

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кубанский государственный технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КубГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

председатель приемной комиссии КубГТУ
врио ректора КубГТУ, профессор
_____ М.Г. Барышев

«30» октября 2021 г.

ПРОГРАММА
профильного вступительного испытания
по предмету «Техника и технологии (по отраслям)»
для поступающих на базе среднего профессионального образования
на направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Раздел 1. Индустрия гостеприимства. История развития индустрии гостеприимства в России и в мире. Современное состояние и тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Мировые гостиничные сети. Российские гостиничные сети. Гостеприимство и сервис. Современные модели гостеприимства (европейская, азиатская, американская, восточно-европейская).

Раздел 2. Сервисная деятельность. Историческое развитие сервисной деятельности и значение сферы обслуживания на современном этапе. Особенности сервисной деятельности в России. Классификация услуг. Позиционирование сервисных услуг. Сущность сервисной деятельности и задачи современного сервисного обслуживания. Сервисная деятельность и потребности человека. Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании. Виды сервисной деятельности. Организационная структура сервисного предприятия. Основные функции службы сервиса. Стандарты обслуживания. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Формы и процесс обслуживания потребителей. Психологические аспекты сервисной деятельности. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

Раздел 3. Менеджмент гостеприимства. Гостиница как объект управления. Новые организационные модели в гостеприимстве. Структура целей организации, ее миссия, планирование и стратегии. Характеристики функций управления предприятием. Основные типы организационных структур управления предприятиями. Управление персоналом предприятия. Эффективность управления гостиницей. Основные показатели эффективности управления современной гостиницей.

Раздел 4. Контроль качества услуг. Качество как основа менеджмента гостеприимства. Показатели качества услуг. Российские стандарты в сфере

гостеприимства. Методы измерения качества обслуживания. Формирование положительного имиджа гостиницы. Связи с общественностью. Конкуренция и конкурентоспособность гостиницы. Формирование маркетинговой стратегии гостиницы.

Понятия «качества услуг» и «качество обслуживания». Виды и современные подходы к управлению качеством услуг на предприятии. Критерии и показатели качества услуги. Методы контроля качества услуг. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. Внутренние стандарты качества в гостиничном и ресторанном бизнесе. Сертификация средств размещения.

Раздел 5. Основы организации деятельности предприятий сервиса и средств размещения. Технологии обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства. Основные службы организационной структуры отеля. Службы отеля Front Office и их функциональное назначение: служба приема и размещения; хозяйственная служба (Housekeeping Department); служба питания (Food and Beverage Department, Catering Department, Room Service, Conference & Banqueting department). Службы отеля Back Office и их функциональное назначение: служба управления человеческими ресурсами (Human resources management – HRM); отдел закупок (Purchasing department); служба безопасности (Safety department); инженерно-техническая служба (Engineering office); IT отдел (IT department); финансовая служба (Finance department); служба продаж и маркетинга (Sales and marketing department).

Процесс организации обслуживания в гостиничных и туристических комплексах. Цикл обслуживания гостей. Взаимодействие гостей и работников гостиницы на различных этапах цикла обслуживания. Бронирование. Технология работы службы приема и размещения гостей. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание.

Организация обслуживания гостей питанием. Классификация предприятий питания. Виды меню. Классификация форм и методов обслуживания на предприятиях общественного питания (в том числе при гостиницах). Виды ресторанного сервиса. Банкетная служба.

Дополнительные гостиничные услуги: гостиничная анимация. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристических комплексах.

Основная литература

Раздел 1:

1. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=339564>
2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=362848>
3. Шитов В. Н. Искусство гостеприимства: учебное пособие. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 227 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=387064>

Раздел 2:

- 1 Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 202 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=373370>

2. 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. – URL: <https://e.lanbook.com/book/169041>

Раздел 3:

1. Кнышова Е. Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 512 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=362861>

2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 3-е изд., доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 366 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=377398>

3. Ушаков Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=361058>

Раздел 4:

1. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>

2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=377712>

3. Магер В. Е. Управление качеством: учебное пособие. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 176 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=363086>

4. Басовский Л. Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 231 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=345915>

5. Герасимова Е. Б. Управление качеством: учебное пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А. Ю. Сизикин; под ред. Б. И. Герасимова. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 217 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=337178>

Раздел 5:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=377712>

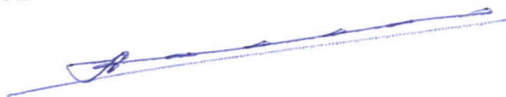
2. Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 242 с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668958>

3. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 536 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=376626>

4. Рождественская Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 179 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=371609>

5. Любецкая Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 308 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>

Директор ИППП



А.Ю. Шаззо

Председатель методической комиссии ИППП



Н.В. Мацакова