



Образовательное частное учреждение высшего образования  
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра туризма и гостиничного дела

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор

В.Ю. Питюков

«30» марта 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель приемной комиссии

Е.Н. Трофимов

«31» марта 2023 г.

**ПРОГРАММА  
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

**«ОСНОВЫ СЕРВИСА»**

для поступающих, имеющих среднее профессиональное образование,  
на направления подготовки 43.03.02 Туризм, 43.03.03 Гостиничное дело

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 08  
от «29» марта 2023 г.

Химки 2023 г.

## 1. Основные положения

Вступительное испытание «Основы сервиса» на базе среднего профессионального образования проводится в соответствии с профилем образовательных среднего профессионального образования, родственной программ бакалавриата по направлениям 43.03.02 Туризм и 43.03.03 Гостиничное дело.

Российская международная академия туризма устанавливает:

- для программы бакалавриата по направлению 43.03.02 Туризм следующую родственность образовательных программ среднего профессионального образования – 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело;
- для программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело следующую родственность образовательных программ среднего профессионального образования – 43.02.10 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 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 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.
2	Предоставление услуг по сопровождению туристов	обслуживание туристов в процессе их сопровождения; основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий;

		<p>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 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.</p>
3	<p>Прием, размещение и выписка гостей</p>	<p>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</p>

		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. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL:[https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1)

3. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Джон Р. Уокер ; ред. Л. В. Речицкая, Г. А. Клебче ; пер. В. Н. Егоров. – 4-е изд., перераб.

и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 736 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684716>

1. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити, 2017. – 879 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886>

## **5. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **5.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
2. <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;
3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
4. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;
5. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
6. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;



7. 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;

8. 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/>.