

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по довузовскому  
и дополнительному  
профессиональному образованию



С.Ю. Кустов

2021 г.

**ПРОГРАММА  
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
В ГОСТИНИЦАХ, ТУРИСТСКИХ  
КОМПЛЕКСАХ И НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

(для поступающих на базе среднего профессионального образования  
на направления подготовки бакалавриата/специальности)

г. Краснодар  
2021 г.

Программу составили  
заведующий кафедрой международного туризма и менеджмента, д-р  
геогр. наук, профессор \_\_\_\_\_ М.Ю. Беликов



Рабочая программа обсуждена на УМК ИГГТиС  
протокол № 9 от «22» октября 2021 г.

Председатель УМК ИГГТиС \_\_\_\_\_ А.А. Филобок



Утверждена на заседании ученого совета ИГГТиС  
протокол № 3 от «26» октября 2021 г.

Председатель ученого совета \_\_\_\_\_ М.Ю. Беликов



Руководитель института  
тестовых технологий  
и дополнительного образования \_\_\_\_\_



С.И. Завгородняя

**Программа вступительного испытания  
по организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах  
и на предприятиях общественного питания  
для поступающих на базе среднего профессионального образования**

*Теоретические основы гостеприимства.* Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Сущность и специфика гостиничных услуг.

*История развития индустрии гостеприимств.* 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.

*Развитие гостиничной индустрии.* 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.

*Структура управления гостиничным предприятием.* Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.

*Технологии гостиничной деятельности.* 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 ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов. Технологии и организация работы анимационной службы.

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.

***История и сущность экскурсионного дела.*** 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.

***Экскурсионная методика и пути ее совершенствования.*** Технология разработки новой экскурсии. «Портфель» экскурсовода. Техника ведения экскурсии. Основные приемы показа. Основные приемы рассказа. Основные приемы ведения экскурсий.

***Основы обеспечения безопасности в туризме.*** Понятие безопасности в сфере туризма. Источники опасностей. Требования безопасности при туристско-экскурсионном обслуживании. Правовое регулирование и государственная поддержка безопасности туристской деятельности. Права и обязанности туристов. Страхование туристов.

***Исторические аспекты развития услуг питания.*** Историческое развитие услуг питания. Становление услуг питания в России.

***Классификация и типология предприятий общественного питания.*** Классификация и типология предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, предприятие быстрого обслуживания, иные виды предприятий общественного питания.

***Организация обслуживания гостей питанием гостиничных предприятий.*** Структура службы питания гостиничного предприятия. Формы, типы питания и виды меню в гостиничном предприятии. Конфликты с гостями предприятий питания и методы их разрешения.

## Основная литература

1. Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.
2. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2019.
3. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Туризм». – Москва: КНОРУС, 2018.
4. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. проф. А.Т. Васюковой. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2019.
5. География туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. А.Ю. Александровой. – 3-е изд., испр. – М.: Кнорус, 2015.
6. Жабина С.Б. Маркетинг в организациях общественного питания: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
7. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск: НГТУ, 2013.
8. Канивец И.А. Основы физиологии питания, санитарии и гигиены: учебное пособие. – Минск: РИПО, 2017.
9. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2008.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – Москва: КноРус, 2018.
11. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. К73 Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: Юнити, 1998.
12. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009.

13. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014.

14. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. – Москва: ФЛИНТА, 2014.

15. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода Ю.М., Елфимова К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015.

16. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

17. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

18. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013.

#### **Дополнительная литература**

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2016.

2. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

3. Васюкова А.Т. Технология продукции общественного питания: учебник/ А.Т. Васюкова, А.А. Славянский, Д.А. Куликов; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.

4. Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

5. Карнаух Н.Н. Охрана труда: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

6. Кошевой Е.П. Технологическое оборудование пищевых производств. Расчетный практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

7. Кузьмина Е.Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

8. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева – М.: Издательство Юрайт, 2020.

9. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.В. Пасько, О.В. Автюхова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

10. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2018.

11. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

12. Тебекин А.В. Управление персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

13. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

14. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

15. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.