирующие

деятельность гостиничного предприятия.

Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Квалификационные требования к персоналу. Должностные инструкции.

Понятие гостиничного продукта. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Этапы разработки гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта. Основные гостиничные услуги. Сопутствующие гостиничные услуги. Дополнительные гостиничные услуги.

### **Литература**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — 978-5-394-03220-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>

2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Интермедия, 2012. — 220 с. — 978-5-4383-0016-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30208.html>

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

4. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

5. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

### **Тема 4. Экономика и планирование деятельности гостиничного комплекса**

Экономическая значимость гостиничной индустрии. Оценка социальноэкономического воздействия гостиничной индустрии на экономику региона. Мультипликативный эффект в гостиничном бизнесе. Понятие инноваций и их роль в развитии гостиничного комплекса. Инновационная и инвестиционная политика в гостиничном бизнесе.

Понятие туристской дестинации. Роль гостиничных предприятий в экономике туристских дестинаций. Туристские дестинации как субъекты рынка гостиничных услуг. Экономические особенности функционирования туристских дестинаций. Конкурентоспособность туристских дестинаций и ее оценка. Кластерный подход к формированию и управлению экономикой гостиничной индустрии в туристских дестинациях.

Уставный капитал и общая характеристика имущества предприятия гостиничной индустрии. Понятие, состав и особенности структуры основных активов предприятий гостиничной индустрии. Оценка основных активов предприятий гостиничной индустрии. Физический и моральный износ основных фондов. Амортизация основных фондов, понятие и методы начисления амортизации. Показатели использования основных фондов. Лизинг в индустрии гостиничного комплекса. Оборотные активы предприятия как условия осуществления предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Особенности воспроизводства оборотных активов, их влияние на эффективность работы гостиничного предприятия. Эффективность использования оборотных активов предприятий гостиничной индустрии. Ценообразование на предприятиях гостиничной индустрии, виды и система цен, дифференциация цен. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Корпоративная ценовая политика. Политика

ценообразования на предприятиях гостиничной индустрии. Проблемы демпинга в гостиничном бизнесе. Налогообложение в гостиничном бизнесе. Понятие и экономическое содержание налогов. Налогообложение предприятий гостиничной индустрии. Специальные налоговые режимы в гостиничном бизнесе. Актуальные вопросы налогообложения в гостиничном бизнесе.

Состав и классификация затрат предприятия гостиничной индустрии. Теория безубыточности и ее использование в гостиничном бизнесе. Себестоимость гостиничного продукта и методы ее расчета. Формирование финансовых результатов деятельности предприятий гостиничной индустрии. Эффективность использования ресурсов гостиничного комплекса. Экономическая эффективность деятельности предприятий гостиничной индустрии. Выручка, прибыль, формирование и распределение прибыли предприятия гостиничной индустрии. Прибыль и рентабельность предприятий гостиничной индустрии. Финансовая отчетность предприятий гостиничной индустрии. Анализ финансовых результатов деятельности предприятий гостиничной индустрии.

Туризм как сфера международной экономической деятельности. Зарубежный опыт развития экономики гостеприимства. Актуальные вопросы экономики гостиничного бизнеса. Современные вопросы экономики гостиничного комплекса. Прогнозирование развития рынка гостиничных услуг.

### **Литература**

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5-394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>

2. Черевичко, Т. В. Экономика туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — 978-5-394-01491-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>

3. Грицай, М.А. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Грицай. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. — 118 с. — 978-5-93252-322-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26699.html>

4. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. М., Академия, 2010.

5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Карпова Г.А., Хорева Л.В. Экономика туризма. Учебник, М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 320с.

6. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ А.Н. Романов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 767 с.

7. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник/ В.Я. Горфинкель [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 663 с.

## **Тема 5. Гостиничный менеджмент и маркетинг**

### ***Гостиничный менеджмент***

Теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия Основные понятия и объекты индустрии гостеприимства. Современные подходы к классификации средств размещения. Зарубежные и российские гостиничные цепи, корпорации и объединения. Структура, технология и организация работы основных служб гостиничного предприятия. Характеристика материально – технической базы и инфраструктуры гостиничного комплекса. Организация управления комплексом гостиничных услуг. Основы менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства.

### ***Гостиничный маркетинг***

Маркетинг: его комплекс и окружающая среда. Концепции рыночной экономики. Потребитель и подходы к его изучению. Товар и его жизненный цикл. Ассортиментная политика предприятия. Организация сбыта продукта гостиничного предприятия. Цена и подходы к ее установлению в деятельности гостиничного предприятия. Продвижение продукта в гостиничном бизнесе. Маркетинговые исследования. Планирование, организация и контроль в маркетинге гостиничного предприятия.

### **Литература**

1. Безрутенко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. В. Безрутенко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — 978-5-394-01664-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75219.html>

2. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-03276-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>

3. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, Корнеев В. С., Драгилева И. И.. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — 978-5-394-02545-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html>

4. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — 978-5-93926-323-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>

## **Тема 6. Организация деятельности различных служб**

### ***Организация службы приема и размещение гостиницы***

Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг. Стандарты. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Служба бронирования. Документация. Служба приема и размещения. Документация. Обслуживание гостей отеля и обеспечение их безопасности. Взаимодействие службы приема и размещения с административно-хозяйственной службой. Подбор кадров на работу в службу приема и размещения. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.

### ***Организация отдела гостиничного фонда***

Значение службы в организации процесса обслуживания гостей отеля. Должностные инструкции персонала службы. Различные виды уборки: ежедневная текущая; после выезда гостей; промежуточная (вечерний сервис или подготовка постелей ко сну; уборка номеров, занимаемых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостей); генеральная уборка. Последовательность уборки номерного фонда и общественных помещений. Документация службы гостиницы. Правила хранения и пользования служебными ключами. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг службой гостиницы. Квалификационные требования к персоналу службы. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.

### ***Организация коммерческой службы гостиницы***

Организация коммерческой службы гостиничного предприятия. Планирование деятельности коммерческой службы. Показатели оценки коммерческой деятельности гостиницы.

### **Литература**

1. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

## **Тема 7. Бухгалтерский учет и анализ хозяйственной деятельности в гостиничном деле**

Теория бухгалтерского учета. Сущность, цели и содержание бухгалтерского учета; функции и задачи; законодательное и нормативное регулирование бухгалтерского учета в России; основополагающие принципы; объекты бухгалтерского наблюдения; основные методические приемы и правила; учетная политика и организация учета; Финансовый учет на предприятиях гостиничного дела. Организационно-правовые особенности предприятий и их влияние на постановку финансового учета в хозяйствующих субъектах; основное содержание и порядок ведения учета объектов бухгалтерского учета в гостиничном деле; бухгалтерская отчетность. Экономический анализ. Роль экономического анализа в управлении; содержание экономического анализа и последовательность его проведения; финансовое состояние предприятий гостиничной сферы и методы его анализа; анализ финансовой устойчивости, ликвидности и платежеспособности организации. Анализ бухгалтерского баланса, его основных статей и расчетных показателей. Использование выводов из анализа финансовой отчетности при разработке бизнес-плана организации и принятии различных управленческих решений.

### **Литература**

1. Бухгалтерский учет, анализ и аудит [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. А. Тарабарина, Н. В. Столбовская, Л. И. Исева, Л. Г. Туровская. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский горный университет, 2017. — 369 с. — 978-5-94211-787-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78147.html>

2. Долматова, О. В. Анализ хозяйственной деятельности по отраслям. Управленческий анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Долматова, Е. Н. Сысоева. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 148 с. — 978-5-4486-0463-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79764.html>

3. Миславская, Н. А. Бухгалтерский учет [Электронный ресурс] : учебник / Н. А. Миславская, С. Н. Поленова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 591 с. — 978-5-394-01799-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60387.html>

4. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. В. Прокопьева. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск : Южно-Уральский институт управления и экономики, 2018. — 259 с. — 978-5-6040592-3-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81302.html>

5. Чайковская, Н. В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Чайковская, А. Е. Панягина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 226 с. — 978-5-4486-0590-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83260.html>

6. Шинкарёва, О. В. Бухгалтерский учет [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Шинкарёва. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 126 с.

## **Тема 8. Индустрия мирового гостиничного хозяйства**

Характеристика гостиничного продукта. Классификация средств размещения. Качество гостиничных услуг Менеджмент в индустрии гостеприимства. Менеджмент гостеприимства. Структура и организация работы основных служб гостиницы. Характеристика материально-технической базы и инфраструктуры гостиничного комплекса. Материально-техническая структура гостиничного комплекса. Дизайн, интерьер и озеленение современных гостиничных комплексов. Безопасность в гостинице как основа гостеприимства Управление персоналом в гостиничном предприятии Маркетинг в индустрии гостеприимства. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. Современные средства продвижения гостиничного продукта. Зарубежные и российские гостиничные цепи, корпорации и объединения Организация и специфика деятельности предприятий индустрии гостеприимства Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. История становления гостиничного бизнеса в России и за рубежом. Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса. Характеристика гостиничного продукта. Классификация средств размещения. Качество гостиничных услуг.

### **Литература**

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — 978-5-394-02200-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>

1. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — 978-5-93252-266-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html>

2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

4. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

## **Тема 9. Системы безопасности в гостиничном бизнесе**

Основные положения безопасности предприятий гостиничного бизнеса. Система комплексной безопасности предприятий гостиничного бизнеса. Технические средства обеспечения безопасности предприятий гостиничного бизнеса. Подсистема пожарной безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Подсистема санитарно-эпидемиологической безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Подсистема экологической безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Подсистема информационной безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Подсистема финансово-экономической безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Подсистема кадровой безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Организация работы службы безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса. Паспорт безопасности гостиничного предприятия. Методика проведения аудита безопасности на предприятиях гостиничного



бизнеса.

### **Литература**

1. Деятельность службы безопасности гостиницы [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки «Гостиничное дело», «Экономическая безопасность» / Е. И. Макринова, Е. С. Переверзева, В. В. Григорьева, Е. О. Святая ; под ред. Т. С. Кулакова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2017. — 144 с. — 978-5-4383-0162-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73640.html>
2. Никифоров, С. Н. Защита информации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Н. Никифоров. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 384 с. — 978-5-9227-0585-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74365.html>
3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
4. Суглобов, А. Е. Экономическая безопасность предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Экономическая безопасность» / А. Е. Суглобов, С. А. Хмелев, Е. А. Орлова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 271 с. — 978-5-238-02378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66308.html>
5. Фирсова, О. А. Экономическая безопасность предприятия [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / О. А. Фирсова. — Электрон. текстовые данные. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2014. — 165 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33466.html>

### **Перечень экзаменационных вопросов**

1. Ассортиментная политика гостиничного предприятия.
2. Бенчмаркетинг и его роль в социально-культурном сервисе.
3. Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения индустрии мирового гостиничного хозяйства.
4. Внутренние и внешние угрозы безопасности для гостиничного бизнеса.
5. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике
6. Действия сотрудников в случае возникновения экстремальных и чрезвычайных ситуаций.
7. Жизненный цикл продукта гостиничного предприятия.
8. Законодательство при оказании гостиничных услуг. Его значение для оценки качества услуг.
9. Инновационная и инвестиционная политика в гостиничном бизнесе.
10. Классификация гостиниц. Номерной фонд.
11. Классификация современных средств размещения. Характеристика основных систем классификаций гостиничных предприятий.
12. Критерии экономической эффективности деятельности туристского предприятия.
13. Маркетинговые коммуникации: виды и тенденции развития.
14. Международные стандарты серии ИСО 9000.
15. Мировой опыт и современные методы организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах.
16. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.
17. Обеспечение безопасности гостей.
18. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей).
19. Обслуживание гостей во время проживания. Расчет гостей.
20. Общероссийский классификатор услуг населению и его использование для целей сертификации.

21. Оперативное и стратегическое планирование в гостинице.
22. Организационная структура управления современного гостиничного предприятия.
23. Основные подходы к ценообразованию в маркетинге.
24. Основные принципы обустройства интерьера гостиницы.
25. Основные этапы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
26. Особенности работы коммерческой службы гостиницы с корпоративными заказчиками.
27. Особенности работы коммерческой службы гостиницы с турфирмами.
28. Особенности развития мирового гостиничного хозяйства на современном этапе.
29. Особенности разработки программ лояльности в гостиничной индустрии.
30. Оценка эффективности инструментов продвижения гостиничных услуг.
31. Планирование и экономическая эффективность вложений в гостиничную инфраструктуру.
32. Подбор кадров для гостиничного бизнеса.
33. Показатели эффективности управления и подходы к их определению.
34. Понятие информационной безопасности. Общие меры обеспечения информационной безопасности.
35. Понятие кадровой подсистемы безопасности и ее составляющие. Меры по обеспечению кадровой безопасности.
36. Понятие рынка гостиничных услуг, его особенности.
37. Понятие экологической подсистемы безопасности и экологического менеджмента.
38. Постановка задач и планирование маркетингового исследования в гостиничном бизнесе.
39. Принципы построения организационных структур коммерческой службы гостиничного предприятия.
40. Проектирование организационных структур управления гостиничным предприятием.
41. Простые технические средства, используемые при обеспечении безопасности в гостиничном бизнесе.
42. Реклама как средство продвижения услуг гостиницы.
43. Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии.
44. Система сертификации ГОСТ Р.
45. Системы жизнеобеспечения гостиничного предприятия и их характеристика.
46. Современные тенденции развития предпринимательства в гостиничном бизнесе в России.
47. Содержание и этапы стратегического планирования в гостиничном бизнесе.
48. Стандарты обслуживания в гостинице.
49. Структура, характеристика и технология работы службы бронирования.
50. Структура, характеристика и технология работы службы приема и размещения.
51. Факторы формирования системы продвижения гостиничных услуг.
52. Характеристика международных и национальных стандартов, действующих в гостиничной индустрии.
53. Характеристики и особенности американской и европейской моделей организации гостиничного предприятия.
54. Этапы технологического цикла обслуживания туристов в гостинице.

### **Критерии оценивания вступительного испытания**

80-100 баллов заслуживает поступающий, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной

литературой, рекомендованной программой, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

60-79 баллов заслуживает поступающий обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

50-59 баллов заслуживает поступающий, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

0-49 баллов выставляется поступающему, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.