

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна
Должность: Директор
Дата подписания: 19.06.2025 15:55:18
Уникальный программный ключ:
72a47dccbea51ad439ebc42366ed030bf219f69a

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ОУП ВО «АТиСО»

_____ Н.Н. Кузьмина

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ОСНОВАМ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

при приеме на обучение для поступающих по программам бакалавриата

Москва 2025

Содержание программы:

I. Цели программы, методология и правила проведения вступительного
испытания

II. Требования к уровню подготовки

III. Основное содержание программы

IV. Список литературы

V. Примеры вступительных тестовых заданий

I. Цели программы, методология и правила проведения вступительного испытания

Данная программа соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта общего образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515.

Основной целью программы является подготовка абитуриентов к вступительному испытанию по дисциплине «Основы гостиничного дела» для комплексного повторения материала и систематизации уже имеющихся знаний по данному предмету на более высоком уровне.

В ходе вступительного испытания, поступающие должны показать знания, умения и понимание вопросов, изученных в рамках дисциплины «Основы гостиничного дела».

Правила проведения вступительного испытания.

1. Вступительное испытание проводится в письменной форме.
2. Дата, время и место проведения вступительного испытания определяются расписанием вступительных испытаний.
3. Вступительное испытание проводится в специально подготовленном помещении, обеспечивающем необходимые условия абитуриенту для подготовки и сдачи экзамена.
4. Во время вступительного испытания в аудитории должно находиться не менее двух экзаменаторов, которые перед началом вступительного испытания: выдают абитуриентам экзаменационные бланки для выполнения работы; проводят инструктаж по правилам поведения на экзамене, заполнения экзаменационных бланков, оформления результатов работы.
5. Допуск абитуриентов в корпус и аудиторию, где проводится экзамен, производится при предъявлении паспорта (документа, удостоверяющего личность).
6. Консультации абитуриентов с экзаменаторами во время проведения вступительного испытания не допускаются.

7. Покидать абитуриенту аудиторию, где проводится вступительное испытание, после его начала можно не более одного раза и только с разрешения члена экзаменационной комиссии, предварительно сдав ему все листы для выполнения заданий вступительного испытания.

Во время проведения вступительного испытания абитуриенты должны соблюдать следующие правила поведения:

- соблюдать тишину;
- работать самостоятельно;
- не разговаривать с другими экзаменуемыми;
- не оказывать помощь в выполнении заданий другим экзаменуемым;
- не использовать какие-либо справочные материалы;
- не пользоваться средствами оперативной связи, электронными записными книжками, персональными компьютерами, мобильными телефонами;
- не покидать пределов аудитории, в которой проводится вступительное испытание, более одного раза;
- использовать для записей только бланки установленного образца, полученные от экзаменаторов.

За нарушение правил поведения на вступительном испытании абитуриент удаляется с экзамена с проставлением количества баллов - «0 (ноль)» независимо от содержания работы, о чем председатель экзаменационной комиссии составляет акт. Апелляции по этому поводу не принимаются. По окончании письменного испытания абитуриент сдает работу и экзаменационный лист члену экзаменационной комиссии. Абитуриент, не выполнивший полностью работу, сдает её незаконченной.

Перед проверкой экзаменационной работы все экзаменационные бланки шифруются заместителем председателя приёмной комиссии или ответственным секретарем приёмной комиссии. При этом каждой работе присваивается условный код, который проставляется на титульном листе и на первом листе-вкладыше. Все листы-вкладыши с записями данного абитуриента скрепляются в единый комплект. Титульные листы хранятся в сейфе у ответственного секретаря

приёмной комиссии, а комплекты листов–вкладышей передаются председателю экзаменационной комиссии, который распределяет их между членами экзаменационной комиссии для проверки. Проверка письменных работ проводится только в помещении образовательного учреждения и только экзаменаторами (в соответствии со стобалльной системой оценок). Задания письменной работы, выполненные абитуриентом на титульном листе или на его обороте, не рассматриваются экзаменаторами и претензии по ним не принимаются. Записи абитуриента в черновиках не оцениваются. После проверки экзаменационных письменных работ баллы (цифрой и прописью) выставляются по стобалльной системе в специально отведенном месте экзаменационной работы. Баллы заносятся в экзаменационную ведомость и экзаменационные листы абитуриентов и подписываются всеми экзаменаторами. Результаты письменного вступительного испытания объявляются на официальном сайте в течение трёх рабочих дней после дня проведения вступительных испытаний. Просмотр работ проходит на следующий рабочий день после объявления результатов вступительных испытаний в соответствии с расписанием.

Критерием оценки является правильность ответов на вопросы теста. Высшая оценка ставится при условии правильного выполнения всех тестовых заданий.

II. Требования к уровню подготовки

В ходе вступительного испытания абитуриент должен показать знания основных терминов и определений в изучении гостиничного дела, классификацию средств размещения, этапы обслуживания гостей, особенности работы различных служб в гостинице.

Экзамен по дисциплине «Основы гостиничного дела» проводится в форме теста, который включает в себя выполнение 20 заданий. В тесте на каждый вопрос представлено несколько вариантов ответа, но только один из них является правильным.

Продолжительность экзамена – 60 минут. Использование справочной литературы во время экзамена не допускается.

Минимальный проходной балл – 32 балла.

III. Основное содержание программы

Раздел I. Теоретические основы гостиничной деятельности.

Понятийный аппарат. Иностранный турист - гость, проживающий в стране временного пребывания с различными целями. Гостиница-это имущественный комплекс, предназначенный для размещения гостей и оказания других услуг. Гостиничные технологии-процесс получения гостиничного продукта с заранее заданными свойствами. Вместимость гостиницы-число номеров(мест), которое может быть предоставлено клиентам одновременно. Малая гостиница (количество номеров до 30). Коллективное средство размещения туристов-любой объект гостиничного типа, который предоставляет туристам возможность для ночевки в комнате или ином помещении. Индивидуальные средства размещения-предоставляются туристам в аренду.

Раздел II. Классификация средств размещения.

Транзитные гостиницы - размещение для кратковременной остановки. Целевые гостиницы (гостиницы делового назначения, для отдыха, туристские, курортные, стационарные, туристско-экскурсионные, туристско-спортивные, специализированные (мотель, кемпинг, ротель, ботель)). Уровень комфорта в гостинице. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность (жилой (номерной) фонд, койко-сутки, показатель пропускной способности гостиницы, коэффициент загрузки гостиницы, коэффициент многократной (двойной) загрузки, среднее число гостей на один проданный номер, коэффициент сезонности, коэффициент обеспеченности дополнительными, платными, услугами).

Раздел III. Этапы обслуживания гостей и гостиничные технологии.

Гостиничный цикл и его этапы. Бронирование. Виды бронирования. Двойное бронирование. Процесс бронирования. Способы бронирования. Размещение. Служба приема и размещения. Рабочие места службы приема и размещения. Регистрация и поселение гостя. Проживание и обслуживание гостя. Служба эксплуатации номерного фонда. Виды и проведение уборочных работ. Учет использования номерного фонда. Служба питания гостиницы.

Обслуживание массовых мероприятий. Обеспечение безопасности гостей. Выезд гостя. Гостиничные технологии-процесс применения организационных, маркетинговых, финансовых и др. методов и способов ведения гостиничного бизнеса. Ключевые гостиничные технологии. Ведущие гостиничные технологии.

Раздел IV. Управление персоналом гостиницы.

Кадровая политика гостиницы. Цели и задачи управления персоналом. Определение потребности в персонале. Содержание и задачи кадровой политики. Кадровая политика в области подбора персонала. Оценка кандидата и наем на работу. Текучесть кадров. Факторы, вызывающие движение персонала. Обучение. Планирование карьеры. Стил и методы управления. организационно-административные методы управления, экономические управления, социально-психологические методы управления. Коммуникации в управлении и мотивация деятельности персонала гостиницы. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы.

Раздел V. Профессиональные стандарты обслуживания.

Требования к специалистам. Обязанности должностных лиц гостиницы (менеджера, администратора службы, портье, администратора по бронированию, оператора механизированного расчета, консьержа, метрдотеля, сомелье, старшего бармена, старшего официанта, бармена, администратора холла ресторана, помощника бармена, помощника официанта, швейцара, гардеробщика,). Основные правила профессионального выполнения своих обязанностей сотрудника гостиницы. Правила приветствия и прощания. Правила оказания услуг, общения с гостями. Правила работы с замечаниями и жалобами. Правила поддержания коллег. Правила внешнего вида. Правила нахождения в комнате гостя. Общие правила. Дисциплинарные взыскания за нарушение правил.

IV. Список литературы

1. Гостиничное дело: учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке.
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл.
3. Абдель Вахед Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 204 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке.
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлова. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 240 с.: ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке.
5. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке.

V. Примеры вступительных тестовых заданий

1. Гостиница - это

- 1) средство размещения
- 2) ночлежка
- 3) съемное жилье
- 4) имущественный комплекс

2. Гостиничные технологии - это

- 1) обеспечение безопасности
- 2) учет номеров размещения
- 3) процесс получения гостиничного продукта
- 4) оказание социальных услуг

3. Вместимость гостиницы - это

- 1) квадратные метры помещений
- 2) число номеров (мест)
- 3) количество жилых не жилых помещений в гостинице
- 4) общая площадь здания

4. Под коллективным средством размещения туристов понимается:

- 1) общежитие
- 2) отель
- 3) любой объект гостиничного типа
- 4) аренда помещения для ночлега

5. Индивидуальное средство размещения предоставляется туристам:

- 1) в аренду
- 2) в безграничное проживание
- 3) в соответствии с местным законодательством
- 4) для проведения мероприятий

6. Транзитные гостиницы - это

- 1) средства размещения в условиях кратковременной остановки
- 2) средства размещения с ограниченным набором услуг
- 3) средства размещения для транзитников
- 4) средства размещения для длительного пребывания

7. Целевые гостиницы - это

- 1) все средства размещения для делового предназначения и для отдыха
- 2) все средства размещения, предоставляемые в аренду
- 3) все средства как для размещения, так и для проведения аттракций
- 4) средства размещения для восстановления здоровья

8. Уровень комфорта в гостинице определяется системой:

- 1) звезд, букв, корон
- 2) цифр, баллов, предметов
- 3) звезд, предметов, коллора
- 4) флагов, цифр, предметов

9. Административно-организационная служба отвечает за:

- 1) размещение и технологии взаимодействия служб гостиницы
- 2) организацию управления всеми другими службами гостиницы
- 3) оперативное и стратегическое планирование, оптимизации предоставляемых услуг в гостинице
- 4) взаимодействие с гостями на протяжении периода проживания его в гостинице

10. Служба приема и размещения организует:

- 1) размещение гостей и взаимодействие с другими службами
- 2) обслуживание гостей в ресторанах, барах и т.д.

- 3) индивидуальное обслуживание гостей
- 4) функционирования санитарно-технического оборудования в номерах

11. Служба (подразделение) обслуживания номерного фонда поддерживает:

- 1) необходимое санитарно-гигиеническое состояние и комфорт в жилых и нежилых помещениях гостиницы
- 2) обеспечение работу гостиничного комплекса в целом
- 3) функционирование санитарно-технического оборудования
- 4) вопросы оперативного и стратегического планирования

12. Служба общественного питания обеспечивает:

- 1) обслуживание гостей в местах приема пищи
- 2) обслуживание гостей в объектах индустрии питания и номерном фонде
- 3) продвижение услуг питания на рынке гостиничных услуг
- 4) работы гостиницы в целом

13. Коммерческая служба занимается вопросами:

- 1) взаимодействия служб гостиницы
- 2) организации работы службы приема и размещения
- 3) оперативного и стратегического планирования, анализом состояния рынка гостиничных услуг
- 4) продвижения гостиничного продукта на рынке туристских услуг

14. Инженерно-техническая служба обеспечивает:

- 1) функционирование санитарно-технического оборудования гостиницы
- 2) необходимое санитарно-гигиеническое состояние гостиницы
- 3) ремонт помещений
- 4) работу прачечной и химчистки в гостинице

15. Вспомогательные службы в гостинице обеспечивают:

- 1) работу гостиничного комплекса в целом
- 2) работу службы приема и размещения
- 3) работу службы бронирования
- 4) продвижение гостиничного продукта

16. Жилой (номерной) фонд в гостинице - это

- 1) число помещений в гостинице
- 2) число номеров для заселения гостей
- 3) койко-места
- 4) койко-места в номерном фонде гостиницы

17. Койко-сутки – это

- 1) койко-места на сутки
- 2) койко-места на неопределенный срок
- 3) временное размещение
- 4) пропускная способность гостиницы

18. Показатель пропускной способности гостиницы рассчитывается как:

- 1) разность между числом койко-суток имеющихся в гостинице и числом койко-суток, находящихся в техническом простое
- 2) разность между номерным фондом гостиницы и номерным фондом, находящимся в техническом простое
- 3) койко-места для продажи
- 4) коэффициент загрузки (заполняемости) гостиничных ресурсов

19. Независимые гостиницы - это

- 1) предприятие, находящееся во владении и распоряжении владельца
- 2) часть от гостиничной цепи
- 3) предприятия учредителя
- 4) гостиничные корпорации

20. Гостиничная цепь - это

- 1) объединение гостиничных предприятий с централизованным управлением;
- 2) объединение независимых гостиниц
- 3) тоже что и гостиничная сеть
- 4) объединенные гостиничные группы