Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.02.2026 15:46:54
Уникальный программный ключ:
b67d9d90cdf5a79648e8b13d0af57fba592ec499

Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор
_____ В.Ю. Питюков
«15» января 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель приемной комиссии
_____ Е.Н. Трофимов
«16» января 2026 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
по дисциплине «ОСНОВЫ СЕРВИСА»
для поступающих по образовательным программам бакалавриата

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
Протокол № 4
от «25» декабря 2025 г.

Химки 2026

1. Основные положения

Вступительное испытание «Основы сервиса» на базе среднего профессионального образования проводится для поступления на программы бакалавриата по направлениям 43.03.02 Туризм и 43.03.03 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 методики 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; 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.
3	Прием, размещение и выписка гостей	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 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. Харитонова. – 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. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024 URL: https://urait.ru/bcode/534736.

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — URL: https://urait.ru/bcode/536081.

4. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. URL: https://urait.ru/bcode/543570.

5. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

5.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. https://welcomezone.ru - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;

2. https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;

3. https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, радел «Туризм»;

4. https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/ - Статистика туризма в России (Росстат);

5. https://russpass.ru – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);

6. https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;

7. https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm - Реестры в туризме Министерства экономического развития;

8. https://национальныепроекты.рф/projects/turizm - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;

9. https://www.rst.gov.ru – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;

10. 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;

11. https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatel-stva/gosty-v-sfere-turizma - Национальные стандарты в сфере туризма;

12. https://russia.travel - Информационный портал о туризме в России;

13. https://www.unwto.org/ru - Официальный сайт Всемирной туристской организации;

14. https://туризм.рф - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;

15. https://www.tourdom.ru - Профессиональный портал о туризме;

16. https://profi.travel - Профессиональной портал о туризме «Profi Travel»;

17. https://tonkosti.ru - Портал «Тонкости туризма»;

18. https://www.tourdom.ru/hotline - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;

19. https://hospitalityguide.ru - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;

20. https://www.frontdesk.ru - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;

21. https://hoteliernews.ru - Информационный портал о гостиничном бизнесе;

22. https://www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;

23. https://agipe.ru - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;

24. https://www.tourismsafety.ru - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";

25. https://ocig.ru - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;

26. https://rha.ru - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;

27. https://favt.gov.ru - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);

28. https://mintrans.gov.ru - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;

29. https://customs.gov.ru - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;

30. https://culture.gov.ru - Официальный сайт Министерства культуры

РФ;

31. https://www.mid.ru - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

32. https://www.rospotrebnadzor.ru - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

33. https://cgon.rospotrebnadzor.ru - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

34. https://dreamchef.ru - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;

35. https://chefs.expert - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;

36. https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian - Гид Мишлен Россия;

37. https://rusnka.ru - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;

38. https://www.iata.org - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

39. https://www.icao.int - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);

40. https://www.femteconline.org - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);

41. https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru - Цели в области устойчивого развития;

42. https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);

43. http://www.oits-isto.org – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);

44. https://www.scopus.com - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

45. https://apps.webofknowledge.com - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

46. https://www.sciencealert.com - 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;

47. https://sciencepublishinggroup.com - 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/.