

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНО ВО РосНОУ

В.А. Зернов

«27» октября 2023 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
«ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Москва 2023

Введение

Научные знания по гостиничному делу направлены на освоение учебного материала, связанного с теоретическими и практическими аспектами функционирования сферы гостиничного дела. Программа комплексного вступительного экзамена по гостиничному делу включает целый комплекс знаний по формированию, продвижению и реализации гостиничного продукта, организации комплексного обслуживания гостей гостиничным предприятием.

Цель проведения вступительного испытания является определение достаточности уровня знаний, умений и навыков абитуриентов для успешного освоения программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Задачи вступительного испытания:

- выявление уровня профессиональных знаний и умений поступающих, необходимых для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело;
- проверка умения использовать базовые знания в организационно – управленческой профессиональной деятельности, необходимые для освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Программа вступительного испытания «Гостиничное дело» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 года № 475, Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 года № 1552 и предназначена для подготовки к поступлению в АНО ВО «Российский новый университет».

Содержание программы

Тема 1. Организация деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия

Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг. Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения гостиничного предприятия. Прикладное программное обеспечение в деятельности службы приема и размещения. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Тема 2. Организация деятельности службы питания гостиничного предприятия

Задачи, функции и особенности работы службы питания. Технологии организации процесса питания. Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания. Критерии и показатели качества обслуживания гостей предприятиями питания гостиничного предприятия.

Тема 3. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия

Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы. Принципы взаимодействия с другими службами гостиницы. Сервисные стандарты обслуживания номерного фонда. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ. Особенности обслуживания room-service.

Тема 4. Организация деятельности службы бронирования и продаж гостиничного предприятия

Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы. Способы управления доходами гостиницы. Особенности спроса и предложения в гостиничном деле. Методы управления продажами с учетом сегментации. Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Каналы и технологии продаж гостиничного продукта. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиницы. Принципы создания системы "лояльности" работы с гостями. Методы максимизации доходов гостиницы.

Тема 5. Маркетинг в сфере гостиничного дела

Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом. Методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.

Критерии оценивания тестовых экзамена

Внимательно прочитайте каждое задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются. Отвечайте только после того, как Вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны. Если какое-то задание вызывает у Вас затруднение, пропустите его. К пропущенным заданиям Вы сможете вернуться, если у вас останется время.

При выполнении заданий можно пользоваться черновиком. Записи в черновике не учитываются при оценивании работы. Баллы, полученные Вами

за выполненные задания, суммируются. Постарайтесь выполнить как можно больше заданий и набрать наибольшее количество баллов.

На выполнение экзаменационной работы отводится 2 часа (120 минут).

Верное выполнение каждого задания оценивается в 2 балла.

Максимальное количество баллов за всю работу – 100.