Приложение № 27 к приказу
№ 36/09 от «28» февраля 2025 г.

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

**Ректор СПбУТУиЭ**
**_____ О.Г. Смешко**
**«28» февраля 2025 г.**

# ПРОГРАММА
# ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
# ПО ОСНОВАМ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

**Санкт-Петербург**
**2025**

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 2025/2026 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

**ОБСУЖДЕНО**
на заседании кафедры Туризма и гостеприимства
«14» января 2025 г., протокол № 5
Зав. Кафедры Филиппова И.Г.

**ОДОБРЕНО**
методическим советом Института креативных индустрий и гостеприимства
«17» января 2025 г., протокол № 6
Председатель методического совета Института креативных индустрий и гостеприимства
Сланов В.П.

## 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 предоставление 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, и 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 категорийности 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

### Раздел 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства

### Тема 1.1. Сервис и туризм как многогранное явление современного мира

1.Историческое развитие и базовые принципы сферы гостеприимства. Специфика работы и потенциал роста в сфере услуг и туризма. Современные тенденции мировой экономики, инновационные подходы к управлению, особенности объединения ресурсов в туристической и сервисной отраслях.

2.Эволюция и фундаментальные аспекты гостиничной индустрии. Текущее состояние и тренды развития рынка услуг и путешествий. Влияние глобализации на экономику, современные методы организации управления, специфика интеграции в сфере туризма и сервиса.

Ключевые концепции и историческое становление индустрии гостеприимства. Механизмы функционирования и стратегические направления развития туристической и

сервисной отраслей. Трансформация управленческих подходов в условиях глобальной экономики, особенности объединения бизнес-процессов в сфере туризма и услуг.

3.Базовые принципы и историческое развитие сферы гостеприимства. Анализ рынка услуг и туризма, прогнозы его будущего роста. Современные тенденции в управлении организациями, специфика интеграции в условиях глобализации экономики.

4.Историческое формирование и основные составляющие индустрии гостеприимства. Характеристика и перспективы развития туристского и сервисного секторов. Особенности глобального экономического пространства, современные модели управления, специфика интеграционных процессов в сфере туризма и услуг.

**Раздел 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания**

**Тема 2.1 Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг**

1.Сущность, специфические свойства и параметры оценки гостиничного сервиса. Концепция, отличительные черты и основные показатели качества услуг гостеприимства. Сущность, специфические черты и основные параметры обслуживания в гостиницах. Определение, отличительные особенности и свойства услуг, предоставляемых отелями.

2.Содержание, характерные признаки и основные характеристики сервиса в сфере гостеприимства. Фундаментальные аспекты, уникальные свойства и параметры гостиничного обслуживания.

3.Базовая концепция, специфические атрибуты и качественные характеристики услуг размещения.

4.Описание, особые черты и основные критерии оценки гостиничных сервисов. Теоретические основы, отличительные признаки и параметры качества услуг в гостиничной индустрии.

5.Определение понятия, характерные особенности и основные характеристики обслуживания в средствах размещения.

**Тема 2.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг**

1.Теоретические основы гостиничного продукта. Понятие и сущность гостиничного продукта. Классификация элементов гостиничного продукта. Характеристики и особенности гостиничных услуг. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.

**Тема 3.1 Типология гостиниц**

1.Теоретические основы типологии гостиниц. Понятие и сущность типологии гостиниц. Критерии классификации гостиничных предприятий. Международные стандарты классификации гостиниц.

2. Специфические виды гостиничных предприятий.

3. Классификация гостиниц по размеру и уровню сервиса.

4.Современные тенденции в развитии типологии гостиниц.

**Тема 4.1. Государственное регулирование гостиничной деятельности**

1.Теоретические основы государственного регулирования гостиничной деятельности. Сущность и необходимость государственного регулирования гостиничного бизнеса. Правовые основы регулирования гостиничной деятельности. Международные стандарты в сфере гостиничного бизнеса.

2.Система государственного регулирования гостиничной деятельности. Федеральные органы управления гостиничным бизнесом. Региональные органы регулирования гостиничной деятельности. Механизмы взаимодействия государственных органов и гостиничного бизнеса.

3.Перспективы развития государственного регулирования гостиничной деятельности. Современные тенденции в государственном регулировании. Цифровая трансформация системы регулирования. Совершенствование нормативно-правовой базы.

**Раздел 5 Основные службы гостиничного предприятия**

**Тема 5.1. Функционально-организационная структура гостиницы**

1.Служба бронирования.

2.Служба приема и размещения.

3.Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

4. Финансовая служба.

5.Служба безопасности.

6.Инженерно-техническая служба.

**Раздел 6 Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами**

**Тема 6.1. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами**

1.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Основные принципы профессиональной этики.

2.Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Типы клиентов гостиничных предприятий. Особенности обслуживания разных типов клиентов. Примеры стратегий обслуживания для разных типов клиентов.

3.Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Профессионализм. Доступность. Индивидуальность. Регулярное общение.

4.Конфликтные ситуации и их разрешение. Конфликт с клиентами.

**Раздел 7 Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами**

**Тема 7.1 Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами**

1.Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. Качество услуг и репутация поставщика.

2.Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.

3.Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Соответствие гостиницы и услуг социальному сегменту потребителей и виду туризма.

4.Оформление договорной документации.

**Раздел 8 Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта**

**Тема 8.1 Сущность анимационной деятельности и структура анимационного процесса**

1.Понятие и функции анимации. Типология анимации. Интерактивная анимация. Развивающая анимация.

2.Виды и технологии реализации анимационных программ. Образовательная анимация. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Тематические вечера и шоу-программы. Организация детских игровых комнат и площадок. Проведение творческих мастер-классов.

**Раздел 9 Организация и предоставление дополнительных услуг**

**Тема 9.1 Особенности организации предоставление дополнительных услуг**

1.Определение потребностей клиентов. Разработка стратегии. Управление ресурсами. Взаимодействие с партнёрами. Маркетинг и продвижение.

2.Услуги питания.

3.Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.

4.Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы».

## 3. Рекомендуемая литература


Основная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0.
2. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7.
3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2.

Дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3
2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9.
3. 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, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4.
4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6


## 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 (стобалльной) шкале:

Вступительное испытание Основы гостиничного дела состоит из 16 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 27 баллов.

**Критерии и шкала оценивания:**

| **№ задания** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Количество баллов** | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 10 |

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

**1. Информация о поставщике гостиничных услуг и предоставляемых им услугах предоставляется потребителям на…**

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

**2. Разница между временем выезда потребителя из номера и временем заезда не должна превышать 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 предусматриваю 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 «***», «****», «*****» не обязательны, 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.

**11. В гостиницах "5 звезд" время для завтраков в зале ресторана продлевается до:**

1) 13 часов
2) 12 часов
3) 11 часов
4) Все вышеперечисленное

**12. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также**

1) французской
2) немецкой
3) американской
4) индийской

**13. Площадь номеров, доля одноместных номеров, однокомнатных и многокомнатных номеров, наличие коммунальных удобств в номерах и этажах, комфортность номеров определяется как _____ номерного фонда:**

1) характеристики
2) категории
3) типы

**14. Стандартизация гостиничных услуг направлена на:**

1) Для обеспечения качества услуг
2) Для защиты прав потребителей
3) Для повышения конкурентоспособности
4) Все перечисленное

**15. “Стандартный номер”- это:**
1) Одноместный номер с одной кроватью
2) Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
3) Двухместный номер с одной двуспальной кроватью
4) Трехместный номер с тремя отдельными кроватями

**16. Анимационная деятельность в гостинице направлена на:**
1) Развлечение гостей
2) Обучение гостей
3) Оздоровление гостей