

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 20.05.2026 15:13:44

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfdb603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Кафедра «Экономика и туризм»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно –
методической работе



Г.П. Узунова
«16» марта 2026 г.

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
для поступающих на базе среднего профессионального образования
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

г. Симферополь 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	3
1. Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы организации и технологии обслуживания гостей»	4
2. Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг»	4
3. Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы технологий в индустрии гостеприимства»	5
Список рекомендованной литературы	6

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Цель программы – ознакомить абитуриентов при подготовке к вступительному испытанию с требованиями экзаменационной комиссии относительно объёма, содержания и уровня усвоения специальных знаний и практических навыков.

Программа предусматривает краткое изложение содержания дисциплин обязательной части учебного плана профессиональной подготовки: «Основы организации и технологии обслуживания гостей», «Основы маркетинга гостиничных услуг», «Основы технологий в индустрии гостеприимства», а также список рекомендуемых источников литературы, включающий основной и дополнительный перечни.

Вступительное испытание проводится в письменной форме по билетам, которые включают в себя теоретические вопросы и тесты в объёме учебного материала, определённого учебной программой и учебным планом университета. В каждом билете имеются два теоретических вопроса и тесты из учебных программ дисциплин. Тест состоит из 10 вопросов. Таким образом, билеты охватывают основной учебный материал всех дисциплин, выносимых на вступительное испытание.

На вступительное испытание отводится 90 минут.

Результаты вступительного испытания оцениваются по 100-балльной шкале.

Максимальное количество баллов за тесты: 40.

Полный правильный ответ на каждое из заданий теста оценивается 4 баллами; неполный -2 балла, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

Максимальное количество баллов за каждый теоретический вопрос – 30 баллов (если вопрос раскрыт правильно, логически изложен материал, приведены примеры и обоснования ответа). Таким образом, максимальная сумма баллов за два теоретических вопроса – 60 баллов.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания – 50 баллов.

Вступительное испытание проводится в аудитории, где одновременно находятся пять человек экзаменуемых. Для оказания помощи каждому студенту выдаётся программа вступительного испытания. Ответы на билет проверяются членами комиссии.

После письменного ответа билет сдаётся секретарю.

Оценки выставляются членами комиссии после окончания экзамена и оформления протоколов на закрытом заседании комиссии и объявляются в тот же день.

Результаты сдачи вступительного испытания оцениваются оценками – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» на основании критериев оценки знаний и умений студентов, утверждённых на заседании кафедры университета.

1.Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы организации и технологии обслуживания гостей»

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№	Раздел/Тема	Содержание
	<i>Тема 1. Теоретические основы гостеприимства</i>	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Сущность и специфика гостиничных услуг.
	<i>Тема 2. История развития индустрии гостеприимств.</i>	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней. Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.
	<i>Тема 3. Развитие гостиничной индустрии.</i>	Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
	<i>Тема 4. Структура управления гостиничным предприятием.</i>	Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.
	<i>Тема 5. Технологии гостиничной деятельности.</i>	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Порядок регистрации и размещения гостей. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка

		ресторанного зала к обслуживанию, обслуживание клиентов.
	<i>Тема 6. Технологии и организация работы анимационной службы.</i>	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.
	<i>Тема 7 История и сущность экскурсионного дела</i>	Экскурсионное дело в Российской империи. Развитие экскурсионного дела в СССР. Экскурсионное дело в современной России. Регионы, наиболее привлекательные для экскурсионного дела. Экскурсия как вид деятельности. Функции и признаки экскурсий. Классификация экскурсий. Экскурсионная услуга в составе турпродукта.
	<i>Тема 8. Исторические аспекты развития услуг питания.</i>	Историческое развитие услуг питания. Становление услуг питания в России.
	<i>Тема 9 Классификация и типология предприятий общественного питания</i>	Классификация и типология предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, предприятие быстрого обслуживания, иные виды предприятий общественного питания.

2. Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг»»

№	Раздел/Тема	Содержание
1	Введение в маркетинг гостиничных услуг	Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса
2	Рынок гостиничных услуг	Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Стратегии охвата целевого рынка.
3	Составляющие комплекса маркетинга	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P). Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Типы посредников. Продвижение как составляющая комплекса маркетинга.
4	Коммуникационная политика гостиничного предприятия	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, e-mail маркетинг).

		<p>Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды.</p> <p>Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.</p> <p>PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.</p>
5	Методологические основы маркетинговых исследований	<p>Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований.</p> <p>Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.</p> <p>Основные принципы организации маркетингового исследования.</p> <p>Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства.</p> <p>Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты.</p> <p>Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения.</p>
6	Конкурентоспособность гостиничного предприятия	<p>Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.</p> <p>Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с жизненным циклом товара (ЖЦТ).</p>

3. Программа вступительных испытаний по учебной дисциплине «Основы технологий в индустрии гостеприимства»

№	Раздел/Тема	Содержание
1	Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	<p>Гостиничные услуги и их стандартизация</p> <p>Российские гостиничные сети.</p> <p>Управляющие компании в гостиничном бизнесе.</p> <p>Корпоративная политика в международных сетевых отелях</p>
2	Функции управления гостиничным предприятием	<p>Координация и регулирование деятельности персонала структурного подразделения гостиницы</p> <p>Связующие процессы в управлении</p> <p>Управление организационным поведением</p>

3	Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации	Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства Адаптация персонала в гостиницах Оценка деятельности персонала гостиницы Обучение и развитие персонала гостиницы
4	Организация и технология работы службы приема и размещения	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.
5	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки	Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Особенности работы с гостями. Документация службы приема и размещения. Оформление выезда гостя и процедура его выписки
6	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы Организация ночного аудита
7	Классификация предприятий общественного питания	Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания Структура службы питания в гостиничных предприятиях Общая характеристика процесса обслуживания в организациях питания
8	Организация процессов управления на предприятиях общественного питания	Планирование деятельности службы питания Торговые помещения организаций питания Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах Этапы организации обслуживания Последовательность и правила подачи кулинарной, кондитерской продукции и напитков
9	Обслуживание банкетов и приемов в гостинице	Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы организации обслуживания
10	Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями
11	Технологии взаимодействия сотрудников с потребителями при осуществлении процедуры бронирования и продаж	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах Особенности работы с клиентами Документация службы бронирования и продаж.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Литература по учебной дисциплине «Основы организации и технологии обслуживания гостей»:

1. Антикризисное управление в гостиничном бизнесе : учебник / под ред. В. А. Галицких ; рук. авт. кол. С. В. Дусенко. – Москва : КноРус, 2021. – 220 с. – ISBN 978-5-406-05487-8. Текст: непосредственный
2. Баумгартен, Л. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2023 – 288 с. – ISBN 978-5-00133-001-0. Текст: непосредственный
3. Гостиничный бизнес : теория и практика : учебник / под ред. А. А. Калабян. – Москва : Рипол Классик, 2021. – 352 с. – ISBN 978-5-386-10176-6. Текст: непосредственный
4. Канева, Н. А. Организация гостиничного сервиса : учебное пособие / Н. А. Канева. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-394-03419-7. Текст: непосредственный
5. Козлов, Д. В. Основы гостеприимства : учебник / Д. В. Козлов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 188 с. – ISBN 978-5-16-010952-8. Текст: непосредственный
6. Кривцова, О. А. Сервис в индустрии гостеприимства : учебник / О. А. Кривцова, В. Н. Семенов. – Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2022. – 256 с. – ISBN 978-5-98287-944-9. Текст: непосредственный
7. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / под общ. ред. Н. Н. Морозова. – Москва : Омега-Л, 2023. – 320 с. – ISBN 978-5-370-03468-7. Текст: непосредственный
8. Сапрунова, В. В. Менеджмент гостиничного и туристического бизнеса : учебник / В. В. Сапрунова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дело, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-907067-18-0. Текст: непосредственный
9. Ушаков, Д. В. Организация работы гостиниц и туристских комплексов : учебник / Д. В. Ушаков. – Москва : КноРус, 2022. – 196 с. – ISBN 978-5-406-06211-8. Текст: непосредственный
10. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного предприятия : учебник / Г. А. Яковлев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : КноРус, 2021. – 240 с. – ISBN 978-5-406-05506-6. Текст: непосредственный

Литература по учебной дисциплине «Основы маркетинга гостиничных услуг»:

1. Алексеева, Н. А. Маркетинг в гостиничном бизнесе : учебник / Н. А. Алексеева. – Москва : Юрайт, 2022. – 205 с. – ISBN 978-5-534-07832-1. Текст: непосредственный
2. Гостиничный маркетинг : учебник / под ред. В. П. Скворцова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 312 с. – ISBN 978-5-16-011197-2. Текст: непосредственный
3. Дудник, Е. А. Основы маркетинга в сфере туризма и гостеприимства : учебное пособие / Е. А. Дудник, Н. Е. Полякова. – Санкт-Петербург : Лань, 2022. – 176 с. – ISBN 978-5-8114-4099-7. Текст: непосредственный
4. Котлер, Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер ; пер. с англ. – 5-е изд. – Москва : Вильямс, 2021. – 1152 с. – ISBN 978-5-8459-2023-8. Текст: непосредственный
5. Макарова, Е. Л. Маркетинг в гостиничном и туристском бизнесе : учебник / Е. Л. Макарова. – Москва : КноРус, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-406-06213-2. Текст: непосредственный

6. Маркетинг услуг : учебник / под ред. В. Л. Музыканта. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 480 с. – ISBN 978-5-16-011219-1. Текст: непосредственный
7. Основы маркетинга : учебное пособие / под ред. А. Н. Канаяна. – Москва : Экзамен ; Санкт-Петербург : АСТ, 2021. – 384 с. – ISBN 978-5-377-03164-9. Текст: непосредственный
8. Перфильев, М. В. Цифровой маркетинг для гостиниц : практическое руководство / М. В. Перфильев. – Москва : Альпина Паблишер, 2022. – 288 с. – ISBN 978-5-9614-2743-6. Текст: непосредственный
9. Солнцева, И. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебник / И. А. Солнцева. – Москва : Юрайт, 2021. – 180 с. – ISBN 978-5-534-06649-5. Текст: непосредственный
10. Старостина, И. П. Управление маркетингом в сфере услуг : учебник / И. П. Старостина. – Москва : КноРус, 2022. – 224 с. – ISBN 978-5-406-06216-3. Текст: непосредственный

Литература по учебной дисциплине «Основы технологий в индустрии гостеприимства»:

1. Александрова, А. А. Современные технологии в индустрии гостеприимства : учебное пособие / А. А. Александрова. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 208 с. – ISBN 978-5-394-03538-5. Текст: непосредственный
2. Батракова, И. С. Технологии гостиничного сервиса : учебник / И. С. Батракова. – Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2021. – 240 с. – ISBN 978-5-98287-951-7. Текст: непосредственный
3. Гостиничное дело : технологии и управление : учебник / под ред. А. А. Калабян. – Москва : Рипол Классик, 2022. – 320 с. – ISBN 978-5-386-10544-3. Текст: непосредственный
4. Забаев, В. Н. Технологии ресторанного бизнеса : учебник / В. Н. Забаев. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 288 с. – ISBN 978-5-16-011081-4. Текст: непосредственный
5. Иванова, Е. В. Информационные технологии в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е. В. Иванова. – Москва : КноРус, 2022. – 192 с. – ISBN 978-5-406-06218-7. Текст: непосредственный
6. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Джанджугазова, А. А. Кускова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2021. – 352 с. – ISBN 978-5-00133-003-4. Текст: непосредственный
7. Лесник, А. Л. Технологии управления гостиничным предприятием : учебник / А. Л. Лесник. – Москва : Юрайт, 2021. – 282 с. – ISBN 978-5-534-06806-2. Текст: непосредственный
8. Основы современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства : учебное пособие / под общ. ред. Н. Н. Морозова. – Москва : Омега-Л, 2022. – 304 с. – ISBN 978-5-370-03570-7. Текст: непосредственный
9. Попов, Л. В. Управление технологиями гостиничного сервиса : учебное пособие / Л. В. Попов. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-03243-8. Текст: непосредственный
10. Семенов, В. Н. Технологии в индустрии гостеприимства : учебник / В. Н. Семенов. – Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2022. – 272 с. – ISBN 978-5-98287-965-4. Текст: непосредственный