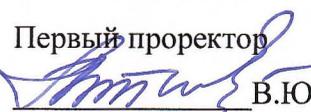




Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

В.Ю. Питюков
«14» января 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель приемной комиссии

Е.Н. Трофимов
«16» января 2025 г.



**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
по дисциплине «ОСНОВЫ СЕРВИСА»
для поступающих по образовательным программам бакалавриата**

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
Протокол № 04
от «20» 12 2024 г.

1. Основные положения

Вступительное испытание «Основы сервиса» на базе среднего профессионального образования проводится для поступления на программы бакалавриата по направлениям 43.03.02 Туризм и 43.03.03 Гостиничное дело.

Поступающий должен:

- *знать*: особенности предоставления турагентских услуг, услуг по сопровождению туристов; особенности приема, размещения и выписки гостей, организации обслуживания гостей в процессе проживания.

- *уметь*: выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации, информировать потребителя о туристских продуктах, взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя, оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю, оформлять документы строгой отчетности, контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, координировать и контролировать действия туристов на маршруте, обеспечивать безопасность туристов на маршруте, контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной, оформлять отчетную документацию о туристской поездке; планировать потребности службы приема и размещения (питания) в материальных ресурсах и персонале; организовывать деятельность работников службы приема и размещения (питания) в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения (питания) для поддержания требуемого уровня качества

- *владеть: навыками* выявления и анализа запросов потребителей и возможности их реализации, информирования потребителя о туристских продуктах, взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта, расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя, оформления турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), выполнения работы по оказанию визовой поддержки потребителю, оформления документов строгой отчетности, контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктирования туристов о правилах поведения на маршруте, координирования и контроля действий туристов на маршруте, обеспечения безопасности туристов на маршруте, контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, оформления отчетной документации о туристской поездке; планирования потребности службы приема и размещения (питания) в материальных ресурсах и персонале; организации деятельности работников службы приема и размещения (питания) в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения (питания) для поддержания требуемого уровня качества

Форма проведения вступительного испытания: очная

Продолжительность вступительного испытания составляет 90 минут.

2. Основные темы и их содержание

№	Тема	Содержание
1	Предоставление турагентских услуг	сервис в туристской деятельности; основы турагентской деятельности; основные функции туристских агентов; структура рекреационных потребностей туристов, методы изучения и

		<p>анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, характеристики турпродукта о методике расчета его стоимости; правила оформления деловой документации; перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.</p>
2	Предоставление услуг по сопровождению туристов	<p>обслуживание туристов в процессе их сопровождения; основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приёмы контроля качества предоставляемых туристу</p>

		услуг; инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчётов по итогам туристской поездки.
3	Прием, размещение и выписка гостей	обслуживание гостей в ходе их приема, регистрации и размещения в гостинице; предоставление гостю информацию о гостиничных услугах; участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; выполнение договоров об оказании гостиничных услуг; расчеты с гостями, организация отъезда и проводы гостей; координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены
4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; контроль текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планирование

		потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале
--	--	---

3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств вступительного испытания разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью программы вступительного испытания.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для подготовки к вступительному испытанию

4.1. Основная литература

1. Абдель Вахед Э. А. М.. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник : [16+] / Абдель Вахед Э. А. М., В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 204 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701229>
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378>
3. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим

доступа: по подписке. — URL:
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061>

4. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 9-е изд., стер. — Москва: Дашков и К°, 2022. — 248 с. : ил. — Режим

доступа: по подписке. — URL:
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699341>

4.2. Дополнительная литература

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова.-Москва: МПГУ, 2018. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>).

2. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024 URL: <https://urait.ru/bcode/534736>.

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/536081>.

4. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. URL: <https://urait.ru/bcode/543570>.

5. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

5.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;

2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;

16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры

РФ;

31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

32. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

33. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;

35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;

36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;

37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;

38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);

40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);

41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;

42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);

43. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);

44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

5.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.