

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(Национальный исследовательский университет)
Институт спорта, туризма и сервиса
Кафедра Туризма и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИСТиС



В.В. Эрлих

2021 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

по дисциплине «Основы гостиничной деятельности»

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

43.03.03 «Гостиничное дело»

Разработчик программы:

Зав. кафедрой ТиСКС

 Т.Н. Третьякова

Порядок и форма организации вступительных испытаний

Форма проведения – тестирование. Тест состоит из 50 вопросов, на каждый из которых представлено 4 ответа. Правильным является один ответ. Время прохождения 45 минут. Один правильный ответ дает 2 балла. Максимальное количество баллов за тест – 100.

Основные разделы для подготовки к тестированию.

Теоретические основы гостиничной деятельности

Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Виды технологических процессов. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Терминология. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Характеристика рынка туристских и гостиничных услуг. Роль туризма в российской экономике. Перспективы развития гостиничной индустрии в Российской Федерации

Организация бронирования номеров и мест в гостиницах. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров и мест. Интернет-бронирование. Типы бронирования: гарантированное бронирование, негарантированное бронирование, сверхбронирование. Подтверждение бронирования (Confirmation reservation). Аннуляция бронирования.

Организация приема и размещения клиентов в гостиницах. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытии. Порядок регистрации документов и учет граждан Российской Федерации в гостиницах Российской Федерации. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиницах Российской Федерации. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в помещения гостиниц

Организация персонализированного обслуживания гостей в высококлассных отелях. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Порядок и процедуры транспортировки их багажа. Хранение багажа. Рабочее место швейцаров (Doormans = Door attendants), работающих у центрального входа отеля. Рабочее место подносчиков багажа (Bellmans, Bellboys), работающих в вестибюле гостиницы (Hotel lobby). Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) (Page) во время сопровождения гостя до его

номера. Правила обращения с багажом. Порядок хранения багажа в отеле. Процедура помощи с багажом при групповых заездах и выездах гостей. Действия подносчиков багажа во время заезда VIP-гостей. Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанного по вине авиакомпаний. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами. Процедура совершения покупок по просьбе гостей. Процедура поддержания чистоты в вестибюле гостиницы, камере хранения багажа и на территории, прилегающей к главному входу. Служебный ключ сотрудника (подносчика багажа, посыльного). Правила передачи смены

Организация предоставления услуг консьержей в высококлассных гостиницах. История создания Les Clefs d'Or «Золотых ключей» консьержей. Специфика функционирования службы консьержей в отелях. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания. Сотрудничество гостиниц с независимыми компаниями, предоставляющими консьерж-услуги.

Организация выезда гостей из отеля. Порядок расчета платы за проживание. Порядок расчета за дополнительные платные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги. Оплата наличными (Cash). Оплата кредитными картами (Payment by CreditCard). Оплата по безналичному расчету. Оплата ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета (Quick Check-out Service) или быстрая выписка (Express Check-out)

Технология оказания услуг питания. Обслуживание питанием в номерах (Room Service). Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах

Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к руководителю административно-хозяйственной службы гостиницы, и его должностные обязанности

Технология работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства). Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров службы. Основные технологические документы АХС гостиницы. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж.

Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера). Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Информационная папка для гостей. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Генеральная уборка номеров. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Контроль качества уборки номеров

Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих. Технология предоставления телекоммуникационных услуг. Услуга «Не беспокоить гостя» (Do Not Disturb). Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг. Спортивно-оздоровительные комплексы/центры (Health Center или Fitness Center). Медицинская помощь (Medical Aid). Ночной клуб (Night Club). Салон красоты (Beauty Salon). Размещение с животными.

Охрана труда и техника безопасности. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием.

Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция». Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования

Рекомендуемая литература

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/ Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с.
3. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
4. Скобкин, С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ С.С. Скобкин. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
5. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования/ Г.С. Сологубова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 332 с.
6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Н.В. Фаустова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
7. Николенко, П.Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования/ П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, А.Е. Фролова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
8. Боголюбов, В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования/ В.С. Боголюбов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.