

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(СПБГЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель приёмной
комиссии СПбГЭУ, ректор

 И.А. Максимцев

Программа вступительного
испытания

**«Основы туризма и
гостиничного сервиса»**

для поступающих на первый курс по результатам вступительных
испытаний, проводимых университетом самостоятельно,
в 2026 году

Санкт-Петербург
2026

Пояснительная записка

Настоящая программа вступительного испытания по дисциплине «Основы туризма и гостиничного сервиса» сформирована на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, примерной образовательной программы среднего профессионального образования специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Цель вступительного испытания по дисциплине «Основы туризма и гостиничного сервиса» - определить соответствие уровня подготовки поступающего требованиям стандарта для дальнейшего освоения образовательных программ высшего образования.

Описание вида контрольно-измерительных материалов

Вступительное испытание проводится по дисциплине «Основы туризма и гостиничного сервиса» для поступающих в ФГБОУ ВО «СПбГЭУ» состоит из 40 тестовых вопросов (5 вариантов) одного уровня сложности по заданной программой темам. Результаты оцениваются по 100-бальной шкале.

Форма вступительного испытания

Вступительное испытание проводится в письменной форме, в соответствии с требованиями Министерством науки и высшего образования Российской Федерации, с применением дистанционных технологий, в форме компьютерного тестирования.

Содержание программы вступительного испытания

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 сферы туризма и гостеприимства. Системы электронного документооборота.

Тема 5. Экономика предприятий туризма и индустрии гостеприимства

Основные понятия: отрасль, предприятие. Планирование: понятие, методы и принципы планирования. Структура доходов предприятий туризма и индустрии гостеприимства. Основные факторы, определяющие доход предприятий туризма и индустрии гостеприимства. Структура расходов (издержек). Классификация издержек. Сущность экономической категории «цена». Затратный метод ценообразования.

Рекомендованная литература

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 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»
5. 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>
6. 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>
7. 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>
8. 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>
9. 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.
10. 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.

Примеры экзаменационных заданий

Все экзаменационные задания имеют только один правильный ответ.

29	Кто от имени туроператора завершает рыночную сделку по купле-продаже туристского продукта?	сам туроператор	
		турагент	
		российский союз туриндустрии	
		правительство	

2	К основным услугам в гостиничном бизнесе относятся:	прием и размещение	
		бронирование	
		услуги консьержа	
		room-сервис	