



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор Сибирского университета
потребительской кооперации (СибУПК)



В.И. Бакайтис

29 октября 2021г.

**Программа вступительных испытаний
по предмету: «Организация обслуживания в гостиницах, туристских
комплексах и на предприятиях общественного питания»**

**для поступающих на обучение по образовательным программам высшего
образования – программам бакалавриата,
программам специалитета**

Новосибирск
2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Содержание программы	3
Примерные задания	4
Рекомендуемая литература	7

ВВЕДЕНИЕ

Программа вступительного испытания по предмету: «Организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и на предприятиях общественного питания» составлена с учётом требований примерной программы среднего профессионального образования. Вступительные испытания для абитуриентов проводятся письменно, в форме тестирования.

В процессе тестирования абитуриенты должны знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- правила приема, размещения и регистрации гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила предоставления гостю информации о гостиничных услугах;
- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- характерные особенности гостиничного продукта, методы его формирования;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков в предприятиях питания гостиничных комплексов.

Абитуриенты должны уметь сравнивать, анализировать, делать выводы, аргументировать ответ с использованием примеров из практики гостиничного предприятия.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Тема 1. Бронирование гостиничных услуг

Понятие бронирования номеров. Процесс бронирования номеров. Бронирование как способ приема заказа: особенности, функции, требования к качеству, формы. Требование к рабочему месту. Способы гарантирования бронирования. Способы резервирования мест в гостинице. Стандарт приема заявок по телефону.

Тема 2. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Состав и функции службы приема и размещения в зависимости от категории гостиницы. Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения. Прием и регистрация индивидуальных клиентов. Прием и регистрация туристических групп. Прием и регистрация корпоративных клиентов. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.

Тема 3. Организация деятельности сотрудников службы питания

Услуга общественного питания и ее компоненты. Требования к услуге питания, согласно государственных стандартов. Предприятия общественного питания и их характеристики. Основные типы и признаки предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, буфеты и т.д

Классификация предприятий общественного питания по уровню комфорта. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии. Организация производства питания в гостиничных предприятиях

Тема 4. Продажа гостиничного продукта

Понятие «гостиничный продукт», «гостиничные услуги», «гостиница», «средство размещения», «рынок». Субъекты и объекты рынка гостиничных услуг. Понятие потребителей гостиничного продукта. Факторы, влияющие на поведение потребителей гостиничного продукта. Понятие спроса на гостиничный продукт. Виды спроса на гостиничный продукт.

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ

- 1. Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:**
 - а) ваучер
 - б) анкета
 - в) карта
 - г) согласие
- 2. Документ, по которому возможно поселение в гостиницу в РФ:**
 - а) пенсионное удостоверение
 - б) водительские права
 - в) российский паспорт
 - г) страховое свидетельство
- 3. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале) называется:**
 - а) транспортировка
 - б) перевозка
 - в) трансфер
 - г) перемещение
- 4. Документ, формируемый при выписке гостя:**
 - а) заявка
 - б) кассовый отчет
 - в) счет
 - г) ваучер
- 5. Служба в гостинице, обеспечивающая прием, регистрацию и размещение гостей:**
 - а) служба номерного фонда
 - б) служба приема и размещения
 - в) административно – хозяйственная служба
 - г) коммерческая служба
- 6. Время расчетного часа, установленного в гостиницах:**
 - а) 15:00ч.
 - б) 13:00ч.
 - в) 12:00ч.

г) 14:00ч.

7. Цех, в ресторане гостиницы, в котором приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры:

- а) холодный цех
- б) кулинарный цех
- в) горячий цех
- г) кондитерский цех

8. Предприятие общественного питания, располагаемое в гостинице с самым широким ассортиментом блюд:

- а) ресторан
- б) кафе
- в) бар
- г) буфет

9. Функции, выполняемые метрдотелем ресторана:

- а) сервирует и накрывает столы
- б) встречает гостей, координирует работу официантов
- в) руководит приготовлением пищи
- г) закупает продукты для ресторана

10. Функции сомелье:

- а) бронирование столиков
- б) встреча гостей
- в) прием заказа на банкет
- г) консультирование по выбору вин

11. Мероприятие, которое характеризуется оказанием услуг общепита на удаленных точках, включая предприятия оказывающие услуги по организации питания на выездном обслуживании:

- а) кейтеринг
- б) банкет
- в) бранч
- г) шведский стол

12. Общее количество номеров разной категории в гостинице:

- а) номерной фонд
- б) основной фонд
- в) материальный фонд
- г) технический фонд

13. Высшая категория гостиниц в РФ:

- а) пять звезд
- б) пять корон
- в) пять цифр
- г) пять баллов

14. Вид гостиниц расположенных в городе:

- а) курортная гостиница
- б) городская гостиница
- в) загородная гостиница
- г) мотель

15. Средство размещения, состоящее из двух или более зданий, предоставляющее комплекс гостиничных услуг:

- а) торговый комплекс
- б) гостиничный комплекс
- в) развлекательный комплекс
- г) спортивный комплекс

16. Гостиница, специализирующаяся на приеме и размещении деловых туристов:

- а) мотель
- б) курортная гостиница
- в) хостел
- г) бизнес-отель

17. Что из предложенного администратор обязательно должен предоставить гостю при выезде:

- а) чеки, счет
- б) информационный счет, скидку на последующее проживание
- в) слип-чек
- г) счет-фактуру

18. Однокомнатный гостиничный номер с маленькой кухней, совмещенной с комнатой:

- а) Studio
- б) Standart
- в) De Luxe
- г) KingSuite

19. Вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительной местности или на курортах:

- а) городская гостиница
- б) гостиница в историческом здании
- в) курортная гостиница
- г) загородная гостиница

20. Порядок предоставления гостиничных услуг регулируется:

- а) Администрацией города
- б) Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ
- в) Правилами продажи товаров
- г) Правилами внутреннего трудового распорядка

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2016. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2
3. Сорокина, Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / Сорокина. -М.: Альфа-М:Инфра-М, 2017. -304с.

Дополнительная учебная литература

4. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-4.
5. Зайцева Т.В. Управление персоналом: учебник для учреждений СПО / Т.В. Зайцева, А. Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2016.
6. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева

Журналы

«Гостиничное дело»
«Академия гостеприимства»
«Туризм: право и экономика»
«Ресторанные ведомости».

Электронные издания (электронные ресурсы)

- Глобальная система бронирования Amadeus Russia: <http://www.amadeus.ru/>
- Глобальная система бронирования Sabre: <http://www.sabretravelnetwork.ru/home/>
- Глобальная система распределения Travelport: <http://www.travelport.com/Corporate-Site/Solutions/Travel-Suppliers/Hotel>

(протокол заседания кафедры № 1 от 09.10.2021 г.)

Заведующий кафедрой сервиса и туризма

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе

Главный ответственный секретарь
приемной комиссии

Е.Н. Осипова

Л.В. Ватлина

А.В. Костина