

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Соликамский государственный педагогический институт (филиал)  
Федерального государственного автономного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Пермский государственный национальный исследовательский  
университет»

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры социальных и  
гуманитарных дисциплин СГПИ  
филиал ПГНИУ  
Протокол №\_\_ от \_\_\_\_\_

## **ПРОГРАММА**

**вступительного испытания для поступающих на программы  
бакалавриата**

**по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

**«Основы гостеприимства»**

**Соликамск, 2021**

Программа содержит перечень тем по основам гостеприимства как сферы человеческих отношений, вошедших в содержание вступительных испытаний. Составлена согласно Правилам приема, в ПГНИУ по программам бакалавриата.

Вступительное испытание, оценивается по стобальной шкале и состоит из теста.

Составитель: Г.Н. Захаренко, доцент кафедры социальных и гуманитарных дисциплин

Программа рассмотрена и рекомендована к изданию кафедрой социальных и гуманитарных дисциплин.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа вступительного испытания по основам гостеприимства разработана для абитуриентов, имеющих диплом среднего профессионального образования и поступающих по результатам вступительных испытаний, проводимых вузом самостоятельно.

Вступительное испытание проводится в тестовой форме. Продолжительность экзамена составляет 60 минут.

Минимальное количество баллов, подтверждающих успешное прохождение вступительного испытания - **40 баллов**.

## ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

**Тема 1. Философия гостеприимного сервиса.** Гостеприимство, этикет, клиентоориентированность, принципы «Золотого стандарта» гостеприимства.

**Тема 2. Формирование сферы гостеприимства: гость, путешественник, турист.** Путешествия, туризм и гостеприимство: история понятий и содержание. Периодизация развития путешествий и гостеприимства, основные исторические источники.

**Тема 3. Мотивация и сервис путешествий в античное время.** Мотивы и география путешествий в античное время. Законы гостеприимства и особенности сервиса в городах-государствах.

**Тема 4. Развитие гостеприимства в средние века.** Мотивы и маршруты средневековых путешественников. Развитие коллективных средств размещения и предприятий питания в средневековых городах.

**Тема 5. Гостеприимство в эпоху возрождения.** Влияние великих географических открытий на цели и направления путешествий в эпоху возрождения. Появление новых видов путешествий и туризма. Изменение статуса путешествий и сервиса в эпоху возрождения. Развитие придорожной индустрии и инфраструктуры гостеприимства.

**Тема 6. Развитие гостеприимства в XIX в.** Влияние открытия парового двигателя на географию и качество путешествий. Появление и развитие новых видов путешествий. Количественные и качественные изменения в системе гостеприимства. Появление стандартов гостиничного и ресторанного дела.

**Тема 7. Изменения в гостеприимстве в XX в.** Влияние использования нефтепродуктов, двигателей внутреннего сгорания, электричества и передачи информации на расстоянии на изменения в сферах путешествий и гостеприимства. Глобализация в гостеприимстве: международные гостиничные и ресторанные цепи, отраслевые организации. Формирование

массового туризма и гостеприимства. Влияние цифровизации на инфраструктуру и индустрию гостеприимства.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература:

1. Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л.Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 447 с.
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.

### Дополнительная литература:

1. Волк, Е.Н. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Волк ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 2,57 Мб; 186 с. – Режим доступа: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/osnovy-gostepriimnogo-servisa-volk.pdf>. – Заглавие с экрана.
2. Путрик, Ю.С. История туризма: учебник / коллектив авторов; отв. ред. и сост. Ю. С. Путрик. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 256 с.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценивания	Максимальный балл
50 тестовых заданий по 2 балла за верный ответ	100

## ПРИМЕР ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Первой гостиницей, открытой в США, был "City Hotel" в:
  - a. Филадельфии
  - b. Нью-Йорке
  - c. Бостоне
  - d. Вашингтоне
2. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала XX века были:
  - a. Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
  - b. К. Хилтон, А. Эскофье, Г. Шератон
  - c. К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц
  - d. Э. Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
3. Меню «а ля карт» предполагает:
  - a. свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
  - b. принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;
  - c. оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

4. Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются:
  - a. турбаза
  - b. кемпинги
  - c. таймшер
  - d. бунгало
5. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также:
  - a. Французской
  - b. Малазийской
  - c. Индийской
  - d. Итальянской
6. Обеспечивают функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице \_\_\_\_\_ службы:
  - a. вспомогательные
  - b. коммунальные
  - c. эксплуатации номерного фонда
  - d. инженерные (технические)
7. Из перечисленных функций, служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает:
  - a. Техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений;
  - b. бронирование номеров;
  - c. поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров
  - d. обслуживание туристов в номерах
  - e. уборка и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта
8. Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания — это \_\_\_\_\_ гостиниц:
  - a. сертификация
  - b. лицензирование
  - c. классификация
  - d. определение разрядности
9. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется:
  - a. лизингом
  - b. контрактом на управление
  - c. маркетингом
  - d. франчайзингом
10. Из перечисленных функций, служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с:
  - a. бронированием номеров
  - b. отправка туристов домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура
  - c. прием туристов
  - d. размещение по номерам
  - e. расчеты при выезде из гостиницы
  - f. регистрация туристов

- g. все ответы верные
11. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется:
- a. обязательной сертификацией
  - b. добровольной сертификацией
  - c. стандартизацией
  - d. сертификацией
  - e. Все ответы верные
12. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:
- a. самообслуживании;
  - b. единой цене;
  - c. минимизации отходов.
13. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:
- a. изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;
  - b. изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;
  - c. изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга
14. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
- a. Франции;
  - b. Греции;
  - c. Великобритании.
15. Из перечисленных целей, основными при создании консорциумов независимых гостиниц являются:
- a. ведение совместной маркетинговой политики
  - b. сохранение специфики каждой гостиницы
  - c. поддержание конкурентоспособности наравне с крупными гостиничными цепями
  - d. Ведение совместной хозяйственной деятельности
  - e. разделение ответственности за операционные потери
16. Из перечисленных данных, в сертификате соответствия указывается:
- a. код услуги
  - b. наименование исполнителя услуги
  - c. орган по сертификации
  - d. срок действия сертификата
  - e. все ответы верные

17. Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами — спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет — это:
- ротель
  - ботель
  - флотель
  - мотель
18. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:
- баллы
  - вилки
  - ключи
  - короны
19. Стандарт — это нормативный документ, содержащий:
- характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступны широкому кругу потребителей
  - правила, общие принципы, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей
  - правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей
  - правила, общие принципы и характеристики
20. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:
- качество
  - услуга
  - специалист
21. Целью сервисной деятельности является:
- удовлетворение человеческих потребностей;
  - исследование рынка услуг;
  - производство услуг.
22. Контактная зона – это:
- любое место, где производится услуга;
  - место, где услуга может храниться;
  - определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
23. Контактной зоной может считаться:
- стойка администратора в гостинице;
  - цех по ремонту оборудования;
  - строительная площадка.
24. Контактной зоной не является:
- зона ремонта бытовой техники;
  - рабочее место парикмахера;
  - рабочее место стоматолога.
25. Предпродажный сервис – это:
- гарантийный сервис;
  - послегарантийный сервис;
  - консервация, проверка, демонстрация.
26. Гарантийный сервис:
- всегда бесплатный;

- b. всегда платный;
  - c. выбирается потребителем.
27. Жесткий сервис – это:
- a. комплектация необходимой документацией перед продажей;
  - b. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
  - c. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.
28. Мягкий сервис – это:
- a. ремонт и наладка оборудования;
  - b. предварительная консультация потребителей;
  - c. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.
29. Прямой сервис направлен на:
- a. материальный продукт и пользователя;
  - b. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
  - c. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.
30. Культура сервиса - это:
- a. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
  - b. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
  - c. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения.
31. На какие годы приходится путешествие Геродота?
- a. 455 - 445 гг. до н.э.
  - b. 454 - 444 гг. до н.э.
  - c. 453 - 443 гг. до н.э.
  - d. 452 - 442 гг. до н.э.
  - e. 451 - 441 гг. до н.э.
32. Назовите первого греческого туриста, о котором имеются достоверные исторические данные.
- a. Аристотель
  - b. Платон
  - c. Катон
  - d. Геродот
  - e. Колумелла
33. К какому периоду можно отнести начало туризма с целью лечения различных болезней?
- a. VI-VII вв. н.э.
  - b. I-II вв. н.э.
  - c. II-III вв. н.э.
  - d. III-IV вв. н.э.
  - e. IV-V вв. н.э.
34. В какое время в Римской империи возникли постоянные дворы?
- a. в V в. до н.э.
  - b. во II в. до н.э.
  - c. в III в. до н.э.
  - d. в IV в. до н.э.
  - e. в I в. до н.э.
35. Сколько типов «пристанищ» существовало в рамках классификации гостиничного хозяйства у древних римлян?
- a. один
  - b. два

- c. три
  - d. четыре
  - e. пять
36. Развитие российской гостиничной индустрии схоже с развитием:
- a. европейской гостиничной индустрии;
  - b. американской гостиничной индустрии.
37. Какие из перечисленных факторов повлияли на формирование современных концепций развития гостиничных корпораций:
- a. глобализация торговли;
  - b. демографические изменения;
  - c. экономические изменения в мире;
  - d. технический прогресс;
  - e. все перечисленное выше.
38. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:
- a. государственные органы;
  - b. независимые ассоциации и объединения;
  - c. гостиничные цепи;
  - d. ваш вариант ответа.
39. Что из перечисленного может быть формой присоединения гостиницы к гостиничной цепи:
- a. франчайзинговое соглашение;
  - b. договор на управление;
  - c. стратегические маркетинговые альянсы;
  - d. покупка гостиничной цепью;
  - e. ваш вариант?
40. Деятельность предприятий индустрии гостеприимства направлена:
- a. на выездной туризм;
  - b. на принимающий туризм;
  - c. как на принимающий, так и на выездной туризм.
41. Услуга – это:
- a. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
  - b. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
  - c. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
42. Сервис — это:
- a. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
  - b. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
  - c. предпродажное и гарантийное обслуживание.
43. Сервисная деятельность – это:
- a. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
  - b. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
  - c. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
44. Услуга обладает следующими качествами:
- a. способность к хранению и транспортировке;

- b. неотделимость от своего источника;
  - c. неизменностью качества.
45. Производственные услуги – это:
- a. услуги банков, страховых компаний;
  - b. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
  - c. пассажирский транспорт, торговля, образование.
46. Распределительные услуги включают:
- a. массовые коммуникации;
  - b. услуги транспорта, торговли, связи;
  - c. консалтинг, инжиниринг.
47. К некоммерческим услугам относят:
- a. услуги предприятий туризма и отдыха;
  - b. услуги организаций общественного питания;
  - c. услуги благотворительных фондов.
48. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- a. государственными;
  - b. идеальными;
  - c. смешанными.
49. К легитимным услугам относят:
- a. нелегальные услуги;
  - b. услуги, имеющие криминальный оттенок;
  - c. услуги, одобряемые государством и обществом.
50. Так как услуги, выполняются людьми и потребляются людьми, то это определяет характеристику услуг:
- a. Неосвязаемость;
  - b. непостоянство качества;
  - c. несохраняемость;
  - d. неотделимость от источника.