

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»,
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Утверждено на Совете экономико-
юридического факультета

 Ю.Г. Газукина

«19» октября 2023 г., протокол № 2

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
для поступающих на направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
направленность (профиль) «Организация и управление гостиничным
бизнесом»

Горно-Алтайск, 2023

Пояснительная записка

Наименование вступительного испытания «Основы туризма и гостеприимства»

К вступительному испытанию допускаются абитуриенты, выпускники учреждений среднего специального образования по специальностям:

43.02.14 Гостиничное дело

Вступительное испытание проводится в письменной форме. Задание состоит из тестовых вопросов, которые являются однотипными для всех абитуриентов и обеспечивают комплексную оценку знаний по дисциплине.

Максимальное количество баллов за успешное прохождение вступительного испытания – 100, минимальное количество баллов – 45.

Время, отводимое на прохождение вступительного испытания – 3 часа.

Язык, на котором осуществляется сдача вступительного испытания – русский язык.

Программа вступительного испытания

1. Сущность и содержание основных понятий туризма и индустрии гостеприимства

Туризм, турист, турпродукт, туристская услуга, турпакет. Типы туроператоров (операторы массового рынка, специализированные операторы). Турагенты. Основные различия между туроператорами и турагентами, формы взаимодействия. Отличие турпродукта от других услуг. Туристская услуга, ее структура и особенности. Жизненный цикл турпродукта. Основные типы, виды и подвиды туризма. Понятие средства размещения и гостиницы. Понятие номерного фонда и виды номеров. Стандартная классификация средств размещения, разработанная ЮНВТО. Типология гостиниц.

2. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства

Основные исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства. Национальные и международные цепи. Международные гостиничные сети в РФ. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства. Понятие и особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничный продукт и его характеристики. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий в РФ. Стандартизация гостиничных услуг

3. Факторы и условия развития туризма и гостеприимства

Физико-географические (природные) факторы развития туризма. Физико-географическое положение и природная специфика туристских регионов. Влияние природных условий и природных ресурсов на развитие различных видов туристской деятельности. Культурно-исторические ресурсы развития туризма. Этнический состав населения и туристический облик страны. Разнообразие историко-культурного наследия стран. Памятники культурного и природного наследия, их охрана и использование в туризме. Геополитические проблемы и их влияние на развитие мирового туризма.

Социально-экономические и политические факторы развития туризма. Влияние на степень туристской освоенности региона его социально-экономического развития. Структурная перестройка индустрии туризма под влиянием информационных технологий.

4. Туристская индустрия и ее структура

Составляющие туристской индустрии. Виды предпринимательской деятельности в туризме. Система перевозок. Гостиничная индустрия. Система питания. Развлечения и система аттракций. Экскурсионная деятельность. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги. Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц. Основные параметры в системах классификации гостиниц. Гостиничные цепи и корпорации. Санаторно-курортные учреждения. Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания. Международная классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Основные предприятия индустрии досуга и развлечений, особенности функционирования.

7. Технологии гостиничной деятельности

Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Порядок регистрации и размещения гостей. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Технологии и организация работы службы питания. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Должностные инструкции персонала гостиниц. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.

8. Индустрии общественного питания в сфере гостеприимства

Основные понятия: предприятия общественного питания, тип, класс предприятия. Классификация предприятий. Историческое развитие общественного питания. Основные сегменты индустрии питания. Основные направления государственной и региональной политики в условиях современного рынка потребительских услуг. ГОСТы. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Организация службы питания в гостинице. Типы предприятий питания в гостинице. Обслуживание в номерах (room-service). Кейтеринг как сектор сферы службы питания. Виды кейтеринга.

9. Маркетинговые технологии в туризме и гостеприимстве

Концепция маркетинга в туризме. Понятие маркетинговой среды, ее характеристика и взаимосвязь: внутренние факторы (цели, задачи, структура, люди, технология), внешние факторы среды прямого и косвенного воздействия. Маркетинговые исследования в туризме и

гостеприимства. Схема маркетингового исследования в сфере туризма и гостеприимства. Современные рекламные и PR-технологии, их значение в продвижении услуг в туризме и гостеприимстве.

10. Информационные технологии в туризме и гостеприимстве

Роль информационных технологий в туризме и гостеприимства. Обзор рынка программного обеспечения, используемого в сфере туризма и гостеприимства. Основные направления использования Интернета в туризме и гостеприимства. Классификация и характеристика туристских Интернет-ресурсов. Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм и гостиниц. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг.

Критерий оценки

Работа состоит из 2 частей.

Часть А состоит из 25 заданий (А1-А25). К каждому заданию дается 4 ответа, один из которых верный. Каждый правильный ответ в части А оценивается в 2 балла.

Часть В состоит из 10 заданий (В1-В10), требующих краткого ответа (в виде слова (словосочетания) или цифр). Каждый правильный ответ в части В оценивается в 3,5 балла.

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

Список литературы

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учебник / А.Ю. Александрова. – М. : КноРус, 2015. – 459 с.

1. География туризма : учебное пособие / А.Ю. Александрова под ред. - Москва : КноРус, 2015. — 592 с.

2. Ердаuletов, С.Р. География международного туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие для изучения курса «География международного туризма» / С. Р. Ердаuletов, Ж. Н. Алиева. – Алматы : Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2013. – 273 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59770.html>

3. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>

4. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

5. Карасёв, И. Е. Основы и виды туризма : учебное пособие / И. Е. Карасёв, Ю. Р. Солодовникова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 90 с. – Режим доступа: URL:

<https://www.iprbookshop.ru/115437.html>

6. Кусков, А.С. Основы туризма : учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М. : КноРус, 2016. - 396 с.

7. Полынский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. С. Полынский. – Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 131 с. – Режим доступа:

<https://www.iprbookshop.ru/115424.html>

8. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с– Режим доступа:

<https://www.iprbookshop.ru/83810.html>

9. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>

10. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. – 267 с. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/78686.html>

Примерные вопросы теста

ЧАСТЬ А

При выполнении этой части заданий в бланке ответов под номером выполняемого вами задания (А1-А25) поставьте знак «Х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа. Задания части А оцениваются в 50 баллов.

А1. Туриста от других категорий путешествующих лиц отличает следующий критерий:

- а) поездки совершаются как за пределы места постоянного проживания, так и внутри места постоянного проживания
- б) время пребывания в стране (месте) временного пребывания составляет от 48 часов до 6 месяцев подряд
- в) время пребывания в стране (месте) временного пребывания составляет от 24 часов до 6 месяцев подряд
- г) возможность занятия в месте временного пребывания деятельностью, оплачиваемой из местного источника

А2. Турпродукт это:

- а) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта
- б) доставка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания к месту размещения, где он будет проживать, и обратно, а так

же перевозка туриста в пределах турцентра

в) основной (обязательный) комплекс услуг предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер и предлагается в широкую продажу

г) это место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные

A3. Туристская путёвка – это:

а) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывания там и въезде в страну постоянного проживания

б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

в) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

A4. Определите вид туризма, основной целью которого является ознакомление с памятниками истории и культуры, приобщение к культурным традициям региона, знакомство с этническими особенностями жизни местного населения и т.д. Главной особенностью этого вида туризма является насыщенность поездки экскурсионной программой.

а) этнографический туризм

б) событийный туризм

в) познавательный туризм

г) экологический туризм

A5. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

в) инженерно-техническая служба

г) служба бронирования

A6. Все структурные подразделения отеля делятся на две группы:

а) front-office и back-office

б) рецепция и служба горничных

в) спа-центр и лобби-бар

г) кухня и ресторан

....

A25. Профессиональный отбор кадров на гостиничном предприятии включает:

- а) создание кадровой комиссии;
- б) формирование требований к рабочим местам;
- в) объявления о конкурсе в средствах массовой информации;
- г) оценка кандидатов на психологическую устойчивость;
- д) справки о наличии собственности.

ЧАСТЬ В

При выполнении заданий этой части запишите ваш ответ в бланке ответов справа от номера задания (В1-В10), начиная с первой клеточки.

Каждую букву или цифру пишите в отдельной клеточке. Слова или числа при перечислении отделяйте запятой. Каждую запятую ставьте в отдельную клеточку. При записи ответов пробелы не используются. Задание оценивается в 35 баллов.

В1. Совокупность предприятий, учреждений и организаций, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей людей, участвующих в оздоровлении или отдыхе, а также путей сообщения и транспорта и объектов размещения туристов, обеспечивающих условия стабильного функционирования - это _____

В2. Вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля) – это _____.

В3. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком – это _____:

В4. Географическая территория, имеющая определенные границы, которая может привлекать и удовлетворять потребности достаточно широкой группы туристов, предлагающая определенный набор услуг, отвечающих потребностям туриста, удовлетворяющих его спрос на перевозку, ночлег, питание, развлечения и т. д., и ставшая целью его путешествия – это _____

В5. Вид туризма, в основе которого лежит прохождение туристских маршрутов и дистанций, включающих преодоление категорированных по сложности препятствий (перевалов, траверсов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.), проложенных в природной среде или на искусственном рельефе – это _____ туризм.

В6. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, организаций,

осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников – это _____.

.....

В10. Вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, а также по возможности дополнительные услуги - это _____

ЧАСТЬ С

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

С1. Опишите основные направления, преимущества использования Интернет-технологий в туризме и индустрии гостеприимства.