



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 программам 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

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> – Стандартиформ;
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/>.