

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дрожжина Светлана Владимировна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.05.2024 09:43:24
Уникальный программный ключ:
7bfbf7f58f4af5b6ed3db5d74de97abcba6ff48e

**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
« 27 » 03 2024 г.

ПРОГРАММА

вступительного испытания по организации гостинично-ресторанного хозяйства
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)

Утверждена на заседании
Приемной комиссии
(протокол № 5 от 27.03. 2024 г.)

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Перечень вопросов для подготовки к вступительному испытанию по организации гостинично-ресторанного хозяйства	3
2. Список рекомендуемой литературы	7
3. Критерии оценивания результатов вступительного испытания по организации гостинично-ресторанного хозяйства	10

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

Организация гостиничного хозяйства

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 соответственной 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.

Гостиничный и ресторанный менеджмент

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.

Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства

Организационные положения проектирования гостиничных комплексов. Характеристика основных законодательных и нормативных документов для проектирования и строительства объектов средств размещения и предприятий питания.

Виды проектов и принципы проектирования заведений гостиничного хозяйства и предприятий питания. Методы проектирования.

Планировочная структура земельного участка гостиничного предприятия. Системы застройки отеля.

Цель, задачи, методы разработки объемно-планировочных решений гостиничных предприятий.

Зонирование здания гостиницы с выделением функциональных групп помещений. Основные композиционные схемы, используемые в организации внутреннего пространства зданий гостиниц.

Основные зоны, выделяющиеся при зонировании вестибюля отелей. Основные схемы функциональной организации помещений вестибюльной группы и требования к их проектированию.

Состав жилых и вспомогательных помещений жилой группы отеля и требования к их проектированию в зависимости от категории отеля.

Требования к проектированию горизонтальных и вертикальных коммуникаций в гостиницах. Функциональное назначение и требования к проектированию механических и немеханических средств вертикальной взаимосвязи между этажами отеля.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений бытового обслуживания, торговли и помещений культурно-досугового назначения в зависимости от категории и вместимости отеля.

Характеристика функциональных факторов в проектировании. Функциональная схема взаимосвязи помещений предприятий общественного питания.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений для приема и хранения сырья в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию производственных помещений с первоначальной механической обработки сырья в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию производственных помещений по доведению полуфабрикатов до полной кулинарной готовности в предприятиях питания при отелях.

Номенклатура, общие принципы и требования к размещению технологического оборудования в производственных помещениях предприятий общественного питания. Монтажная привязка технологического оборудования.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию помещений для потребителей в предприятиях питания при отелях.

Функциональное назначение, состав и требования к проектированию административно-бытовых помещений и помещений инженерно-технического назначения в предприятиях питания при отелях.

2. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 50645-94 Группа Т 50 Государственный стандарт Российской Федерации. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. Tourist and excursion service. Classification for hotels. ОКП 01 0131
2. Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Госстандарт России.
3. СП 257.1325800.2016 Свод правил Здания гостиниц Правила проектирования (Докипедия: СП 257.1325800.2016 Свод правил Здания гостиниц Правила проектирования)
4. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
5. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
6. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
7. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
8. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
9. ГОСТ 31989-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.
10. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
11. Антонова, В. А. Барное дело : учеб. пособие / В. А. Антонова ; [М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "ДонНУЭТ"] . – Донецк : НПП "Фолиант", 2019 . – 163, [1] с.
12. Антонова В.А. Организация и планирование производства на предприятиях питания. Учебное пособие. - Донецк, ДонГУЭТ, 2002. - 161с.
13. Брендинг : учебное пособие / Л.В. Крылова, Я.В. Дегтярева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 150 с.
14. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. – Из-во: Дашков и К, 2015. – 416 с.
15. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
16. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Изд.3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
17. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. - 208 с.

18. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
19. Гришко, Н.И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 250 с. — ISBN 978-985-7234-98-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125449.html>.
20. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.
21. Дорофеева, Л.И. Менеджмент : учебник / Л. И. Дорофеева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 514 с. — ISBN 978-5-4497-1331-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110571.html>
22. Захарова, Н.А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
23. Кабушкин, Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие / - Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
24. Ковалев, С.Н. Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и стандарты первоклассных отелей : учеб. пособие / С. Н. Ковалев, Г. Е. Чернов, А. Г. Попов. - Санкт-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. – СПб.: Изд-во С-Петербур. гос. ун-та экономики и финансов, 2001. – 111 с.
25. Крылова, Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. – Донецк : ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела, 2017. - 206 с.
26. Любецкая, Т. Р. Барное дело : учебник для бакалавров / Т. Р. Любецкая. - 2-е изд. -Москва : Дашков и К, 2019. - 180 с. - ISBN 978-5-394-03403-9. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85351.htm>
27. Маркетинг в сервисе : учебное пособие / Л.В. Крылова, А.А. Кривонос, Н.И. Морозова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского ; Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Барнаул : Новый формат, 2023. – 176 с.
28. Напитки / А.С. Ратушный, С. С. Аминов, К. Н. Лобанов, О. В. Перфилова ; под редакцией А. С. Ратушного. - Москва : Дашков и К, 2018. - 60 с. - ISBN 978-5-394-02764-2. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85332.html>
29. Никуленкова, Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания. – М.: КолосС, 2006.

30. Новикова, И.В. Основы дегустации напитков: учебное пособие / И. В. Новикова, О. Ю. Мальцева, Н. В. Зуева. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 228 с. — ISBN 978-5-00032-420-2. - Текст: электронный // Электронно библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/95372.html>
31. 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>.
32. Организация гостиничного хозяйства, Часть 1: Учебное пособие / Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 169 с.
33. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2: Учебное пособие / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 163 с.
34. Основы этикета : учебное пособие / составители Е. С. Куценко, С. А. Ряднова. — Белгород : БГИИК, 2020. — 85 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173585>
35. 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>
36. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991>.
37. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>.
38. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения / В. С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
39. Стадник, А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице : Метод. разработка. / А. А. Стадник. – М.: Высш. шк. по туризму и гостиничному хоз-ву, 2001. – 150 с.
40. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>.

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



Я.В. Дегтярева