

Согласовано
Советом
факультета экономики и управления

(протокол от «15» октября 2020 г. № 2)

Утверждаю
Председатель приемной комиссии
ФГБОУ ВО «СОГУ»



А.У.Огоев

« 2020 г.

ПРОГРАММА

вступительных испытаний при приеме на обучение по образовательной программе высшего образования – программе магистратуры в 2021 году на направление подготовки

43.04.02 Туризм

«ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Составитель: Калоева З. Ю., к.г.н.,
доцент кафедры менеджмента,
маркетинга и туризма

Содержание

I. Содержательная часть

Блок 1. Программа вступительного испытания

Раздел 1. Туризм в современном рынке услуг

Раздел 2. Туризм как вид деятельности

Раздел 3. Индустрия туризма

Раздел 4. География туризма

Раздел 5. Маркетинг в индустрии туризма

Раздел 6. Менеджмент в индустрии туризма

Раздел 7. Техника и технологии в туристской индустрии

Блок 2. Правила проведения вступительного испытания

II. Список рекомендуемой литературы

III. Критерии оценки ответа

IV. Демонстрационный материал

Приложение 1. Перечень вопросов для вступительных испытания

Приложение 2. Образец билета вступительного испытания

Председатель экзаменационной комиссии _____

подпись

И.О.Фамилия

Блок 1. Программа вступительного испытания

Раздел 1. Туризм в современном рынке услуг

Сфера услуг в современном обществе. Понятия «постиндустриальное», «информационное» общество и место в нем сферы услуг. Сервисная экономика как атрибут постиндустриального общества. Клиентоориентированный характер постиндустриальной экономики. Секторы экономики. Формирование и особенности рынка услуг. Факторы, определяющие развитие рынка услуг. Классификация услуг. Виды услуг и их основные группы. Рекреационные услуги – услуги туризма и отдыха. Туризм и его значение для развития общества. Социально-экономическое значение туризма. Основные функции туризма. Туризм и повышение уровня жизни населения. Концепция благосостояния и политика развития туризма. Туризм и социальные проблемы общества. Влияние туризма на оздоровление общества. Туризм как культурологическое явление.

Туризм и процессы глобализации. Национальная экономика, инвестиции и туризм.

Раздел 2. Туризм как вид деятельности

Категории «туризм» и «путешествие». Туризм и его виды. Въездной, выездной и внутренний туризм. Основные виды туризма по Российскому законодательству. Взаимосвязь различных видов туризма.

Туристский бизнес. Характерные черты туристского бизнеса. Основные факторы, влияющие на развитие туристского бизнеса. Занятость в туристской сфере. Количественные и качественные параметры занятости. Занятость и развитие туристских регионов. Туристский продукт и его потребительские свойства. Затраты на производство турпродукта. Характерные черты туристского рынка. Основные компоненты туристского рынка. Показатели спроса на туристский продукт. Предложение турпродукта. Поведение туристской фирмы на рынке. Организация туристских путешествий. Создание привлекательного турпродукта. Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. Окружающая среда и туризм. Национальные парки и их использование в туристской деятельности. Туристский регион. Признаки туристского региона. Факторы, влияющие на развитие туристского региона.

Раздел 3. Индустрия туризма

Роль индустрии туризма в развитии национальной экономики. Основные компоненты современной индустрии туристского бизнеса. Специфика и особенности индустрии туризма, факторы роста. Экономическое значение развития индустрии туристского бизнеса. Предприятия организации туризма. Туроператоры и турагенты: оперативная деятельность и полномочия.

Обеспечение безопасности в туризме. Стандартизация и сертификация туристских услуг. Страхование в туризме.

Предприятия транспорта. Качество транспортного обслуживания. Воздушный и водный транспорт. Круизный бизнес на мировом и российском туристском рынке. Железнодорожный транспорт. Организация и особенности туристских путешествий на железнодорожном транспорте. Автомобильный и автобусный транспорт. Организация туристских путешествий на внутренних и международных маршрутах автомобильным транспортом. Комплексное использование различных видов транспорта при организации путешествия.

Предприятия размещения туристов. Современная гостиничная индустрия. Гостиничные цепи. Международные гостиничные ассоциации. Гостиничная услуга: характер и особенности.

Предприятия питания в индустрии туризма. Функции предприятий питания.

Экскурсионное обслуживание в туристской индустрии. Роль учреждений культуры в развитии туризма.

Предприятия досуга и развлечений. Атриктивная и анимационная деятельность в туристской практике.

Раздел 4. География туризма

Значение и роль физико-географических факторов и ресурсов. Природные рекреационные ресурсы. Экономико-географические факторы и ресурсы. Уровень развития туристской инфраструктуры. Этнические факторы и ресурсы. Культурно-исторические факторы и ресурсы. Туристско-рекреационное районирование как особое направление в географии туризма.

География деловых поездок. Паломнический туризм. Экотуризм. Лечебно-оздоровительный туризм. Курорт: понятие и признаки. Требования, предъявляемые к современным курортам. Классификация курортов. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах. Туризм и рекреация: общее и различия.

Туристский рынок: сущность, особенности, тенденции развития. Определение понятия туристского рынка. Предпосылки возникновения туристского рынка. Виды рынков и их структура. Процессы глобализации в международном туризме и гостеприимстве. Правовое регулирование туристской деятельности. Основные законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ

Раздел 5. Маркетинг в индустрии туризма

Сущность и цели туристского маркетинга. Основные функции маркетинга. Виды маркетинга. Характеристика потребительского поведения туриста. Миссия, видение и уникальное туристское предложение. Разработка новых туристских товаров и услуг. Стадии разработки турпродукта. Жизненный цикл турпродукта. Продвижение туристских товаров и услуг. Определение стратегии продвижения на рынке. Особенности продвижения турпродукта на международных рынках. Товарная марка в туризме: марочный знак и его качество. Туристский бренд. Способы оценки бренда. Пирамида ценностей туристского бренда. Маркетинговое исследование в туризме. Исследование потребителей туруслуг. Исследование конкурентов. Исследование цен на турпродукт. Системы стимулирования сбыта. Внутренний маркетинг туристской компании. Маркетинговый подход к управлению кадрами. Системы поощрения. Территориальный маркетинг. Стратегии маркетинга туристских территорий. Имидж туристской территории. Маркетинговая привлекательность. Маркетинг развития туристской инфраструктуры.

Раздел 6. Менеджмент в индустрии туризма

Специфика туризма как объекта управления. Методы управления туристским предприятием. Принципы эффективного менеджмента туризма. Стратегическая роль управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Воздействие внешних факторов на управление персоналом в туризме. Современные способы организации труда. Привлечение эффективного персонала. Подбор и подготовка персонала. Управление персоналом на предприятиях индустрии туризма. Развитие персонала и профессиональное

обучение. Организационное поведение. Личность и поведение. Природа и типы профессиональных конфликтов. Деятельность туристских менеджеров. Принятие решений. Типы решений. Модели принятия решений. Влияние личности турменеджера на принятие решений. Управление кризисами и неожиданными событиями.

Раздел 7. Техника и технологии в туристской индустрии

Техника и технологии в туристском бизнесе. Техническое оснащение

современного офиса туристской фирмы. Основные требования к офису туристской фирмы. Информационно-справочное обеспечение офиса турфирмы. Материально-техническая база гостиничных предприятий и туристских комплексов. Санитарно-технические системы. Технологическое оборудование гостиниц. Информационные технологии в туристской отрасли. Структура информационных технологий. Основные тенденции развития информационных технологий на рынке социально-культурного сервиса и туризма. Средства коммуникации и связи. Системы автоматизации деловых процессов в туристском бизнесе. Интернет-технологии в туризме. Поставщики интернет-услуг. Размещение информации в интернете. Классификация и специфика туристских интернет-порталов.

Блок 2. Правила проведения вступительного испытания

Вступительное испытание по направлению подготовки **43.04.02 Туризм** на магистерскую программу *«Индустрия туризма и гостеприимства»* представляет собой комплексный экзамен, который проводится в устной форме по билетам за подписью председателя экзаменационной комиссии - декана факультета управления.

Билет состоит из трех вопросов, отражающих основные разделы программы вступительных испытаний.

Форма проведения экзамена: устная; очная/или дистанционная

Настоящая программа соответствует требованиям, предъявляемым к образовательным программам Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки **43.04.02 Туризм** (уровень магистратуры), утвержденным Приказом Минобрнауки России от 06 июня 2017 года №556. К лицам, поступающим на магистерские программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, предъявляются общие требования для поступления на магистерские программы ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова».

Вступительные испытания (вступительный экзамен) принимается сформированной и утвержденной приказом ректора ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова» приемной комиссией, только при наличии необходимого кворума в присутствии председателя комиссии. Вступительный экзамен проводится в заранее подготовленной и определенной аудитории Северо-Осетинского государственного университета имени К.Л. Хетагурова, в которой оборудуются места для экзаменационной комиссии и индивидуальные места для студентов. Во время экзамена члены комиссии наблюдают за самостоятельной подготовкой к ответу.

К началу экзамена должны быть подготовлены и находиться в аудитории:

- приказ о составе приемной комиссии;
- экзаменационные билеты в запечатанном конверте;
- сведения о претендентах, сдающих экзамен, подготовленные в приемной комиссии университета;
- список студентов, сдающих экзамен;
- протоколы сдачи экзамена;
- экзаменационная ведомость для выставления оценок по вступительному испытанию.

В аудиторию запрещается вносить объемные сумки, пакеты, аудио- и видеотехнику, мобильные телефоны, компьютеры, и другие технические средства.

Процедура вступительного экзамена включает три этапа:

1. Начало экзамена.
2. Заслушивание ответов.
3. Подведение итогов экзамена.

Начало экзамена. В день экзамена перед началом экзамена абитуриенты, поступающие в магистратуру, приглашаются в аудиторию, где председатель приемной комиссии:

- знакомит присутствующих и экзаменующихся с приказом о создании приемной комиссии, зачитывает его и представляет экзаменующимся состав комиссии персонально;
- вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество и раскладывает на специально выделенном для этого столе;
- даёт общие рекомендации экзаменующимся по подготовке ответов, устному изложению вопросов билета, а также по ответам на дополнительные вопросы;
- оставляет в аудитории пять студентов, которые выбирают билеты, называют свою фамилию, имя, отчество и номер билета, занимают свободные места за столами для подготовки ответов.

Вступительный экзамен проводится устно по индивидуальным билетам, которые берет каждый абитуриент методом «случайного выбора». Заслушивание ответов. Абитуриенты, подготовившись к ответу, поочередно занимают место перед комиссией для сдачи экзамена. Для ответа каждому студенту отводится примерно **20-30** минут.

Дополнительные вопросы тесно связаны с основными вопросами билета. Право выбора порядка ответа на вопросы билета предоставляется экзаменуемому абитуриенту. В обоих из этих вариантов комиссия, внимательно слушая экзаменуемого, предоставляет ему возможность дать полный ответ по всем вопросам билета вступительных испытаний. В некоторых случаях по инициативе председателя или членов комиссии ответ студента может быть тактично приостановлен. При этом дается краткое, но убедительное пояснение причины приостановки ответа: ответ явно не по существу вопроса, ответ слишком детализирован, экзаменуемый допускает ошибку в изложении нормативных актов, статистических данных и пр. Другая причина - когда студент грамотно и полно изложив основное содержание вопроса, продолжает его развивать. Если ответ остановлен по первой причине, то экзаменуемому предлагают перестроить содержание излагаемой информации сразу же или после ответа на другие вопросы билета. Заслушивая ответы каждого экзаменуемого, вступительная комиссия подводит краткий итог ответа, проставляет соответствующие баллы в экзаменационную ведомость в соответствии с рекомендуемыми критериями. Ответивший абитуриент сдает свои записи, сделанные при подготовке ответов на вопросы билета вступительных испытаний.

Подведение итогов сдачи экзамена. После ответа последнего студента под руководством председателя приемной комиссии проводится обсуждение и выставление оценок. По каждому абитуриенту решение о выставленной оценке должно быть единогласным.

Члены комиссии имеют право на особое мнение по оценке ответа отдельных лиц. Оно должно быть мотивированно и записано в протокол. Одновременно формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний экзаменующихся, выделяются наиболее грамотные компетентные ответы.

Результат вступительного экзамена на магистерскую программу объявляется в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний приемной комиссии и размещаются на официальном сайте Северо-Осетинского государственного университета имени К.Л. Хетагурова.

II. Список рекомендуемой литературы

1. Баумгартен Л.В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976501>
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. <http://znanium.com/catalog/product/976501>
3. Бобкова А.Г. Безопасность туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.

4. Ветитнев А. М., Войнова Я. А. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие / А. М. Ветитнев, Я.А. Войнова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
5. Гончарова И.В. Маркетинг туризма: учебное пособие / И. В. Гончарова, Т. П. Розанова, М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 224 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Стратегия обслуживания [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.
7. Информационное обеспечение туризма: учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 288 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
8. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. // ЭБС «Знаниум».
9. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. <https://equuleusbook.xyz/books/organizatsiya-turistskoy-indus>
10. Морозов М.А. Экономика туризма: учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова, Г. А. Карпова, Л. В. Хорева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 320 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
11. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
12. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ. П68 ред. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
13. Туроперейтинг: Учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism

Интернет-ресурсы:

- Федеральное агентство по туризму -www.russiatourism.ru
- Всемирная туристская организация//unwto.org –

III. Критерии оценки ответа

Оценка знаний абитуриентов проводится по 100 - балльной шкале по критериям, представленных в нижеследующей таблице:

Дисциплина раздела программы вступительных испытаний	Максимальное количество баллов за ответ
Вопрос 1	30
Вопрос 2	30
Вопрос 3	30
Дополнительные вопросы	10
Итого	100

Минимальное количество баллов - 56.

IV. Демонстрационный материал

Приложение 1. Перечень вопросов для вступительных испытания

1. Сфера услуг в современном обществе. Понятия «постиндустриальное», «информационное» общество и место в нем сферы услуг.
2. Формирование и особенности рынка услуг. Факторы, определяющие развитие рынка услуг.

- 3.Классификация услуг. Виды услуг и их основные группы. Рекреационные услуги – услуги туризма и отдыха.
- 4.Туризм и его значение для развития общества.
- 5.Социально-экономическое значение туризма.
- 6.Основные функции туризма. Туризм и повышение уровня жизни населения. 7.Влияние туризма на оздоровление общества.
- 7.Туризм как культурологическое явление.
- 8.Туризм и процессы глобализации. Национальная экономика, инвестиции и туризм.
- 9.Категории «туризм» и «путешествие». Туризм и его виды.
- 10.Въездной, выездной и внутренний туризм.
- 11.Основные факторы, влияющие на развитие туризма.
- 12.Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов.
- 13.Окружающая среда и туризм.
- 14.Национальные парки и их использование в туристской деятельности.
- 15.Роль индустрии туризма в развитии национальной экономики. 16.Туроператоры и турагенты: оперативная деятельность и полномочия.
- 16.Обеспечение безопасности в туризме.
- 17.Современная гостиничная индустрия.
18. Значение и роль физико-географических факторов и ресурсов.
19. Туризм и рекреация. Подходы к определению. Сходства и различия.
- 20.Природные рекреационные ресурсы.
- 21.Экономико-географические факторы и ресурсы.
- 22.Культурно-исторические факторы и ресурсы территории. Роль в развитии туризма.
- 23.Этнические факторы и ресурсы территории. Роль в развитии туризма.
- 24.Курорт: понятие и признаки. Лечебно-оздоровительный туризм.
- 25.Правовое регулирование туристской деятельности.
- 26.Специфика туризма как объекта управления.
- 27.Основные тенденции развития информационных технологий на рынке туризм
- 28.Сущность и цели туристского маркетинга.
29. Природные ресурсы РСО-Алания. Роль в развитии туризма.
30. Культурные ресурсы РСО-Алания. Роль в развитии туризма.

Комплексный междисциплинарный экзамен для поступающих в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм в 2021 г. на магистерскую программу «Индустрия туризма и гостеприимства»

Экзаменационный билет № 1.

- 1. Определение туроперейтинга.**
- 2. Туристские услуги: понятие и определение, основные и дополнительные.**
- 3. Культурные ресурсы РСО-Алания. Роль в развитии туризма.**

Председатель экзаменационной комиссии

Л.М. Цаллагова