

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Забелина Светлана Алексеевна

Должность: Ректор Автономная некоммерческая организация высшего образования

Дата подписания: 26.03.2026 17:42:08 «Московский гуманитарно-технологический университет – Московский

Уникальный программный ключ:

ac61efa1186e39eefc0a742ef4d821f52734a482

архитектурно-строительный институт»

ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ПРОФИЛЬНОМУ ПРЕДМЕТУ
**«ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГОСТЕЙ»**

для поступающих на направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Содержание

1.	Общие положения.....	3
2.	Требования к уровню подготовки поступающего.....	3
3.	Основное содержание.....	4
4.	Теоретические вопросы и задания для подготовки к вступительному испытанию по профильному предмету «Основы организации и технологии обслуживания гостей»	6
5.	Порядок, форма и язык проведения вступительного испытания	12
6.	Продолжительность вступительного испытания	12
7.	Шкала оценивания	12
8.	Список литературы.....	13
9.	Дополнительные материалы и оборудование.....	16

1. Общие положения

Программа вступительного испытания по профильному предмету «Основы организации и технологии обслуживания гостей» разработана для поступающих, имеющих основания для прохождения вступительного испытания, проводимого вузом самостоятельно.

Программа по профильному предмету «Основы организации и технологии обслуживания гостей» составлена на основе ФГОС СПО по специальностям, входящим в состав укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ.

Программа составлена на основе требований к уровню подготовки абитуриентов, имеющих среднее профессиональное образование.

Цель вступительного испытания: определить подготовленность поступающего к освоению выбранной программы бакалавриата.

Задачи вступительного испытания:

- оценить актуальный уровень знаний претендента на поступление на программы бакалавриата;
- проанализировать подготовленность абитуриента к освоению сложно организованного уровня практик и теории научных знаний.

2. Требования к уровню подготовки поступающего

Абитуриент должен

знать:

- планирования текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- организации текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- координации и контроля деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

- процесса осуществления расчетов с потребителями за предоставленные услуги;

уметь:

- организовывать и осуществлять прием и размещение гостей; организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия;
- организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг;
- выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

3. Основное содержание

Раздел 1. Обязательный минимум знаний по основам организации обслуживания гостей.

Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние.

Эволюция предприятий индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения, рекомендуемая ЮНВТО. Типология гостиничных предприятий в России и мире. Термины, категории, объекты гостеприимства и составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства.

Особенности предоставления гостиничных услуг.

Характеристика гостиничных услуг и их структура. Особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса. Роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Качество услуги как объект управления. Важнейшие 6 характеристики услуги: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательное отношение. Качество услуги с точки зрения потребителя и его составляющие: базовое качество, требуемое качество, желаемое качество.

Применение, адаптация и развитие современных технологий обслуживания и технологический новаций.

Характеристика основных служб гостиничных предприятий.

Основные службы гостиницы, их характеристика. Функции и задачи: контактных служб (бронирования, приема и размещения, обслуживания, эксплуатации номерного фонда, службы организации питания); неконтактных служб (коммерческой, инженерно-технической, финансово-бухгалтерской, службы безопасности). Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение. Технологический цикл обслуживания гостя. Виды гостиничных технологий. Особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов на предприятиях питания различных типов. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.

Раздел 2. Обязательный минимум знаний по основам технологии обслуживания гостей.

Технологии содержания номерного фонда.

Офис АХС. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды уборки (ежедневная текущая, после выезда гостя, промежуточная). Вечерний сервис. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Тележка горничной. Продукция индивидуального пользования. Парфюмерно-косметические принадлежности разового использования в фирменном исполнении. Информационная папка гостя. Оставленные и забытые клиентами вещи. Устранение технических неполадок. Генеральная уборка.

Организация и технология предоставления дополнительных услуг.

Виды дополнительных услуг в гостиничных комплексах. Бизнес-центр: назначение, оборудование, функции персонала. Сервис-бюро: назначение,

функции персонала, виды предоставляемых услуг. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице: назначение, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий. Услуги прачечной. Транспортные услуги.

Телекоммуникационные услуги. Конференц-услуги. СПА-услуги. Специальные услуги для животных.

Технологии работы гостиничного персонала с гостями.

Профессиональные требования к работникам отдельных служб. Профессиональные стандарты обслуживания. Профессиональная этика. Должностные инструкции. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц. Роль руководителя гостиничного предприятия в повышении качества гостиничных услуг. Типология конфликтных гостей. Работа с 7 жалобами гостя. Варианты решения конфликтных ситуаций. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP -гостей). Организация и контроль процессов обслуживания. Методы анализа в гостиничном производстве.

4. Теоретические вопросы и задания для подготовки к вступительному испытанию по профильному предмету «Основы организации и технологии обслуживания гостей»

Блок 1. Вопросы к вступительному испытанию

1. Гостиницы и гостеприимство: история развития и современное состояние.
2. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Классификация средств размещения, рекомендуемая ЮНВТО.
5. Типология гостиничных предприятий в России и мире.
6. Термины, категории, объекты гостеприимства и составляющие элементы обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Особенности предоставления гостиничных услуг.
8. Характеристика гостиничных услуг и их структура.

9. Особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса.
10. Роль технологии и организации обслуживания в предпринимательской деятельности гостиничных предприятий и предприятий питания.
11. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
12. Качество услуги как объект управления.
13. Важнейшие 6 характеристики услуги: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательное отношение.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя и его составляющие: базовое качество, требуемое качество, желаемое качество.
15. Применение, адаптация и развитие современных технологий обслуживания и технологический новаций.
16. Характеристика основных служб гостиничных предприятий.
17. Основные службы гостиницы, их характеристика.
18. Функции и задачи: контактных служб (бронирования, приема и размещения, обслуживания, эксплуатации номерного фонда, службы организации питания).
19. Функции и задачи: неконтактных служб (коммерческой, инженернотехнической, финансово-бухгалтерской, службы безопасности).
20. Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение.
21. Технологический цикл обслуживания гостя.
22. Виды гостиничных технологий.
23. Особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов на предприятиях питания различных типов.

24. Отечественный и зарубежный опыт в области технологии и организации обслуживания в гостиничных комплексах.
25. Технологии содержания номерного фонда.
26. Офис АХС.
27. Ключевое хозяйство АХС гостиницы.
28. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
29. Виды уборки (ежедневная текущая, после выезда гостя, промежуточная).
30. Вечерний сервис.
31. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки.
32. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
33. Тележка горничной.
34. Продукция индивидуального пользования.
35. Парфюмерно-косметические принадлежности разового использования в фирменном исполнении.
36. Информационная папка гостя.
37. Оставленные и забытые клиентами вещи.
38. Устранение технических неполадок.
39. Генеральная уборка.
40. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.
41. Виды дополнительных услуг в гостиничных комплексах.
42. Бизнес-центр: назначение, оборудование, функции персонала.
43. Сервис-бюро: назначение, функции персонала, виды предоставляемых услуг.
44. Спортивно-оздоровительный центр в гостинице: назначение, функции персонала, виды предоставляемых услуг.
45. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий.
46. Услуги прачечной.

47. Транспортные услуги.
48. Телекоммуникационные услуги.
49. Конференц-услуги.
50. СПА-услуги.
51. Специальные услуги для животных в гостинице.
52. Технологии работы гостиничного персонала с гостями.
53. Профессиональные требования к работникам отдельных служб.
54. Профессиональные стандарты обслуживания.
55. Профессиональная этика.
56. Должностные инструкции.
57. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.
58. Роль руководителя гостиничного предприятия в повышении качества гостиничных услуг.
59. Типология конфликтных гостей.
60. Работа с 7 жалобами гостя.
61. Варианты решения конфликтных ситуаций.
62. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP -гостей).
63. Организация и контроль процессов обслуживания.
64. Методы анализа в гостиничном производстве.

Список направлений для творческого задания:

1. Гостиницы в эпоху Римской империи.
2. Развитие индустрии гостеприимства в средние века.
3. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма.
4. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе.
5. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.
6. Лидеры современного российского гостиничного рынка.
7. История развития индустрии гостеприимства в Америке.

8. Современные гостиничные ассоциации и объединения.
9. История гостиничной индустрии в России.
10. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства.
11. Основные характеристики индустрии гостеприимства.
12. Роль гостеприимства в гостиничном бизнесе.
13. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
14. Обслуживание и управление качеством услуг.
15. Требования к менеджеру гостиницы.
16. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах.
17. Культура управленческого труда.
18. Культура обслуживания на предприятиях питания.
19. Место и функции гостиничных предприятий в индустрии туризма.
20. Классификация гостиниц в РФ.
21. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
22. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
23. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
24. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.
25. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы.
26. Организация хозяйственной службы.
27. Внешние и внутренние службы гостиницы.
28. Цель, миссия, задачи гостиничного предприятия.
29. Сфера ответственности хозяйственной службы.
30. Планирование работы хозяйственной службы.
31. Важнейшие характеристики услуги в хозяйственной службе.

32. Порядок регистрации и размещения клиентов в гостинице.
33. Ключевые составляющие обслуживания гостя во время проживания:
культура, этикет, психология и стиль гостиничного обслуживания.
34. Принципы работы с «трудными» гостями.
35. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.
36. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства, типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
37. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
38. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
39. Уборка гостевых номеров, типы уборки.
40. Организация работы прачечной в гостинице.
41. Рабочий цикл прачечной.
42. Характеристика службы room-service.
43. Особенности оснащения службы room-service.
44. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электробезопасность в гостинице.
45. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска. Пожарная безопасность.
46. Тайм-менеджмент в гостиничном бизнесе.
47. Информационные технологии в организации обслуживания гостей во время проживания.
48. Типология анимации.

49. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

5. Порядок, форма и язык проведения вступительного испытания

Вступительное испытание по профильному предмету «Основы организации и технологии обслуживания гостей» проводится в форме тестирования с выбором варианта ответа. Тест состоит из 30 заданий с выбором одного варианта ответа.

Вступительное испытание проводится на русском языке.

6. Продолжительность вступительного испытания

Продолжительность вступительного испытания – 2 академических часа (90 минут).

7. Шкала оценивания

При приеме на обучение по программам бакалавриата результаты каждого вступительного испытания, проводимого вузом самостоятельно, оцениваются по стобалльной шкале.

Результат в баллах = (Количество правильных ответов)/(Количество заданий теста)*100

где

Результат в баллах – результат вступительного испытания поступающего (по стобалльной шкале).

Количество правильных ответов – количество правильных ответов, данных поступающим при выполнении заданий теста.

Количество заданий теста – количество заданий, которое необходимо выполнить поступающему во время вступительного испытания в соответствии с программой вступительного испытания.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания, определяется локальным актом вуза (Приказ о утверждении перечня вступительных испытаний с указанием

приоритетности вступительных испытаний при ранжировании списков поступающих; минимального и максимального количества баллов; информации о формах проведения вступительных испытаний, проводимых вузом самостоятельно).

8. Список литературы

Основная литература

1. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/519660>.
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/513643>.
3. Долженко, Г. П. История туризма: учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/516324>.
4. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/520436>.

5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/511182>.

Дополнительная литература

1. Безопасный отдых и туризм: учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/513523>.
2. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/520436>.
3. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/515319>.
4. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/510088>.

5. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм: учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/516511>.
6. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/514812>.
7. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/519853>.
8. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/513639>.
9. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/519623>.

Электронные ресурсы

1. <http://www.hotelnews.ru>
2. <http://www.gaomoskva.ru>
3. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4. «Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО)».
5. Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.
6. PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.
7. <https://www.atorus.ru> — Ассоциация Туроператоров - некоммерческая организация, объединяющая крупнейших туроператоров России.

9. Дополнительные материалы и оборудование

Для выполнения работы необходим компьютер с установленной на нём операционной системой.

Использование других программ, браузеров, сторонних ресурсов, источников, а также использование разрешенных программ, редакторов и средств для получения доступа к сторонним ресурсам и источникам запрещено, запрещено использование встроенных в разрешенные средства справочных материалов, баз знаний и т.п.