

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ имени МИХАИЛА Туган-Барановского»**



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГО ВПО «ДонНУЭТ
имени Михаила Туган-Барановского»

С.В. Дрожжина

«19» 03 2021 г.

ПРОГРАММА

профильного экзамена

«Организация гостинично-ресторанного хозяйства»

для поступающих на обучение по образовательным программам магистратуры

по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

(Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело)

Утверждено на заседании

Приемной комиссии

(протокол № 3 от 19.03. 2021 г.)

Донецк – 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Перечень вопросов для подготовки к профильному экзамену.	с. 3
2. Список рекомендованной литературы.	7
3. Критерии оценивания результатов профильного экзамена.	10

1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОФИЛЬНОМУ ЭКЗАМЕНУ

Раздел 1. Организация гостиничного хозяйства

- 1.1. Развитие гостиничной индустрии в регионе.
- 1.2. Классификация средств размещения. Типология коллективных и индивидуальных средств размещения. Общие требования к средствам размещения и их услуг.
- 1.3. Общие требования к гостиничным предприятиям. Требования к гостиницам соответственной категории.
- 1.4. Специализация гостиничных предприятий и средств размещения (туристические, курортные, на короткий срок пребывания, облегченного типа, для деловых людей, для молодежи, социальные).
- 1.5. Концепции клубного отдыха. Виды модулей в системе владения отдыхом. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг.
- 1.6. Организация процесса бронирования гостиничных услуг.
- 1.7. Характеристика основных этапов регистрационной деятельности. Виды тарифов на основные гостиничные услуги. Виды АСУГ, их преимущества и недостатки, особенности применения.
- 1.8. 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.
- 1.9. Классификация гостиничных номеров. Организация гостиничного номера. Особенности организации номера для инвалидов.
- 1.10. 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.
- 1.11. Организация службы питания при гостинично-ресторанных комплексах. Организация работы Room Service.
- 1.12. Методы нормирования труда. Производительность труда. Формы организации труда. Совмещение профессий и специальностей, механизация труда. Требования должностных инструкций.
- 1.13. 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.
- 1.14. Государственные и общественные органы регулирования туризма и гостиничного бизнеса.

Раздел 2. Организация ресторанного хозяйства

- 2.1. Основы организации предприятий общественного питания.
- 2.2. Особенности организации предприятий общественного питания. Классификация предприятий.

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

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

2.5. Основы организации централизованного производства полуфабрикатов для предприятий питания.

2.6. Основы организации производства на предприятиях общественного питания разных типов.

2.7. Столовая посуда, приборы, столовое белье.

2.8. Подготовка к обслуживанию потребителей на предприятиях общественного питания.

2.9. Организация обслуживания потребителей в предприятиях питания разных типов.

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

2.11. Правила подачи и потребления алкогольных напитков.

2.12. Организация работы баров.

Раздел 3. Маркетинг, менеджмент, управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанных комплексах

3.1. Теоретические основы маркетинга в гостиничном хозяйстве и общественном питании. Сущность, принципы, задачи, функции маркетинга в гостиничном хозяйстве и общественном питании, эволюция концепции маркетинга гостиничной индустрии. Виды маркетинга. Комплекс маркетинга и его инструменты.

3.2. Среда маркетинга. Факторы и их анализ. Влияние факторов среды на общую эффективность деятельности объектов гостиничного хозяйства и предприятий питания.

3.3. Методологические основы маркетинга гостиничного хозяйства и общественного питания. Понятие о маркетинговых исследованиях (сущность, система, методы проведения). Маркетинговая информация, особенности и методы ее сбора.

3.4. Анализ конкурентной среды и конкурентов в гостиничной индустрии. Бенчмаркинг и его применение в гостиничном хозяйстве и общественном питании.

3.5. Организация и планирование маркетинговой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании. Маркетинговая продуктовая политика гостиниц и предприятий питания. Ценовая политика в гостинично-ресторанном секторе. Маркетинговая политика распределения (сбыта) в гостиницах и предприятиях общественного питания. Маркетинговая коммуникационная политика в гостиничной индустрии. Контроль маркетинговой деятельности в гостиницах и других средствах размещения, в предприятиях общественного питания.

3.6. Организационная структура и функции управления гостиницами и предприятиями питания.

3.7. Факторы внешней и внутренней среды предприятий гостиничного хозяйства и общественного питания.

3.8. Оперативное и стратегическое управление в гостиничном хозяйстве и общественном питании.

3.9. Управленческий труд и технологии контактов руководителей отелей и предприятий питания. Характеристика посуды с фаянса, фарфора и керамики.

3.10. Коммуникативные процессы в гостиничном хозяйстве и общественном питании.

3.11. Этапы развития управления качеством продукции в двадцатом веке. Современные принципы управления качеством. Понятие качества. Свойство, параметр, показатель качества процесса, услуги. Комплексный показатель качества гостинично-ресторанных услуг.

3.12. Восприятие качества гостинично-ресторанных услуг потребителями. Итоговая оценка качества потребителем. Впечатления потребителя о качестве гостинично-ресторанных услуг.

3.13. Материальная и нематериальная (функциональная) составляющие гостинично-ресторанных услуг. Критические, нейтральные элементы обслуживания и те, что доставляют удовольствие или разочарование.

3.14. Квалиметрический метод оценки качества продукции и услуг. Общие принципы. Алгоритм комплексной количественной оценки качества продукции и услуг. Статистические методы контроля и оперативного управления качеством. Их краткая характеристика.

3.15. Системы управления качеством по международным стандартам. Документация СМК. Политика гостиничного хозяйства и общественного питания в области качества.

Раздел 4. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства.

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

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

4.3. Охарактеризуйте планировочную структуру земельного участка гостиничного предприятия. Системы застройки отеля.

4.4. Цель, задачи, методы разработки объемно-планировочных решений гостиничных предприятий. Приведите алгоритм объемного моделирования (разработки объемно-планировочных решений) гостиничного комплекса с характеристикой требований к проектированию гостиниц на каждом этапе.

4.5. Зонирование здания гостиницы с выделением функциональных групп помещений. Приведите общую функциональную схему гостиничного предприятия. Охарактеризуйте основные композиционные схемы, используемые в организации внутреннего пространства зданий гостиниц.

4.6. Охарактеризуйте основные зоны, выделяющиеся при зонировании вестибюля отелей. Приведите основные схемы функциональной организации

помещений вестибюльной группы и требования к проектированию помещений приемно-вестибюльной группы.

4.7. Предоставьте состав жилых и вспомогательных помещений жилой группы отеля и приведите требования к их проектированию в зависимости от категории отеля.

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

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

4.10. Предоставьте характеристику функциональных факторов в проектировании. Приведите функциональную схему взаимосвязи помещений предприятий общественного питания.

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

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

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

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

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

4.16. 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. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 216 с.
12. Гапоненко, А.Л. Теория управления: учебник для академического бакалавриата / А. Л. Гапоненко, М. В. Савельева. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 342 с. — Серия: Бакалавр. Академический курс.
13. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, И.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
14. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов [и др.] ; под ред. А. Г. Зекунова. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 475 с. - Серия : Бакалавр. Углубленный курс. ISBN 978-5-9916-2281-3
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с. — (Бакалавриат).
16. В.В. Богалдин-Малых Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. - М.: МПСИ, 2014. - 560 с.
17. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. — М. : Вершина, 2007. — 205 с.
18. Баумгартен Л. В. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.

19. 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.: ил.
20. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие / - Минск: БГЭУ, 2009. - 416 с.
21. Кусков А.С. Гостиничное дело : учеб. пособие / А. С. Кусков ; Изд-торг. корпорация «Дашков и К». - М. : Дашков и К, 2009. - 326, [1] с.
22. Управление маркетингом: Учебное пособие / Т.А. Бурцева, В.С. Сизов, О.А. Цень 2. -Москва,2015. - 71 с.
23. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник [для студ. высш. учеб. заведен.] / С.И.Байлик. - 2-е изд., перераб и доп. - К.: Дакор, 2009. - 368 с.
24. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес / Ю. Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 637 с. - Библиогр. с. : 632-635.2.
25. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Зайцева Н. А., 3-е изд., Доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.
26. Маркетинг: основы, закономерности, перспективы развития: учебное пособие / М.Г. Подопригора, Е.Л. Макарова; Южный федеральный университет. - Таганрог: Издательство Южного федерального университета; 2016. - 86 с.
27. Николаев, С.Н. Идеология успешного развития // Стандарты и качество. — 2014. — № 8, 9.
28. Стратегический менеджмент. Основы стратегического управления / М.А.Чернышев [и др.] – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 506 с. – (Высшее образование).
29. Белоусова С.Н., Белоуслов. А.Г. Маркетинг: учебное пособие. М-Ростов-на-Дону: Феникс, 2005, 2008.
30. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 348 с.
31. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с. - Библиогр. с. : 342.
32. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие. - М.: ФОРУМ ; : ИНФРА-М, 2011. - 511 с.
33. Гаранин Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации : [учеб. пособие по специальности «Менеджмент орг.»] / Н. И. Гаранин, И. И. Булыгина ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Совет. спорт, 2006. – 126, [1] с.
34. Медлик С. Гостиничный бизнес : Учеб. для вузов. / С. Медлик, Х. Инграм. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с. (Серия «Зарубежный учебник»).
35. 5. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие / под. ред. Л.П. Шматько. — М.: Ростов н/Д: ИКЦ "Март", 2003.
36. Савчук, Г.А. Управление маркетингом на предприятии : учеб. пособие / Г.А. Савчук, Ю.В. Мокерова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 112 с.
37. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения / В. С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с. - Библиогр. в конце ст.

38. 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. Библиогр. в конце ст.
39. Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учебник по специальности «Менеджмент организации»] / А. Д. Чудновский. – М. : КноРус, 2007. – 318, [1] с.б.
40. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.:ИНФРА-М.2007. – 384с. – (Национальные проекты).
41. 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. - Библиогр. в конце ст.
42. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. Пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск: БГЭУ. – 2000. – 100 с.
43. Николаев, С.Н. Непрерывное повышение качества организаций – основа развития экономики России. Ч. 1 / С. Н. Николаев //Стандарты и качество. – 2017. - №11. – С.18-23.
44. Шевчук, Д.А. Управление качеством [Текст] : [учебник] / Д.А. Шевчук. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. - 216 с. - (Бакалавр) - ISBN 978-5-476-00721-0
45. Антонова В.А. Организация и планирование производства на предприятиях питания. Учебное пособие. - Донецк, ДонГУЭТ, 2002. - 161с.
46. Антонова В.А. Организация обслуживания на предприятиях питания. Учебное пособие для студентов всех форм обучения специальности «Технология питания» - Донецк: ДонНУЭТ, 2005. - 158 с.
47. Багиев Г.Л. Маркетинг / Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн. - СПб.: Питер, 2008. - 736 с.
48. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К. :Дакор, 2009. - 368 с. - Библиогр. с. : 359-361.
49. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А.Балашова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Вершина, 2006. – 300 с.
50. Бандурин В.В., Ларицкий В.Е. Проблемы управления малыми гостиницами. – М.: Туризм и экономика, 2011. - 226 с.
51. Богушева В.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.
52. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2012. - 276 с.
53. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.
54. Васильева Е.А. Организация производства: учеб пособие для студ направления подгот спец 6.051701 «Пищевые технологии и инженерия»: Донецк, ДонНУЭТ, 2010. - 155с.
55. 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.

56. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с. - Библиогр. с. : 342.
57. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Изд.3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с. - Библиогр. в конце глав.
58. Выгодская Э.Г. Маркетинг / Э.Г. Выгодская, Н.П. Колпакова. – М.: ГИОРД, 2008. - 128 с.
59. 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.
60. Головки, О. М. Организация гостиничного хозяйства: учебн. пособ. / за ред. О. М. Головки. - К. : Кондор, 2011. - 410 с.
61. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.
62. Крылова Л.В. Организация ресторанного хозяйства. [Текст] : учеб. пос. для студ. спец. 8.14010101 «Гостиничное и ресторанное дело» очной. формы обучения / Л.В. Крылова –Донецк : ДонНУЭТ, 2012.
63. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания. – М.: Деловая культура, 2002.
64. Никуленкова Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания. – М.: КолосС, 2006.

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



Л.В. Крылова