

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Пр. ректора

И.В. Гайдамашко

2023г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

для поступающих на базе профессионального образования
«ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Бакалавриат, специалитет

2023 г.

1. Общие положения

- 1.1. Цель письменного тестирования – определить готовность и возможность поступающего освоить выбранную программу. Основная задача письменного тестирования - проверка уровня знаний поступающего.
- 1.2. Вступительное испытание проводится на русском языке.
- 1.3. Вступительное испытание проводится в форме письменного тестирования. Ответы к заданиям записываются в виде последовательности букв (слов) или цифр, которые следует записать в БЛАНК ОТВЕТОВ.
- 1.4. Время выполнения теста 90 минут.
- 1.5. Количество баллов: максимальное количество баллов – 100, минимальное количество баллов - 35.
- 1.6. Абитуриенту запрещается иметь при себе и использовать во время письменного тестирования средства связи, электронно-вычислительную технику, фото-, аудио- и видеоаппаратуру, справочные материалы, письменные заметки и иные средства хранения и передачи информации.

2. Содержание

2.1. Программа

| № | Раздел/Тема | Содержание |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Технологии службы приема и размещения | Гостиничные услуги и их стандартизация. Российские гостиничные сети. Управляющие компании в гостиничном бизнесе. Корпоративная политика в международных сетевых отелях. Координация и регулирование деятельности персонала структурного подразделения гостиницы. Связующие процессы в управлении. Управление организационным поведением. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Адаптация персонала в гостиницах. Оценка деятельности персонала гостиницы. Обучение и развитие персонала гостиницы. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. |
| 2. | Технологии службы питания | Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Особенности работы с гостями. Документация службы приема и размещения. Оформление выезда гостя и процедура его выписки. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания. Структура службы питания в гостиничных предприятиях. Общая характеристика процесса обслуживания в организациях питания. Планирование деятельности службы питания. Торговые помещения организаций питания. |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах.</p> <p>Этапы организации обслуживания.</p> <p>Последовательность и правила подачи кулинарной, кондитерской продукции и напитков.</p> <p>Обслуживание приемов и банкетов.</p> <p>Специальные формы организации обслуживания.</p> |
| 3. | Технологии службы бронирования и продаж | <p>Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.</p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах.</p> <p>Особенности работы с гостями.</p> <p>Документация службы бронирования и продаж.</p> <p>Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.</p> |
| 4. | Основы туристской деятельности | <p>Основные понятия туристской деятельности.</p> <p>Туроператор и турагент как участники туристского рынка.</p> <p>Рынок туристских услуг и его субъекты.</p> <p>Страхование в туризме.</p> <p>Классификация потребностей человека в туризме.</p> |

2.2. Вопросы для подготовки по программе

Технологии службы приема и размещения

1. Категория гостиниц, в которых меньше 100 номеров.
2. Система классификации средств размещения применяется в Великобритании.
3. Европейская система классификации.
4. Депозитные ячейки и их предназначение.
5. Что должно быть указано в кассовом чеке.
6. Как будет расшифровываться аббревиатура номер с боковым видом на море.
7. KSB – кровать королевского размера, шириной более ____.
8. Аббревиатура, которая расшифровывается как номер с видом на сад ____.
9. Укажите должность сотрудника службы приема и размещения, выполняющего операции по внесению в счета гостей оплаты за покупки, совершенные в течение дня.
10. Какие процедуры включает правильный порядок обслуживания гостя.
11. Какие услуги предоставляют носильщики гостям.
12. Этапы проведения телефонного разговора сотрудника гостиницы с гостем в правильной последовательности.
13. Телефонограмма: содержание.
14. Типичные ошибки при телефонном общении.
15. Категории гостей могут оказаться у стойки приема и размещения.
16. Технические услуги гостиничного предприятия.
17. Что такое виза.
18. Какую информацию заносят в журнал регистрации жалоб и претензий.
19. Какую информацию должен содержать ваучер.
20. В каких случаях составляется отчет наличности.
21. С какими службами должен связаться портье, если гость выезжает, и собирается расплатиться за проживания.
22. Назовите шаги автоматизированной процедуры ночного аудита.
23. Классификация гостиниц по системе управления.
24. Системы классификаций средств размещения.
25. Сколько ключей имеет депозитная ячейка.

26. Что такое POS-терминал.
27. С помощью какого устройство осуществляется подсчет наличных купюр.
28. Какая из аббревиатур расшифровывается как полупансион.
29. Что означаетhoneymoon room.
30. Назовите функции службы приема и размещения в гостинице.
31. Какие способы оплаты допускаются в гостиницах.
32. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа.
33. Документы, по которым возможно поселение в гостиницу.
34. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
35. Что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание.
36. Услуги, относящиеся к бытовым услугам гостиницы.
37. Какая информация содержится в карте гостя.
38. Что необходимо проверить в первую очередь у иностранного гражданина при поселении в гостиницу.
39. Какое время требуется по правилам сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы 100 человек.
40. Какой период рассмотрения претензии и ответа на нее определен нормативными документами.
41. В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм гостю.
42. Назовите службу, которая производит расчет по неоплаченным счетам гостей.
43. От каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы.
44. Назовите виды гостиничных пакетов.
45. Функции сотрудника службы приема и размещения.

Технологии службы питания

46. Назовите специализированное предприятие, предназначенное для реализации смешанных напитков в широком ассортименте.
47. Назовите специализированное предприятие, предлагающее потребителям широкий выбор кофейных напитков.
48. Назовите предприятие, реализующее в широком ассортименте чай и мучные кондитерские изделия.
49. Назовите предприятие предназначенное, для производства и реализации фирменных, заказных блюд несложного приготовления в ограниченном ассортименте, а также разнообразных горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
50. Назовите предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определённого вида сырья, предназначенное для быстрого обслуживания посетителей.
51. Информация, которую предприятия общественного питания (далее-предприятие ОП) не обязаны предоставлять потребителям в соответствии с действующими «Правилами оказания услуг ОП».
52. Предприятие ОП, которое в соответствии с «Правилами оказания услуг ОП», должно обязательно предлагать фирменные блюда посетителям.
53. Классификация предприятий ОП в зависимости от обслуживаемого контингента.
54. Классификация предприятий ОП по ассортименту, уровню комфорта и количеству предоставляемых услуг.
55. Классификация ресторанов в зависимости от местонахождения.
56. Дайте определение категории предприятия питания бар в соответствии с ГОСТ.
57. Назовите особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах.
58. Назовите требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице.
59. Какой уровень обслуживания и номенклатуру предоставляемых услуг имеют рестораны и бары класса "высший".

60. В чем состоит обеспечение безопасности услуги общественного питания.
61. Какие факторы влияют на организацию режима (графика) работы ресторана.
62. Что является определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания.
63. Назовите какое из предприятий питания (столовая, кафе или ресторан) предоставляет услуги по изготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их потребления на предприятии.
64. Назовите ресторан какого класса люкс, высшего или эконом отличаются изысканностью интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров.
65. Дайте определение предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ.
66. Дайте определение услуги общественного питания.
67. Что означает качество услуги.
68. В управлении персоналом предприятий индустрии гостеприимства как навивается целенаправленный и непосредственный процесс передачи и приема знаний, умений и навыков.
69. Какими факторами обусловлена необходимость в целевом обучении работников на всех уровнях организации (от рабочих до руководителей).
70. Основные виды обучения персонала.
71. Какая группа компетенций согласно Международной программе качества образования формирует способность к анализу и синтезу, к организации и планированию и базовые знания в различных областях.
72. Как называется контроль за определенным видом деятельности со стороны специально отобранных людей, помогающих курируемому развиваться в своей профессии.
73. Как называют погружением в реальные проблемные ситуации или реальную среду обитания (например, при изучении иностранного языка).
74. Как называется методический прием анализа реальной или выдуманной управленческой ситуации с вопросами для последующего обсуждения.
75. Как называется технология, способствующая развитию личностного потенциала, самосознания и чувства ответственности у человека, занятого профессиональной деятельностью, и помогающая обучаемому самостоятельно найти наиболее оптимальное решение для поставленной задачи.
76. Как называется вид коучинга, который проводится с сотрудниками, между которыми существует прочные системные связи, с целью упорядочить взаимодействие и вовремя прояснить острые моменты.
77. Как называется стиль управления в организации, когда ее руководитель по отношению к подчиненным выступает в роли коуча с целью повышения эффективности работы сотрудников.
78. Какие существуют методы обслуживания в питании.
79. Какой вид меню используется для организации завтраков в ресторане.
80. Как называется самостоятельное обслуживание питанием.
81. Охарактеризуйте вид услуги питания по типу «НВ».
82. Охарактеризуйте вид услуги питания по типу «ВВ».
83. Охарактеризуйте вид услуги питания по типу «ФВ».
84. Как называется вид меню, по которому блюда готовят «на заказ».
85. Как называется вид меню, который используется при организации питания в санаториях.
86. Как называется вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено».
87. Как называется система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак.

88. Как называется сервис, при котором еда подается официантами к столу на больших блюдах, и официант кладет порцию на тарелку гостя.
89. Как называется высший вид ресторанного сервиса, когда блюдо готовится официантом на тележке около столика гостей.
90. В чем основное назначение закусочной тарелки.
91. В чем основное назначение мелкой столовой тарелки.
92. В чем основное назначение пирожковой тарелки.
93. Для подачи каких блюд используется мелкая десертная тарелка.
94. Назовите для каких блюд используется закусочный прибор.
95. Назовите для каких блюд используется десертный прибор.
96. Назовите для каких блюд используется столовый прибор.
97. Назовите как называется единственный острый нож.
98. Как называется самый «тупой» нож.
99. Какие приборы используются в сервировке фуршетного стола.
100. Что означает наперон в сервировке стола.
101. Назовите требования к скатерти для накрытия стола.
102. Почему аперитивы используют до еды.
103. Из какого сырья вырабатывают сортовые вина.
104. К крепким алкогольным напиткам относятся.
105. На какие группы подразделяются натуральные вина.
106. Какие вина относятся к марочным.
107. Какие вина насыщают углекислым газом искусственно.
108. К каким напиткам относится мартини.
109. Что входит в состав напитка бренди.
110. Назовите крепкие алкогольные напитки, подвергнутые длительной выдержки в дубовых бочках.
111. Классификация виноградных вин по цвету.
112. Что входит в состав напитка виски.
113. Как называется бокал для подачи шампанского.
114. К каким блюдам подают белое вино.
115. Из чего изготавливают текилу.
116. Что используют для подачи соков, безалкогольных напитков.
117. В каких случаях и для приготовления каких напитков используют Шейкер.
118. Что используют для подачи напитков на основе кофе.
119. В какой рюмке подают красное вино.
120. Время приготовления напитка эспрессо.
121. В какой посуде готовят и подают кофе по-восточному.
122. Как называют специалиста, который готовит и подаёт кофе.
123. В какой рюмке подают виски.
124. Для приготовления чего применяется Джебза.
125. Как называется вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках.
126. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием.
127. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием.
128. Как называется банкеты, для которых не накрывают столы.
129. Как называется банкеты, которые проводят «стоя».
130. Какие признаки в основе классификации банкетов.
131. Назовите промежуток времени проведения банкета-чая.
132. Как называется алкогольный напиток, который подают после еды для улучшения и стимуляции пищеварения.
133. Какой метод обслуживания применяется для свадеб, юбилеев, домашних торжеств и праздничных вечеров.

Технологии службы бронирования и продаж

134. В соответствии с каким единым расчетным часом согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ взимается плата за проживание в гостинице.
135. Какой размер платы взимается согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ в случае задержки выезда клиента не более чем на 6 часов после расчетного часа.
136. За какой период времени взимается согласно Правилами предоставления гостиничных услуг, в РФ при проживании не более суток (24 часов) плата за проживание.
137. Какие из дополнительных услуг Согласно Правилам предоставления услуг, в РФ, будет оказана за плату.
138. Дайте определение «Малое средство размещение».
139. Можно ли гражданам в возрасте 16 лет поселиться в гостиницу самостоятельно Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
140. Как именуется гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных или других нужд согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
141. Что должна содержать квитанция, выданная исполнителем, Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ при оформлении проживания в гостинице.
142. Назовите обязанности исполнителя гостиничных услуг Согласно Правилам предоставления услуг в РФ.
143. Обязан ли Исполнитель размещать информацию в помещении, предназначенном для оформления проживания согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
144. Какие документы для заключения договора на размещение, гражданину РФ необходимо предъявить согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
145. Какое обслуживание исполнитель обеспечивает при заселении в гостиницу согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
146. Какие услуги относятся к бесплатным услугам гостиницы согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
147. Что означает «негарантированное бронирование» согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
148. На какой срок согласно Международным правилам предоставления гостиничных услуг может быть заключен договор на размещение в гостинице.
149. Какие факторы, согласно Международным гостиничным правилам, влияют на обязанность гостиницы принимать на хранение ценности.
150. При каком нарушении согласно Международным гостиничным правилам, пострадавшей стороне дается право прекратить действие договора на размещение немедленно и без предварительного уведомления.
151. К какому времени зарезервированный за гостем номер должен быть готов согласно Международным гостиничным правилам.
152. Разрешено ли гостю с собой в гостиницу домашнее животное согласно Международным гостиничным правилам.
153. Какой вид ущерба при установленной вине несет гость перед владельцем гостиницы как юридическую ответственность согласно Международным гостиничным правилам.
154. В праве ли гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, согласно Международным гостиничным правилам.
155. Должна ли гостиница вернуть деньги, выплаченные вперед в виде аванса при не предоставлении услуг согласно Международным гостиничным правилам.
156. В соответствии с договором на размещение, какие услуги владелец гостиницы обязан предоставить.
157. В какое время суток согласно заканчивается договор на размещение Международным гостиничным правилам.
158. В какой валюте должны осуществляться платежи согласно Международным гостиничным правилам.

159. Какие юридические действия обязана произвести виновная сторона в случае, если договор полностью или частично не исполнен.
160. Назовите функции, которые выполняет служба бронирования.
161. Назовите задачи, которые выполняет служба маркетинга и продаж.
162. Назовите службу отеля, занимающуюся вопросами оперативного и стратегического планирования.
163. Назовите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне.
164. Назовите требования, которые предъявляют к персоналу гостиницы.
165. Назовите службу, включающую в свой штат секретарей-референтов и гидов-переводчиков.
166. Как определить среднее число гостей на один проданный номер.
167. Назовите показатель для планирования загрузки гостиницы.
168. Назовите каналы продаж гостиничного предприятия.
169. Как называется метод, с помощью которого отель дает возможность гостю забронировать номер, приобрести услуги по размещению либо комплекс дополнительных услуг, предлагаемых гостиницей.
170. Как называется свободная продажа номеров с возможностью бронировать неограниченное число номеров в гостинице на любые даты.
171. Назовите финансовый показатель, сформулированный в следующем: «Средний доход с номера за определенный отрезок времени (сутки, месяц, год), показывающий, какой доход приносит один номер отеля независимо от того, занят ли он в конкретный период времени.
172. Как называется бланк, в котором присутствует текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом».
173. Как называется отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию.
174. Как называется отчет, состоящий из двух частей, на основании данных которого составляются прогнозы.
175. Что содержит ежемесячный отчет.
176. Что означает эффективная коммуникация.
177. Что входит в ежедневное оперативное совещание службы.
178. Нумеруются ли страницы журнала передачи смены.
179. Назовите классы АСУ в отелях.
180. Какова стоимость сопровождения автоматизированной системы.
181. Что такое CRS- системы.
182. Что такое Back Office.
183. Какая автоматизированная система управления отелем построена на базе системы-трансформера «1С: Предприятие».
184. На какие параметры необходимо обращать внимание выбирая автоматизированную гостиничную систему.
185. Дайте определения понятиям «туризм».
186. Основные факторы развития туристской отрасли.
187. Дайте определение понятий «туроператор», «турагент».
188. Понятие жизненного цикла турпродукта.
189. Особенности туристского рынка. Субъекты. Элементы туристского рынка. Характеристика.
190. Факторы, влияющие на устойчивое развитие туризма.
191. Классификация потребностей человека в туризме.
192. Классификация рисков в туризме в зависимости от причин возникновения.
193. Классификация рисков в туризме в зависимости от условий наступления вредных последствий.
194. Классификация рисков в туризме по характеру воздействия на человека.
195. В чем состоят принципы устойчивого развития туризма.
196. Основными субъектами туристского рынка являются.
197. К туристской инфраструктуре относятся.

198. Из чего состоит обычно программа тура.
199. Основными составляющими турпродукта являются.
200. Внутренним туризмом является.

3. Список рекомендованной литературы

1. Бисько И.А. Организация обслуживания туристов. - М.:Издательство «КНРУС», 2019.
2. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство «Юрайт», 2017.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. учебник для СПО / А.Т. Васюкова. — М. : Издательство «Дашков и К» , 2019.
4. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. Текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
7. Сологубова Г.С Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Юрайт», 2019.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.
10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120> (дата обращения: 23.10.2023).
11. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209> (дата обращения: 23.10.2023).
12. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722> (дата обращения: 23.10.2023).
13. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ

3.1. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830;](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. [http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/;](http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/)
3. [http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/;](http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/)
4. [http://prohotel.ru/.](http://prohotel.ru/)