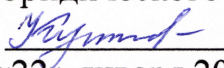


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Утверждаю на Совете экономико-
юридического факультета

 Т.А. Куттубаева
«22» января 2026 г., протокол №7

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ
МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

для поступающих на направление подготовки 43.03.02 Туризм,
направленность (профиль) «Туроператорская и турагентская деятельность (с
дополнительной квалификацией «Инструктор-проводник пешеходного туризма и
трекинга»)»

Горно-Алтайск, 2026

Пояснительная записка

Наименование вступительного испытания «Менеджмент в туризме»

К вступительному испытанию допускаются абитуриенты, выпускники учреждений среднего специального образования по укрупненным группам, профессиям СПО, относящихся к областям знаний:

43.00.00 Сервис и туризм

38.00.00 Экономика и управление

Вступительное испытание проводится в письменной форме. Задание состоит из тестовых вопросов, которые являются однотипными для всех абитуриентов и обеспечивают комплексную оценку знаний по дисциплине.

Максимальное количество баллов за успешное прохождение вступительного испытания – 100, минимальное количество баллов – 40.

Время, отводимое на прохождение вступительного испытания – 3 часа.

Язык, на котором осуществляется сдача вступительного испытания – русский язык.

Программа вступительного испытания

1. Основные понятия и характеристика менеджмента в туризме

Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Рыночная экономика и менеджмент. Менеджмент и предпринимательство. Основные категории менеджмента: управление, воздействие, субъект и объект управления, система управления, механизм управления, процесс управления, уровень управления, звено и элемент управления. Функции менеджмента. Роль менеджеров в организации. Требования, предъявляемые к профессиональной компетенции менеджеров. Специфика менеджмента в туристской индустрии.

2. Внутренняя и внешняя среда менеджмента в туризме

Внутренняя среда организации и ее переменные: цели, структура, задачи, технология, люди. Организационная культура фирмы: понятие, элементы, функции, виды. Внешняя среда организации, её виды: факторы прямого и косвенного воздействия. Характеристики внешней среды туристской организации. Необходимость исследования внешней и внутренней среды туристской организации для построения модели управления фирмой.

3. Планирование деятельности туристских предприятий

Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Цели и целеполагание управленческой деятельности. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические

цели. Дерево целей.

4. Организация деятельности туристских предприятий

Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Управленческие полномочия. Ответственность. Делегирование организационных полномочий: принципы, требования, выгоды, сопротивление со стороны руководителей и подчиненных. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Организационная структура управления предприятия сферы обслуживания и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная. Современные организационные структуры. Особенности организации деятельности туристских предприятий.

5. Социально-психологические аспекты управления в туризме

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Требования к современному менеджеру. Источники власти. Формы власти и воздействия на подчиненных. Влияние и способы воздействия на подчиненных. Источники авторитета менеджера. Понятие лидерства. Власть и лидерство. Подходы к изучению лидерства. Традиционные концепции лидерства. Новые концепции лидерства. Природа конфликта. Типы конфликтов. Уровни конфликтов в организации. Модель конфликта. Причины конфликтов в сфере обслуживания. Развитие конфликта. Управление конфликтом. Методы разрешения конфликтов. Действия руководителя туристского предприятия при разрешении конфликтов. Природа и причины стрессов. Симптомы стресса. Модель стрессовой реакции.

6. Мотивация труда на туристских предприятиях

Понятия «мотивация», «потребность». Значение мотивации в управлении туристским предприятием. Мотивационная структура. Мотивационный процесс. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Применимость теорий мотивации в практике управления туристским предприятием. Стимулирование и его виды.

7. Коммуникационные процессы на предприятиях сферы обслуживания

Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Виды коммуникации в сфере туризма. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Особенности и требования к организации коммуникационного процесса в туризме.

Паблик Рилейшнз на предприятиях туристской сферы. Значение делового общения для сферы туризма. Деловое совещание: задачи,

подготовка и проведение, эффективность. Деловые переговоры: планирование, подготовка, проведение, учет психологии другой стороны, решение проблемы и завершение переговоров. Анализ переговоров. Условия их эффективности.

8. Контроль на туристских предприятиях

Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль.

Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сопоставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля.

9. Менеджмент качества услуг

Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в менеджменте туристских предприятий.

Критерий оценки

Работа состоит из 3 частей.

Часть А состоит из 25 заданий (A1-A25). К каждому заданию дается 4 ответа, один из которых верный. Каждый правильный ответ в части А оценивается в 2 балла.

Часть В состоит из 10 заданий (B1-B10), требующих краткого ответа (в виде слова (словосочетания) или цифр). Каждый правильный ответ в части В оценивается в 3,5 балла.

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

Список литературы

1. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html> (дата обращения: 12.01.2026).

2. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html> (дата обращения: 12.01.2026).

3. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи

Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 12.01.2026).

4. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 255 с. — ISBN 978-5-394-05152-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137761.html> (дата обращения: 12.01.2026).

Примерные вопросы теста

ЧАСТЬ А

При выполнении этой части заданий в бланке ответов под номером выполняемого вами задания (А1-А25) поставьте знак «Х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа. Задания части А оцениваются в 50 баллов.

А1. Системный подход к управлению рассматривает менеджмент как...

- а) сложную совокупность взаимосвязанных элементов и подсистем
- б) реализацию совокупности общих и специальных функций управления
- в) использование различных методов управления в зависимости от конкретной ситуации
- г) систему, основанную на разработке и реализации комплекса стратегических, тактических и оперативных целей управления

А2. Прогнозирование, планирование, организация, мотивация, принятие решений и контроль с точки зрения теории менеджмента в совокупности представляют собой _____ менеджмента.

- а) функции менеджмента
- б) принципы менеджмента
- в) школы менеджмента
- г) подходы менеджмента

А3. Задачами проведения текущего контроля в теории менеджмента не могут быть ...

- а) сопоставление итоговых фактических результатов с запланированными
- б) выявление нарушений и нарушителей
- в) проверка эффективности и оптимальности выбранного варианта действий
- г) исследование морально-психологического климата в коллективе

А4. К социально-психологическим методам управления можно отнести...

- а) медицинское обслуживание в организации
- б) издание методических указаний по выполнению работ
- в) разработку положения об отделе стратегического планирования

г) премирование сотрудников

A5. Содержательные теории мотивации основаны на анализе ...

- а) потребностей человека
- б) причины существования организации
- в) категорий конкретного конечного состояния организации или желаемого результата ее деятельности
- г) стратегии развития персонала

....

A25. Потребность во власти выделяется отдельно в теории мотивации...

- а) МакКлелланда
- б) Маслоу
- с) Герцберга
- д) справедливости

ЧАСТЬ В

При выполнении заданий этой части запишите ваш ответ в бланке ответов справа от номера задания (В1-В10), начиная с первой клеточки.

Каждую букву или цифру пишите в отдельной клеточке. Слова или числа при перечислении отделяйте запятой. Каждую запятую ставьте в отдельную клеточку. При записи ответов пробелы не используются. Задание оценивается в 35 баллов.

В1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и на повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг- это _____

В2. Желаемые состояния или результаты функционирования организации, достижимые в пределах определенного временного промежутка – это _____.

В3. Совокупность операций, включающую проведение измерений, испытаний, оценку одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями – это _____

В4. Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности – это _____.

.....

В10. 1) Деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем. 2) Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют

производители туристского продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства – это _____

ЧАСТЬ С

Часть С представляет собой развернутый ответ на заданную тему. Часть С оценивается в 15 баллов.

С1. Перечислите какими чертами характера должен обладать современный менеджер. Как вы это прокомментируете: «Успех и неудачи предприятия – это в первую очередь успехи и неудачи менеджмента. Если предприятие работает плохо и нерентабельно, его хозяин меняет не рабочих, а менеджера».