

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**
(СПбГЭУ)

«УТВЕРЖДАЮ»

председатель приемной комиссии СПбГЭУ,
ректор Университета
д.э.н. профессор



Максимцев И.А.

ПРОГРАММА
вступительного испытания
«Основы туризма и гостиничного сервиса» (прием 2025 года)

Санкт-Петербург - 2025

ПРОГРАММА

вступительного испытания «Основы туризма и гостиничного сервиса», проводимого для поступающих на базе среднего профессионального образования

I. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

На вступительное испытание по дисциплине «Основы туризма и гостиничного сервиса» выносятся следующие темы:

Тема 1. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг. Рынок услуг и его особенности. Виды сервисной деятельности. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Качество сервисных услуг. Качество обслуживания. Основные виды услуг в туризме и гостеприимстве: гостиничные услуги, услуги туроператора, услуги турагента, услуги предприятий питания, экскурсионные услуги.

Тема 2. Предпринимательская деятельность и правовое обеспечение в сфере туризма и гостеприимства

Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Основные типы ключевых факторов успеха в предпринимательстве. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Организационно-правовые формы предприятий/организаций. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства в РФ. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.

Тема 3. Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Понятие и сущность менеджмента. Функции, принципы и методы менеджмента. Специфика менеджмента в сфере туризма и гостеприимства. Основные виды организационных структур управления в сфере туризма и гостеприимства и их характеристика. Туризм и организации его обслуживающие. Маркетинг как метод управления. Внутренняя и внешняя среда организации. Основы управления персоналом на предприятии туризма и гостеприимства.

Тема 4. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

Коммуникационные возможности современных компьютерных сетей. Интернет-коммуникация. Информационные ресурсы сети Интернет. Электронная система бронирования и резервирования: классификация и характеристики, примеры в сфере туризма и гостеприимства. Системы электронного документооборота.

Тема 5. Экономика предприятий туризма и гостиничного бизнеса

Основные понятия: отрасль, предприятие. Планирование: понятие, методы и принципы планирования. Структура доходов предприятий туризма и гостеприимства. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг). Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Сущность экономической категории «цена». Затратный метод ценообразования.

II. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1. Понятие и свойства услуги/продукта
2. Классификация услуг
3. Рынок услуг и его особенности
4. Сервис как деятельность
5. Виды сервисной деятельности
6. Требования к предоставлению услуг
7. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека
8. Основные виды услуг в туризме и гостеприимстве
9. Качество услуги/продукта
10. Качество обслуживания

Предпринимательская деятельность и правовое обеспечение в сфере туризма и гостеприимства

1. Понятие, основные признаки предпринимательства.

2. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве.
3. Виды и формы предпринимательской деятельности в туризме и гостеприимстве
4. Деловые качества предпринимателя
5. Понятие и признаки юридического лица. Индивидуальный предприниматель
6. Индивидуальное предпринимательство без образования юридического лица.
7. Организационно-правовые формы предпринимательства
8. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Потребитель и исполнитель
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
10. Правила оказания услуг общественного питания
11. Положения о классификации гостиниц

Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1. Основные понятия (туризм, турист, гостеприимство, спрос, предложение, туристские ресурсы, туристская инфраструктура, туроператор, турагент, гостиница, предприятие общественного питания)
2. Основные виды туризма (въездной, выездной, внутренний, международный)
3. Функции менеджмента
4. Принципы менеджмента: общие и частные принципы управления.
5. Понятие и виды организационных структур управления предприятием.
6. Особенности управления персоналом на предприятиях индустрии туризма.

Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

1. Компьютерная сеть как инструмент общения. Деловые и неформальные коммуникации
2. Интернет-коммуникация: понятие, типы
3. Инструменты интернет-коммуникации
4. Электронные системы бронирования и резервирования: классификация и характеристики
5. Примеры электронных систем бронирования и резервирования в сфере туризма и гостеприимства

Экономика предприятий туризма и гостиничного бизнеса

1. Основные понятия: отрасль, предприятие.

2. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие.
3. Планирование: понятие, формы и принципы
4. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход предприятия
5. Издержки предприятий сфер туризма и гостеприимства: понятие и классификация
6. Цена и методы ценообразования на предприятиях туризма и гостеприимства
7. Показатели эффективности функционирования предприятий туризма и гостеприимства (общие и специфические)

III. ФОРМА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Вступительное испытание проводится в форме теста. Время прохождения теста - 60 минут. Результаты выполнения оцениваются по 100-балльной системе. Максимальное количество баллов, выставяемых за испытание - 100. Для успешного прохождения вступительного испытания и зачисления на программы необходимо набрать минимум 40 баллов.

Уровень знаний	Описание	Баллы
Высокий	Абитуриент продемонстрировал всестороннее, систематическое знание материала	100-90
Выше среднего	Абитуриент продемонстрировал знание материала, допустив ряд неточностей	89-60
Средний	Абитуриент продемонстрировал достаточный уровень знания материала, с существенными неточностями	59-40
Низкий	Абитуриент продемонстрировал недостаточный уровень знания материала, с грубыми ошибками	Менее 39

Основные печатные и электронные издания

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (ред. от 14.10.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 14.11.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 20.03.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

5. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 (ред. от 21.09.2020) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»
6. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 08.05.2024) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
7. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»
8. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542272>
9. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601>
10. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063>
11. Волков А.М., Лютягина, Е. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Лютягина, А. М. Волков ; под общей редакцией Е. А. Лютягиной. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 294 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20613-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558466>
12. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>
13. Жираткова Ж.В. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.]; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст:

- электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555531>
14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>
 15. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
 16. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>
 17. Ковальчук, А. П., Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса.: учебное пособие / А. П. Ковальчук. — Москва : КноРус, 2025. — 172 с. — ISBN 978-5-406-13915-8. — URL: <https://book.ru/book/955849>
 18. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604>
 19. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2185894> (дата обращения: 10.01.2025). — Режим доступа: по подписке.
 20. Поночевный, Д. А. Автоматизированные системы управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. Бизнеса - Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2023. - 85 с.
 21. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Профессиональное образование).

- ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541866>
22. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541641>
23. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542268>
24. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма: учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-005445-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> (дата обращения: 10.01.2025). — Режим доступа: по подписке.
25. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542266>

Дополнительные источники

1. Конституция РФ (ред. от 14.03.2020)
2. Гражданский кодекс РФ (ред. от 08.08.2024)
3. Налоговый кодекс РФ (ред. от 13.12.2024)
4. Федеральный закон от 08.08.2001 129-ФЗ «О государственной регистрации лиц и индивидуальных предпринимателей» (ред. от 08.08.2024)
5. Федеральный закон от 08.02.1998 №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (ред. от 08.08.2024)
6. Федеральный закон от 24.07.2007 №209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ» (ред. от 29.05.2024)
7. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/139627>
8. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва :

- Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262>.
9. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21188-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559517>
10. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531332>
11. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182>

Председатель – Степанова Светлана Александровна, доктор экономических наук, Почетный работник Высшей школы, доцент, профессор кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса.