

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российский экономический университет
имени Г.В. Плеханова»

**ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ
ПОСТУПАЮЩИХ НА ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРОВ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Структура вступительного испытания:

1. ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ2
2. МАРКЕТИНГ5
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА8

Москва 2023

1. ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 МЕСТО И ЗНАЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ» В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НАУКЕ

Экономика гостиничного предприятия в индустрии гостеприимства: предмет изучения. Воздействие экономических факторов на гостиничный бизнес. Предприятие индустрии гостеприимства и экономический оборот. Рынок: понятие и разновидности.

1.2 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ И ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ФУНКЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Предпринимательство как экономическая категория. Производственная функция гостиничного предприятия. Предприятие и предпринимательская деятельность.

1.3 ОСНОВНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Основные средства гостиничного предприятия: понятие и классификация. Планирование, учёт, оценка и анализ использования основных фондов. Износ и амортизация основных фондов, виды износа и амортизации основных фондов. Воспроизводство основных фондов. Аренда и лизинг имущества.

1.4 ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Оборотные средства предприятия, их характеристика. Определение потребности в оборотных фондах. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью. Показатели эффективности использования оборотных средств.

1.5 КАДРЫ И ОПЛАТА ТРУДА РАБОТНИКОВ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Кадры предприятия, структура, управление. Производительность труда: определение, показатели. Выработка и трудоёмкость, их характеристика. Планирование производительности труда. Методика расчёта. Предельная производительность труда. Планирование численности работников предприятия. Расчёт бюджета рабочего времени. Планирование фонда оплаты труда. Планирование социального развития предприятия.

1.6 ИЗДЕРЖКИ ПРОИЗВОДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И ИХ УЧЁТ

Издержки и их классификация. Калькуляция себестоимости услуг. Методы учета затрат. Зарубежный опыт учёта издержек.

1.7 ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Роль цены в экономике предприятия. Ценовые стратегии: виды и выбор. Ценообразование на гостиничном предприятии. Определение цены по системе «директ-

костинг». Особенности ценообразования в гостинице.

1.8 ПРИБЫЛЬ И БЕЗУБЫТОЧНОСТЬ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Прибыль в гостинице и методы её расчёта. Безубыточность работы гостиничного предприятия. Точка безубыточности: понятие, методика расчёта, применение. Рычаги (левередж) - операционный производственный, финансовый и сопряженный. Механизм формирования налогообложения и распределения прибыли.

1.9 АНАЛИЗ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Экономический анализ и агрегированный баланс гостиницы. Анализ оборотных активов гостиничного предприятия. Основные показатели анализа хозяйственной деятельности гостиницы: рентабельность капитала и производства услуг.

1.10 ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ, ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТЬ И РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Финансовая устойчивость гостиничного предприятия. Оценка платежеспособности и ликвидности гостиницы, ликвидный денежный поток. Диагностика банкротства гостиничного предприятия.

1.11 ПЛАНИРОВАНИЕ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Содержание и методы планирования. План маркетинга на гостиничном предприятии. Программа развития гостиницы. Финансовое планирование на гостиничном предприятии. Бюджет и его значение в деятельности гостиничного предприятия. Бизнес-план и его структура.

Рекомендуемая литература

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. - 2-е изд. - Москва: - Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. - 213 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
2. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Экономика организации туризма. Учебник для академического бакалавриата 5-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2019. - 290

с. - (Серия: Университеты России). <https://biblio-online.ru/viewer/ekonomika-organizacii-turizma-441186#page/1>

4. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 432 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>

5. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. – 3-е изд. испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. <https://urait.ru/viewer/ekonomika-predpriyatiya-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-532162#page/1>

6. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2023. - 366 с. <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-turizme-514812#page/1>

2. МАРКЕТИНГ

2.1 МАРКЕТИНГ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА

Комплекс маркетинга (маркетинг-микс). Маркетинг услуг. Специфические черты услуг как товара и их структура с позиций маркетинга. Источники и носители маркетинговой информации в туризме. Методы сбора маркетинговой информации в туризме. Маркетинговые стратегии. Исследования конкурентов в туризме. Организационная структура управления маркетинга в туризме. Понятие организационных сред, их характеристика и взаимосвязь: внутренние факторы (цели, задачи, структура, люди, технология), внешние факторы среды прямого и косвенного воздействия. Значение анализа организационных сред для формирования маркетинговых стратегий. Анализ отрасли и конкурентной ситуации: основные этапы и методы (модель пяти сил конкуренции Портера, модель «продукт-рынок», матрица БКГ, матрица МакКинси на примере средств размещения). Анализ ресурсов и конкурентных возможностей компании: этапы и методы (модель МакКинси «7С», матрица Вилсона, SWOT-анализ, цепочки ценности).

2.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Этапы развития гостиничного дела в России и мире. Современное состояние и перспективы развития гостиничного дела в РФ. Государственная политика в сфере гостиничного дела. Влияние гостиничного дела на экономическое развитие страны. Пути повышения качества гостиничного обслуживания.

Классификация гостиниц. Характеристика основных групп гостиниц. Система классификации средств размещения в мире. Классификация средств размещения туристов ВТО. Классификация средств размещения туристов по форме собственности. Структура типового гостиничного предприятия. Основные направления гостиничных комплексов в России. Понятие стандартизации и сертификации. Международные стандарты серии ИСО 9000. Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК и др.). Правовые основы стандартизации. Государственная система стандартизации. Правовые основы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

2.3 МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Основные модели маркетинга услуг: модель Д.Ратмела, П. Эйглие и Е. Ланггарда, К. Гренруса, М.Битнера, Ф. Котлера. Изучение маркетинговой среды средств размещения. Внутренняя и внешняя среда маркетинга гостиничных услуг. Основные результаты анализа внутренней среды гостиничного предприятия: коэффициент загрузки, коэффициент оборачиваемости, пропускная способность, план выпуска блюд, Прогнозирование и планирование деятельности гостиничного предприятия. Назначение, состав и структура

бизнес-плана в гостиничной индустрии. Продуктовая стратегия предприятий гостеприимства. Сбытовая стратегия гостиничных предприятий. Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии. Рекламная стратегия гостиниц.

2.4 ОСОБЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ СРЕДЫ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Природа потребления услуг. Моделирование поведения потребителей услуг. Характеристика типов покупательского поведения пользователей услуг. Этапы поведения потребителя на рынке услуг. Интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием. Матрица сегментации услуг (потребителей). Матрица сегментации услуг в зависимости от степени участия в обслуживании клиентов представителей предприятия. Типы услуг и сферы их применения. Правильный выбор целевых потребителей. Формирование портфеля клиентов. Преодоление негативных последствий неосвязаемости сервисного процесса. Работа с жалобами потребителей и совершенствование сервисного процесса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абабков Ю.Н. Абабкова М.Ю. Филиппова И.Г. Маркетинг в туризме. Учебник. М.: Инфра-М, 2017
2. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Академический курс. М.: Юрайт, 2020
3. Бутко И.И., Ситников В.А., Ситников Е.А. Маркетинг в туризме. Учебное пособие. 2-е издание М.: Дашков и К, 2017.
4. Гончарова И.В., Розанова Т.П., Морозов М.А., Морозова Н.С. Маркетинг туризма. Учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело». М.: Федеральное агентство по туризму. 2014.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений. М., Издательский центр «Академия» 2005.
6. Диянова С.Н., Штезель А.Э. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие : [гриф УМО]. М.: Магистр: ИНФРА-М, 2012.
7. Ильина Е.Л., Блинова Е.А., Валединская Е.Н. Практикум по дисциплине "Практикум продвижения, продажи услуг гостеприимства и туризма". М.: Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2011.

8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов: пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп./ Филип Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ – Дана, 2012.
9. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности «Сервис» / пер. с англ. А.В. Павлова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
10. Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма. Учебное пособие. Гриф. М.: Дашков и Ко, 2017.
11. Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В., Маркетинг услуг гостеприимства и туризма. Учебное пособие. Гриф. М.: Дашков и Ко, 2012.
12. Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и Ко, Ай Пи Эр Медиа. 2020.
13. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. Учебник для академического бакалавриата. М.: Юрайт. 2018.
14. Цахаев Р.К., Муртузалиева Т.В. Маркетинг. Учебник. Гриф. М.: Дашков и Ко, 2020.
15. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг с гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / Под ред. В.С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика. 2010.
16. www.servicemarketing.ru (Информационный портал посвященный вопросам маркетинга и управления в сфере услуг)
17. www.marketing.spb.ru (Публикации по вопросам маркетинга (Брендинг, ценообразование, поведение потребителей, финансовый, промышленный, международный маркетинг и т.д.). Примеры маркетинговых исследований)
18. www.marketolog.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе)
19. www.restoranooff.ru (Всё для ресторано-гостиничного бизнеса в России)
20. www.restorante.com.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=6 (Бородина В.В. «Ресторанно-гостиничный бизнес»)

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

3.1 ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

История гостиничного дела. Значение гостиничного дела. Гостиничный рынок. Этапы становления мировой гостиничной индустрии. Гостиничное дело в древнем мире. Гостиничное дело в Средние века. Гостиничное дело в Новое время. Становление гостиничного комплекса. Гостиничное дело на современном этапе. Ведущие отели мира. История развития российских гостиничных услуг.

Гостиничный продукт. Понятия и определения. Характеристики гостиничного продукта. Потребительские свойства гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта.

Модели организации гостиничного бизнеса. Виды управления гостиничным предприятием. Независимые гостиницы. Контракт на управление. Франчайзинг. Аренда. Консорциумы. Ассоциации. Системы управления в мире и в России.

Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Мировые тенденции развития гостиничных услуг. Тенденции, проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса. Географическая и экономическая структура мирового гостиничного комплекса. Мировые лидеры на рынке гостиничных услуг. Гостиницы-рекордсмены.

3.2 РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Правовое регулирование гостиничной индустрии. Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Межрегиональная гармонизация критериев. Франкфуртская таблица. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

Государственное регулирование гостиничного дела. Лицензирование, стандартизация, сертификация, показатели качества гостиничных услуг. Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства. Понятия и определения. Государственные и отраслевые стандарты. Порядок сертификации гостиничных услуг. Схемы сертификации.

Обеспечение безопасности, охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Виды опасностей, возникающих на гостиничном предприятии. Техника безопасности в гостиницах и иных средствах размещения. Охрана труда на гостиничном предприятии. Инструктаж по технике безопасности в гостиницах. Пожарная безопасность. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.

3.3 КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Классификация гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО. Мировые классификации гостиниц. Классификация гостиниц по функциональной направленности, по величине, комфорту и другие классификации гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации. Порядок классификации средств размещения в РФ. Государственные стандарты средств размещения РФ. Национальные системы классификации средств размещения. Особенности функционирования отдельных групп гостиниц.

3.4 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Структура гостиничного предприятия. Виды организационных структур и их характеристики. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Служба приема и размещения. Хозяйственная служба. Ресторанная служба. Администрация гостиничного комплекса. Служба безопасности в гостинице. Маркетинговая и экономическая служба в гостинице.

Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

3.5 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА И ДИЗАЙН ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Материально-техническая база гостиницы. Состав и оборудование общественных зон гостиницы. Состав и оборудование номеров в гостинице. Состав и оборудование служебных помещений гостиницы. Оборудование хозяйственной службы. Инженерная служба в гостинице. Лифтовое хозяйство. Системы безопасности в гостинице.

Предметно-пространственная среда и дизайн гостиничного предприятия. Виды помещений в гостинице. Особенности оформления гостиничных помещений. Дизайн гостиничного комплекса. Современные тенденции пространственного дизайна гостиничных предприятий.

Рекомендуемая литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>.

3. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 136 с. - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1911729>.

4. Организация гостиничного дела: учебное пособие / В.В. Баева, Е.В. Бокарева, Т.А. Демина [и др.] ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва: КноРус, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-406-08711-4. — URL:<https://book.ru/book/940498>.

5. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>.

6. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

7. Постановление правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».