



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



УТВЕРЖДАЮ

**Ректор Сибирского университета
потребительской кооперации (СибУПК)**

В.И. Бакайтис

«18» декабря 2025 г.

**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
2025**

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. «Низкий сезон» характеризуется:

- а) падающим спросом на гостиничный продукт
- б) большой загрузкой номерного фонда
- в) ростом прибыли
- г) отсутствием дополнительных услуг

2. Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно в ней проживающих:

- а) выездной туризм
- б) внутренний туризм
- в) въездной туризм
- г) транзитный туризм

3. При заселении гостя с участием администратор:

- а) поправляет гостя, если тот допускает ошибки в формулировке фраз
- б) помогает гостю договорить фразу с целью ускорения процедуры
- в) выслушивает гостя, убедившись, что тот закончил мысль, продолжает диалог
- г) просит гостя в письменной форме излагать свои мысли

4. Установите соответствие между типом клиента и особенностью его приема и регистрации:

Тип клиента	Особенность регистрации
1. Индивидуальный клиент	А. Часто требует координации с турлидером, размещения по списку, подготовки блоков номеров
2. Туристическая группа	В. Может иметь корпоративный тариф, упрощенную процедуру заселения, централизованный расчет
3. Корпоративный клиент	С. Стандартная процедура регистрации с предъявлением паспорта и оформлением карты гостя

5. Порядок предоставления гостиничных услуг регулируется:

- а) Администрацией города
- б) Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ

- в) Правилами продажи товаров
- г) Правилами внутреннего трудового распорядка

6. Функции, выполняемые службой бронирования:

- а) прием и обработка заявок
- б) заселение гостей
- в) изучение спроса на гостиничные услуги
- г) прием гостей и размещения гостей

7. Какой процесс следует непосредственно после успешного бронирования в цикле обслуживания гостя?

- а) Расчет за услуги
- б) Прием и регистрация
- в) Уборка номера
- г) Организация экскурсий

8. Специальное уведомление о подтверждении бронирования:

- а) письмо с номером подтверждения заявки
- б) ваучер
- в) телеграмма
- г) особые отметки в паспорте

9. Какой тип предприятия общественного питания характеризуется ограниченным ассортиментом простых блюд и предназначен для быстрого обслуживания?

- а) Ресторан
- б) Бар
- в) Буфет
- г) Кафе высшей категории

10. Основное отличие в процедуре регистрации туристической группы от индивидуального клиента:

- а) Необходимость предъявления паспорта
- б) Групповая обработка документов по предварительному списку
- в) Обязательная предоплата
- г) Демонстрация номера турлидеру

11. Ключевой фактор, отличающий ресторан от кафе по классификации предприятий питания:

- а) Наличие окон в помещении
- б) Уровень комфорта и сложности обслуживания
- в) Количество посадочных мест
- г) Наличие вегетарианских блюд в меню

12. Что означает термин «средство размещения» в профессиональной лексике?

- а) Сейф в номере
- б) Помещение для временного проживания
- в) Ресепшен отеля

г) Транспорт для гостей

13. Что подразумевается под «демонстрацией номера» при заселении?

- а) Показ фотографий номеров в буклете
- б) Осмотр гостем предложенного номера перед окончательным заселением
- в) Виртуальный тур на сайте отеля
- г) Показ стандартного номера

14. Какой отдел гостиницы несет основную ответственность за координацию обслуживания номеров и удовлетворение индивидуальных запросов гостей?

- а) Служба приема и размещения
- б) Служба бронирования
- в) Служба портье
- г) Служба горничных

15. Какие услуги обычно входят в понятие «All Inclusive» (все включено) в туристском комплексе? Выберите несколько (не один) ответов

- а) Трехразовое питание.
- б) Бесплатные местные алкогольные и безалкогольные напитки.
- в) Экскурсии по достопримечательностям.
- г) Аренда автомобиля.
- д) Пользование мини-баром в номере без ограничений.

16. Документ, по которому возможно поселение в гостиницу в РФ:

- а) пенсионное удостоверение
- б) водительское удостоверение
- в) паспорт
- г) страховое свидетельство

17. Расположите в хронологическом порядке элементы алгоритма действий администратора службы приема и размещения при выезде гостя

- А. Печать и предоставление финального счета гостю.
- Б. Информирование гостя о предстоящем выезде.
- В. Получение ключей.
- Г. Прием оплаты.
- Д. Запрос на проверку номера у службы горничных.
- Е. Прощание и пожелание хорошего дня
- Ж. Блокировка мини-бара и дополнительных услуг.

18. Что НЕ включает в себя понятие «этап предварительного обслуживания» в гостинице?

- а) обработка запроса на бронирование,
- б) подготовка номерного фонда
- в) подтверждение брони,
- г) сбор специальных пожеланий,
- д) предоплата,
- е) отправка информационных писем

19. 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

20. М.І.С.Е.-туризм может быть охарактеризован как:

- а) экологический туризм
- б) рекреационный туризм
- в) спортивный туризм
- г) деловой туризм

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9.

2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для учреждений СПО / Ёхина Марина Анатольевна. - 2-е изд., испр.и доп. - М. : Академия, 2022. - 237с. : ил. - (Профессиональное образование). - Библиогр.:233-234. - ISBN 978-5-4468-2322-2

3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20173-4.

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. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8.

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 № 3 от 14.11.2025 г.)

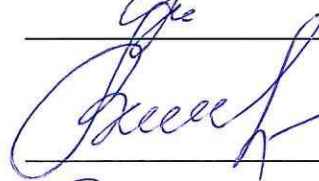
Заведующий кафедрой сервиса и туризма



Е.А. Мытарева

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе



Л.В. Ватлина

Ответственный секретарь приемной
комиссии



А.В. Костина