

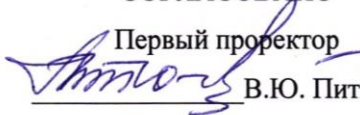


Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор


В.Ю. Питюков

«25» октября 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Председатель приемной комиссии


Е.Н. Трофимов

«25» октября 2021 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 № 03
от «22» октября 2021 г.

Химки 2021

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

		<p>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 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;</p>

		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. 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. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова [и др.] ; под ред. И. В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>

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>

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

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. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;
2. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <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;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
8. 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;

9. 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/>.