

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»**

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. ректора Санкт-Петербургского
университета технологий
управления и экономики**

С.В. Авдашкевич

10 октября 2021 г.



**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ОСНОВАМ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**Санкт-Петербург
2021**

Программа вступительного испытания по Основам гостиничного дела для поступающих на программы бакалавриата на базе среднего профессионального образования разработана в соответствии с Правилами приёма на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в частное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики» (далее - Университет), в том числе в филиалы Университета, на 2022/2023 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по родственным специальностям

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры Сервиса и туризма
«30» сентября 2021 г., протокол № 2
Директор ИГСН О.Н. Уткина

ОДОБРЕНО

методическим советом института гуманитарных и социальных наук
«12» октября 2021 г., протокол №2
Председатель методического совета ИГСН Е.В. Торгунакова

1. Общие положения

Абитуриент при сдаче вступительного испытания по Основам гостиничного дела должен:

Знать: основы индустрии гостеприимства, её структуру, современное состояние и развитие индустрии гостеприимства; содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»); классификацию и типологию гостиничных предприятий; нормативные документы государственного регулирования гостиничного дела; функционально-организационную структуру и инфраструктуру гостиничного предприятия; принципы организации работы персонала гостиничного предприятия с клиентами, профессиональную этику работников гостиничных предприятий; особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами; сущность анимационной деятельности и структуру анимационного процесса; особенности организации предоставления дополнительных услуг: питания, бронирования билетов и аренды транспортных средств, экскурсионных услуг, услуг «встречи-проводы».

Уметь: ориентироваться в современной научно-методической и публицистической литературе по осваиваемой специальности; классифицировать внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства, выполнять сравнительный анализ основных моделей гостеприимства; определять виды сервисной деятельности и структуру туристического продукта; определять перечень работ, составляющих технологическую инфраструктуру размещения туристов, инфраструктуру питания туристов, инфраструктуру развлечений туристов; идентифицировать средства размещения; определять показатели качества гостиничных услуг; оценивать гостиницы и другие средства размещения по совокупности требований и критериев балльной оценки, составлять блок-схему категоричности и требований к отелям разного уровня и звёздности; уметь работать с документацией специалистов различных служб гостиничного хозяйства; общаться и выстраивать отношения с людьми различного возраста и социального уровня; проявлять коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов; разрабатывать программы обслуживания туристов; оформлять договорную документацию гостиничных предприятий с турфирмами, применять технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице; составлять блок-схему видов и технологий реализации анимационных программ; классифицировать виды дополнительных услуг гостиничного предприятия.

2. Содержание программы

Тема 1. Сервис и туризм как многогранное явление современного мира

1. Основы индустрии гостеприимства, его история. Особенности функционирования сервисного и туристического рынка, перспективы его развития. Глобализация экономики, выбор новых организационных форм управления, особенности интеграционных процессов в управлении организации индустрии сервиса и туризма.

2. Политико-правовые факторы, факторы безопасности путешествий, экономико-финансовые, культурные, социально-демографические, инфраструктурно-коммуникационные, технологические и материально-технические факторы. Совершенствование гостиничного продукта. Развитие систем дистрибуции.

3. Международный туризм – катализатор социально-экономического развития. Требования к поставщикам услуг в туризме. Распределение международных туристских потоков. Классификация моделей гостеприимства: европейская, азиатская, американская, восточно-европейская.

4. Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем гостиницы, группой гостиниц и управленческим звеном гостиницы. Гостиничный

консорциум, модели организации гостиничного дела: модель Ритца, КемонсаУильсона, «добровольные» гостиничные цепочки (типа «BestWestern», «RomanticHotels» и др).

Тема 2. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг

1. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Проблемы развития и внедрения инновационных сервисных услуг.

2. Составляющие индустрии сервиса. Виды сервисной деятельности. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки.

Тема 3. Гостиничный продукт как комплекс услуг

1. Специфическая характеристика гостиничных услуг. Отличие гостиничной услуги от товара.

2. Потребительские свойства гостиничного продукта.

3. Структура гостиничного продукта.

4. Уровни гостиничного продукта.

Тема 4. Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации

1. Гостиницы как часть туристской индустрии. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами.

2. Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира.

3. Система классификации гостиниц и других средств размещения в России (согласно ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения»).

4. Классификация гостиниц по разрядам.

Тема 5. Типология гостиниц

1. Критерии уровня комфорта. Классификация гостиниц по уровню комфорта.

2. Прочие классификации гостиничных предприятий: по расположению на территории, по месту расположения, ёмкости номерного фонда, по уровню цен, по продолжительности пребывания клиентуры, по продолжительности функционирования, по способу предоставления питания, по форме собственности.

3. Классификация гостиниц в Российской Федерации Основные цели. Системы классификации гостиниц в России. Организационная структура Системы.

4. Типология гостиниц

5. Функциональное назначение гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.

Тема 6. Государственное регулирование гостиничной деятельности

1. Лицензирование гостиничной деятельности.

2. Стандартизация гостиничных услуг.

3. Сертификация гостиничных услуг.

4. Показатели качества гостиничных услуг.

Тема 7. Функционально-организационная структура гостиницы

1. Служба бронирования.

2. Служба приема и размещения.

3. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

4. Служба безопасности.

5. Инженерно-техническая служба.

Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами

1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.

3. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.

4. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Тема 9. Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами

1. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.

2. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.

3. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.

4. Оформление договорной документации.

Тема 10. Сущность анимационной деятельности и структура анимационного процесса

1. Понятие и функции анимации Типология анимации.
2. Виды и технологии реализации анимационных программ.
3. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей.

Тема 11. Особенности организации предоставления дополнительных услуг

1. Услуги питания.
2. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
3. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы».

3. Рекомендуемая литература

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6.

3. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4.

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7.

5. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1.

6. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 373 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2.

7. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7.

8. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3.

9. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с.

10. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4.

4. Критерии оценки вступительного испытания по Основам гостиничного дела

Для объективной оценки знаний поступающих на вступительном испытании по Основам гостиничного дела проводимом в форме тестирования (письменно), оценивание осуществляется по 100 (стобальной) шкале:

Вступительное испытание по Основам гостиничного дела состоит из 10 заданий в тестовой форме.

Задания теста оцениваются с различным присвоением оценочного балла.

Баллы, полученные за выполненные задания, суммируются.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания устанавливается на уровне 40 баллов.

Критерии и шкала оценивания:

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество баллов	4	5	5	6	8	10	12	15	15	20

5. Примерный вариант вступительного испытания по Основам гостиничного дела для поступающих

1. **Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на...**

- 1) русском языке;
- 2) русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации, иностранных языках;
- 3) русском и английском языках;
- 4) русском, английском и китайском языках.

2. **Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ...**

- 1) часа;
- 2) двух часов;
- 3) трех часов;
- 4) четырех часов.

3. **В гостевом доме рекомендуется предоставлять следующие основные услуги:**

- 1) прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки;
- 2) смену постельного белья — не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей;
- 3) смену полотенец не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей;
- 4) экскурсионные услуги.

4. **Классификацией гостиниц предусмотрены...**

- 1) 7 категорий;
- 2) 6 категорий;
- 3) 5 категорий;
- 4) 4 категории.

5. **В гостиницах категории «две звезды» одно/двухместных номеров должно быть не менее:**

- 1) 40%;

- 2) 50%;
- 3) 60%;
- 4) 65%.

6. В гостиницах категории «одна звезда» одно/двухместных номеров должно быть не менее:

- 1) 10%;
- 2) 20%;
- 3) 25%;
- 4) 35%.

7. Ресторан с несколькими залами предусматривают для отелей категории...

- 1) ***;
- 2) ****;
- 3) *****;
- 4) ****, *****.

8. Предоставление туристских услуг: экскурсий и услуг гидов-переводчиков обязательны для гостиниц категорий...

- 1) «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «***», «****», «*****»;
- 3) ТОЛЬКО «****», «*****»;
- 4) ТОЛЬКО «*****».

9. Выберите ответ, где обозначены все категории гостиниц, где предоставление завтрака в отеле с 7.00 до 10.00 является обязательным.

- 1) «*», «**», «***», «****», «*****»;
- 2) «**», «***», «****», «*****»;
- 3) «***», «****», «*****»;
- 4) «****», «*****».

10. Почтовые и телеграфные услуги для средств размещения категорий «*», «****», «*****» необязательны, если ...**

- 1) его вместимость менее 15 номеров;
- 2) оно находится в здании, являющемся объектом культурного наследия;
- 3) это дом отдыха или пансионат;
- 4) рядом со средством размещения находится почтовое отделение.