

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель приемной комиссии

Ректор ФГБОУ ВО ВГУИТ

Попов В.Н.



10 20 21г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

комплексного междисциплинарного экзамена
по направлению подготовки магистратуры
43.04.01 «Сервис»

Воронеж, 2021

Программа разработана на основании требований ФГОС ВО по направлению подготовки магистров 43.04.01 «Сервис»

Программа предназначена для лиц, имеющих диплом бакалавра, диплом специалиста, диплом магистра.

Организация внутреннего вступительного испытания

1.1 Вступительное испытание проводится в офлайн формате.

1.2 Вступительное испытание содержит 16 вопросов (из которых):

- 10 вопросов – тестовые задания с выбором варианта ответа или с открытым вариантом ответа;
- 2 вопроса - расчетные задачи
- 4 вопроса - кейс-задания (ситуационные задачи).

1.3 Вступительное испытание оценивается по 100-балльной шкале:

- тестовое задание оценивается в 4 балла (не более 40 баллов за 10 вопросов)
- расчетная задача оценивается в 10 баллов (не более 20 баллов за 2 вопроса)
- кейс-задание (ситуационная задача) оценивается в 10 баллов (не более 40 баллов за 4 вопроса)

1.4 Длительность вступительного испытания составляет 3 часа.

2. Перечень дисциплин и их разделов, выносимых на внутреннее вступительное испытание

Вступительный междисциплинарный экзамен проводится в соответствии с правилами приема. Предназначен для проверки как теоретических, так и практических знаний, полученных студентами за время обучения в высших учебных заведениях. Билеты для проведения экзамена состоят из 3 блоков, в которые входят: 20 вопросов - задания с выбором варианта ответа или с открытым вариантом ответа; 4 вопроса - расчетные задачи; 4 вопроса - кейс-задания (ситуационные задачи) из разделов управленческих, экономических и общих специальных дисциплин.

В программу включены следующие разделы (дисциплины) полного курса подготовки бакалавра по направлению 43.04.01 «Сервис».

1. Введение в технологии сферы обслуживания.
2. Интернет-продвижение услуг в сфере гостеприимства.
3. Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.
4. Экономика организаций профессиональной сферы.

5. Организационное проектирование предприятий сферы обслуживания

Дисциплина «Введение в технологии сферы обслуживания»

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
6. Службы гостиницы и их краткая характеристика.

Дисциплина «Интернет-продвижение услуг в сфере гостеприимства»

1. Общие принципы интернет - рекламы для индустрии гостиничного дела
2. Интернет как инструмент продвижения услуг для индустрии гостеприимства
3. Подготовка и организация рекламных кампаний
4. SMM и SEO-технологии как функциональные инструменты интернет-маркетинга
5. Особенности создания контента в сети Интернет под SMM и SEO-продвижение.
6. Подбор каналов коммуникации и методов эффективного взаимодействия с целевой аудиторией.

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

1. Стандартные классификации средств размещения
2. Специфические характеристики гостиничного продукта
3. Организационно – управленческая структура гостиничного предприятия. Основные службы.
4. Иерархическая пирамида управления
5. . Организационное обеспечение лицензирования в сфере туристской индустрии.

Дисциплина «Экономика организаций профессиональной сферы»

1. Понятие экономики СКС и туризма.
2. Основные определения гостиничной индустрии как межотраслевого экономического комплекса.
3. Факторы воздействия на туризм: внешние и внутренние. Социально-экономические факторы, влияющие на рост гостиничной индустрии, факторы гостиничного рынка.
4. Предпринимательская деятельность. Основные направления предпринимательской деятельности.

5. Экономические методы и приемы, используемые в деятельности предприятия.

Дисциплина «Организационное проектирование предприятий сферы обслуживания»

1. Понятие о проектировании и проекте. Типы проектов. Нормативная документация.
2. Состав и содержание проекта. Стадии и этапы проектирования
3. Состав функциональных групп помещений в зависимости от типа предприятия
4. Техничко-экономическое обоснование. Задание на проектирование
5. Нормативная документация для проведения проектных работ

Рекомендуемая литература

Литература по дисциплине «Введение в технологии сферы обслуживания»

1. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.
2. Родионова Н.С. Введение в технологии сферы обслуживания [Текст] : учебное пособие / Родионова Н.С., Глаголева Л.Э. – Воронеж. гос. унив. инжен. технол.; Воронеж, 2018. – 173 с.
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов — Москва : Издательство Юрайт, 2021
4. Польшинский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие : [16+]. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019.

Литература по дисциплине «Интернет-продвижение услуг в сфере гостеприимства»

1. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов . — Москва : Издательство Юрайт, 2021
2. Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова, Е. Е. Шарафанова [и др.]. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018
3. Родигин, Л. А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве: лекции. – Москва : Советский спорт, 2014

Литература по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с.

— ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297>

2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : СтГАУ, 2016. — 76 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/107216>

3. Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : НГТУ, 2017. — 192 с. — ISBN 978-5-7782-3283-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118388>

4. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учебное пособие для студ. Ср. проф. Образов. (гриф Пр.) / А. В. Сорокина. — М. : Альфа-М ; Инфра-М, 2009. — 304 с .

5. Основы формирования функциональных процессов в гостиницах: учебник / Агаева Н.Ю., Агаев Р.Н., Нестеренко И.П. – Воронеж, ВГУИТ, 2021.

Литература по дисциплине «Экономика организаций профессиональной сферы»

1. Митрофанов, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. — 230 с. — ISBN 978-5-94047-023-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144185>

2. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. — Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. — 48 с. — ISBN 978-5-9500425-7-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/156424>

3. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Г. Брашнов. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 222 с. — ISBN 978-5-9765-1184-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119309>

4. Чунихина, И. А. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / И. А. Чунихина. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 107 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book>

5. Нестерова, Н. А. Экономика предприятий сервиса : учебное пособие / Н. А. Нестерова, В. Г. Антонец, Е. С. Кожухова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 178 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/166723>

6. Экономика и предпринимательство организаций индустрии гостеприимства и туризма: уч. пособие / Глаголева Л.Э., Агаева Н.Ю., Нестеренко И.П. – Воронеж: ВГУИТ, 2021.

Литература по дисциплине «Организационное проектирование предприятий сферы обслуживания»

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-3627-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/115522>

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469178>

3. Организация и планирование предприятий сервиса [Текст] : учебное пособие / Л. Э. Глаголева, Н. П. Зацепилина ; ВГУИТ, Кафедра туризма и гостиничного дела. - Воронеж, 2020. - 90 с.

3. Примерный образец контрольно-измерительного материала

Вступительный междисциплинарный экзамен БИЛЕТ №1

1. Тестовая часть

1. Какие мотивы побуждают человека к путешествиям:

- а) физические,
- б) культурные,
- в) межличностные,
- г) престижные,
- д) материальные
- е) психологические
- ж) этнические

2. Укажите функцию, не свойственную стратегическому маркетингу

- А) Анализ потребностей: определение базового рынка.
- Б) Сегментация рынка: макро и микросегментация
- В) Анализ привлекательности: потенциал рынка -жизненный цикл
- Г) Комплексное маркетинговое давление (товар, сбыт, цена, коммуникации).
- Д) Анализ конкурентоспособности: устойчивое конкурентное преимущество

3. Система классификации гостиниц в РФ:

- а) по часам;
- б) по звездам;
- с) по коронам;
- д) по буквам;
- е) по знакам.

4. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы

- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

5. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- 2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

6. Социально-культурная сфера производит:

- 1) вещи,
- 2) духовные блага,
- 3) услуги,
- 4) духовные блага и услуги.

7. Чем обусловлена необходимость оценки эффективности инвестиционных проектов?

- а) Определением необходимого объема инвестиционного капитала
- б) Определением экономической целесообразности вложения капитала и сравнением альтернативных вариантов инвестиционных проектов
- в) Рекламой бизнес-плана

8. Что такое стратегический план предприятия?

- а) Совокупность главных целей предприятия и основных способов их достижения
- б) План предприятия на 5—10 лет
- в) Долгосрочная программа развития

9. Методы проектирования:

- А) макетно -модельный
- Б) объемный
- В) темплетный
- Г) плоскостной
- Д) автономно-модульный
- Е) графический

10. Коэффициент запаса площади зависит от:

- А) габаритных размеров оборудования
- Б) габаритных размеров производственного корпуса
- В) высоты оборудования
- Г) высоты производственного корпуса

2. Задачи

1. Деятельность предприятия ИГиТ характеризуется следующими данными:

Показатели	Прошлый год (руб.)	Отчетный год (руб.)
Первоначальная стоимость основных средств	200 000	210 000
Стоимость поступивших основных средств	27 000	29 000
Стоимость выбывших основных средств	21 000	22 000
Стоимость основных средств на начало периода	180 000	186 000

Рассчитайте стоимость основных средств предприятия на конец прошлого года и отчетного года.

Формула расчета:

$$1) \text{ЗКОНПЕР} = \text{ЗНАЧПЕР} + \text{ЗПОСТСР} - \text{ЗВЫБСР},$$

где ЗКОНПЕР – стоимость основных средств на конец периода;

ЗНАЧПЕР – стоимость основных средств на начало периода;

ЗПОСТСР – стоимость поступивших основных средств;

ЗВЫБСР – стоимость выбывших основных средств.

$$2) \text{ЗОТГОД} = \text{ЗКОНПЕР} + \text{ЗПОСТСР} - \text{ЗВЫБСР},$$

где ЗОТГОД – стоимость основных средств на конец отчетного года;

ЗКОНПЕР – стоимость основных средств на конец периода;

ЗПОСТСР – стоимость поступивших основных средств;

ЗВЫБСР – стоимость выбывших основных средств.

2. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатели	2018 год	2019 год
Объём продаж	7 890	8 600
Прибыль	4 350	4 900
Среднегодовая стоимость основных фондов	4 210	4 565

Рассчитайте фондоотдачу, коэффициент и рентабельность использования основных фондов. Выделите факторы, влияющие на повышение эффективности использования основных фондов.

Формулы расчёта:

$$1) \text{Ф}_0 = V / \text{Ф}_с,$$

где Ф_0 – фондоотдача;

V - объём продаж;

$\text{Ф}_с$ - среднегодовая стоимость основных фондов.

$$2) \text{К (коэффициент использования)} = \Pi / \text{Ф}_с,$$

где П – прибыль;

Фс - среднегодовая стоимость основных фондов.

3) Р(рентабельность) = П / Фс * 100%.

3. Кейс-задание

1. Проведите технико-экономическое обоснование целесообразности строительства, городской гостиницы с 30 номерами в г. Россошь Воронежской области.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

3. Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

4. Определите категорию гостиницы по описанию:

Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих – закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности – 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ваннных комнат хорошие. Во всех ваннных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные

простыни. Во всех номерах – спутниковое теле–видение. Имеется охраняемая автостоянка.