

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

С.В. Дрожжина

2025 г.



ПРОГРАММА

вступительного испытания

по «Гостинично-ресторанному сервису»

для поступающих на обучение на базе высшего образования

по программам магистратуры

по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

(Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело),

по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

(Магистерская программа: Социально-культурный сервис)

Утверждена на заседании

Приемной комиссии

(протокол № 3 от 26.03. 2025 г.)

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию по «Гостинично-ресторанному сервису»	3
2. Список рекомендуемой литературы	7
3. Критерии оценивания результатов вступительного испытания по «Гостинично-ресторанному сервису»	10

1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

Гостиничный сервис

Развитие гостиничной индустрии в регионе. Классификация средств размещения. Типология коллективных и индивидуальных средств размещения. Общие требования к средствам размещения и их услуг.

Общие требования к гостиничным предприятиям. Требования к гостиницам соответствующей категории.

Специализация гостиничных предприятий и средств размещения (туристические, курортные, на короткий срок пребывания, облегченного типа, для деловых людей, для молодежи, социальные).

Концепции клубного отдыха. Виды модулей в системе владения отдыхом. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг.

Организация процесса бронирования гостиничных услуг.

Характеристика основных этапов регистрационной деятельности. Виды тарифов на основные гостиничные услуги.

Обслуживание гостей во время проживания в отеле: основные требования к гостиничным услугам; предоставление бытовых услуг; рассмотрение жалоб. Роль персонала в системе безопасности отеля. Выписка из номера и оплата счета. Процедура отъезда.

Классификация гостиничных номеров. Организация гостиничного номера. Особенности организации номера для инвалидов.

Виды уборочных работ в номере и их последовательность. Уборка санузлов в номерах и общего пользования. Уборочные работы в вестибюлях, холлах, гостиных, коридорах, комнатах горничных. Уборочный инвентарь, профессиональная уборочная техника и химические средства для очистки поверхностей.

Организация службы питания при гостинично-ресторанных комплексах. Организация работы Room Service.

Методы нормирования труда. Производительность труда. Формы организации труда. Совмещение профессий и специальностей, механизация труда. Требования должностных инструкций.

Организация малых гостиниц в регионе и за его пределами. Особенности организации работы отдельных зон в малом отеле, рекомендации к организации номерного фонда. Перспективы развития малых гостиниц.

Организация работы предприятий питания

Основы организации предприятий общественного питания. Особенности организации предприятий общественного питания. Классификация предприятий.

Организация снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях общественного питания.

Основные направления рациональной организации труда в общественном питании. Нормирование труда на предприятиях питания. Оперативное планирование производства.

Основы организации централизованного производства полуфабрикатов для предприятий питания.

Основы организации производства на предприятиях общественного питания разных типов.

Столовая посуда, приборы, столовое белье.

Подготовка к обслуживанию потребителей на предприятиях общественного питания. Организация обслуживания потребителей в предприятиях питания разных типов.

Организация приемов и банкетов. Характеристика всех видов приемов и банкетов.

Классификация и характеристика баров. Материальная техническая база и персонал баров. Организация работы баров. Рациональная организация работы бармена. Техника работы бармена.

Классификация и характеристика смешанных напитков. Характеристика сопутствующей смешанным напиткам продукции и ее подача в барах разных видов и специализации.

Правила подачи и потребления алкогольных напитков. Винная карта ресторана – правила составления. Вино - его характеристика и классификация. Характеристика бренди, коньяка, арманьяка, виски, джина. Характеристика водки, кальвадоса, граппа, ликеров.

Ресторанный этикет. Обращение с столовыми приборами. Соблюдение правил этикета при употреблении в пищу отдельных блюд. Официальный протокол. Приемы и банкеты на предприятиях питания.

Менеджмент предприятий сервиса

Сущность и содержание менеджмента. Система управления и основные ее элементы. Виды менеджмента и их характеристика.

Понятие и признаки организации. Классификация организаций. Жизненный цикл организации: основные стадии и их характеристика.

Менеджер и предприниматель: сходства и различия. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией. Категории менеджеров и их характеристика. Категории ролей руководителей.

Механизм менеджмента в организации. Процесс управления организацией. Классификации функций управления. Сущность и классификация методов менеджмента. Управленческое решение как результат управленческой деятельности.

Виды информации в организации и основные ее источники. Информационное обеспечение управленческой деятельности.

Миссия организации: сущность, основные характеристики и виды. Сущность и классификация целей управления.

Характеристика и структура среды организации. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.

Иерархические и органические структуры управления. Анализ организационной структуры управления.

Культура управления, ее показатели и элементы. Имидж предприятия: структура и характеристика основных составляющих.

Этикет в гостиничном и ресторанном хозяйстве. Внешний вид: одежда и прическа, опрятность и вкус. Этикет повседневной жизни. Переписка и другая корреспонденция. Приглашение и объявления, виды приглашений. Правила хорошего тона в телефонном разговоре. Этикет подарков.

Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии. Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды.

Маркетинг в гостинично-ресторанном бизнесе

Сущность и основные категории маркетинга. Концепции развития маркетинга. Комплекс маркетинга, основные принципы и функции. Задачи и типы маркетинга. Специфика маркетинга услуг.

Маркетинговая среда: Характеристика маркетинговой среды и ее влияние на деятельность предприятий. Методы анализа маркетинговой среды предприятия.

Маркетинговые исследования в сфере гостеприимства: сущность и принципы проведения. Методологические основы маркетинговых исследований и алгоритм их проведения.

Понятие качества услуги. Методы оценки качества услуг.

Сущность понятия конкуренции, характеристика ее основных видов. Методы анализа конкурентоспособности предприятия. Характеристика факторов, определяющих конкурентную среду предприятия. Бенчмаркинг – инструмент повышения конкурентоспособности предприятия.

Сущность потребностей и их классификация. Исследование потребностей потенциальных покупателей. Мотивация покупок и типология потребителей. Изучение поведения покупателей, формы организации и основные направления маркетинговых исследований.

Сегментация рынка: типы и признаки сегментации. Определение перспективного целевого рынка. Процедура и критерии позиционирования.

Формирование продуктовой политики. Управление структурой предлагаемых на рынок продуктов. Концепция жизненного цикла товара и услуги. Обеспечение качества и конкурентоспособности продуктов. Конкурентоспособность продуктов и методы ее оценки. Принятие решений о товарной марке.

Сущность цены и ее взаимосвязь с элементами комплекса маркетинга. Система факторов формирования цены в условиях рынка. Ценовая эластичность спроса и оценка чувствительности покупателя к ценам.

Распределение: сущность, принципы и функции. Каналы распределения: сущность, виды и характеристика. Системы и стратегии распределения.

Продвижение и комплекс маркетинговых коммуникаций. Классические маркетинговые коммуникации. Современные маркетинговые коммуникации.

2. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
2. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
3. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
4. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» от 27 декабря 2024 г. № 1951.
6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. № 1853 (в редакции постановлений Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519, от 20.03.2024 № 341, от 27.12.2024 № 1951).
7. Антонова В.А. Организация производства и обслуживания предприятий общественного питания (часть 2): учебное пособие / В.А. Антонова, Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. - Донецк: ДОННУЭТ, 2018. – 198 с.
8. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 416 с.
9. Воронов, Д. И. Менеджмент в социальной сфере / Д. И. Воронов, В. А. Смарышева. – Санкт-Петербург : Скифия-Принт, 2024. – 172 с.
10. Дегтярева, Я. В. Основы маркетинга : Учебное пособие / Я. В. Дегтярева, Л. В. Крылова. – Барнаул : Новый формат, 2024. – 155 с.
11. Игнатенко, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса : учебное пособие / М. В. Игнатенко. – Мурманск : МАГУ, 2021. – 134 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/266042>
12. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для академического бакалавриата / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 185 с. – (Бакалавр. Академический курс). – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/437601>
13. Крылова Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. - Донецк: ДОННУЭТ, 2017. - 206 с.
14. Крылова, Л. В. Брендинг : учебное пособие / Л. В. Крылова, Я. В. Дегтярева. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 150 с.
15. Крылова, Л. В. Маркетинг в сервисе : учебное пособие / Л. В. Крылова, А. А. Кривонос, Н. И. Морозова. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 176 с.

16. Крылова, Л. В. Организация обслуживания на предприятиях питания : Учебное пособие / Л. В. Крылова, В. В. Дыбок. – Москва : Издательство Перо, 2024. – 194 с.
17. Кульбида, А. А. Организация SPA-услуг : учебное пособие / А. А. Кульбида. – Москва : Издательство Перо, 2024. – 132 с.
18. Куценко, Е.В. Организация гостиничного хозяйства : часть 1 : учебное пособие / Е.В. Куценко. – Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . – 192, [1] с. : рис., табл.
19. Куценко, Е.В. Организация гостиничного хозяйства : часть 2 : учебное пособие / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида. – Донецк : ДОННУЭТ, 2022. – 163, [1] с. : рис., табл.
20. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И. - Электрон. текстовые данные. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. - 204 с Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks»: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>
21. Менеджмент : учебно-методическое пособие / П. М. Шейхова, Г. К. Алемсотова, Д. Г. Имашова, Д. Г. Валиева. - Махачкала : ДагГАУ имени М.М. Джамбулатова, 2024. - 87 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/439274>
22. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. - 352 с. - ISBN 978-5-4377-0016-7. - Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>.
23. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / составитель Е. В. Балашова. - Барнаул : АлтГИК, 2020. - 241 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172632>
24. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Лань, 2021. – 192 с. - Текст : электронный // Лань : электроннобиблиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/169041>
25. Тимофеева, Н. С. Менеджмент : учебное пособие / Н. С. Тимофеева, Л. Б. Гармаева. - Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2024. - 228 с. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/441962>

Председатель предметной экзаменационной
комиссии по организации предприятий
гостинично-ресторанного хозяйства и сервису



Я.В. Дегтярева