

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

Утверждено на Совете экономико-  
юридического факультета

 Т.А. Куттубаева  
16 января 2025 г., протокол №5

## **ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ**

для поступающих на направление подготовки 43.04.02 Туризм,  
направленность (профиль) Организация и управление туристским и  
гостиничным бизнесом

Горно-Алтайск, 2025

## **Пояснительная записка**

Комплексный экзамен.

Экзамен проводится в форме собеседования. К экзамену допускаются абитуриенты, имеющие высшее образование.

Программа вступительного экзамена в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм (профиль «Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом») составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки «Туризм».

### **Критерии оценки знаний абитуриентов на вступительном экзамене**

Ответы на собеседовании оцениваются в баллах. Максимальное количество баллов – 100, пороговое значение 60.

#### **1. Туризм как комплексный объект изучения.**

Определения туризма. Туризм и смежные понятия. Классификации туризма. Типы, виды и формы туризма. Значение туризма для личности, общества и государства. История формирования знаний о туризме. Фазы развития туризма. Место и роль туризма в экономике. Современные тенденции и перспективы развития туризма. Основные тенденции и направления развития туризма на современном этапе.

#### **2. Организационные основы туристской деятельности**

Участники туристской деятельности. Особенности, функции и классификация туроператоров. Этапы организации работы туроператора. Особенности и классификация турагентов. Функции турагентов и процедуры агентского бизнеса. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.

Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности. Правила выбора партнёров - поставщиков услуг. Технологии договорных отношений с гостиницами. Технологии договорных отношений с предприятиями питания. Технологии договорных отношений с экскурсионными фирмами. Технология организации переговоров с поставщиками услуг

#### **3. Туристская индустрия и ее структура**

Составляющие туристской индустрии. Виды предпринимательской деятельности в туризме. Система перевозок. Гостиничная индустрия. Система питания. Развлечения и система аттракций. Экскурсионная деятельность. Инфраструктура туризма. Страхование. Банковские и финансовые услуги. Информационные услуги.

Типы и виды средств размещения. Классификация гостиниц. Основные параметры в системах классификации гостиниц. Гостиничные цепи и корпорации. Санаторно-курортные учреждения.

Организация услуг питания. Виды и типы обслуживания. Основные требования к организации питания. Ресторанный бизнес.

Международная классификация средств транспорта. Морской, воздушный, сухопутный транспорт. Система скидок и льгот. Трансфер.

Основные предприятия индустрии досуга и развлечений, особенности функционирования. Анимация в туризме: цели, функции, типология.

### **3. Ресурсное обеспечение туристской деятельности.**

Туристский потенциал и туристские ресурсы территории. Туристские ресурсы: понятие, классификация и принципы выделения. Основные виды туристских ресурсов. Природные ресурсы туризма и их оценка. Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка. Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка. Пространственная организация туристских ресурсов. Территориальные системы рекреации и туризма. Туристские центры и дестинации.

Туристский потенциал территории. Принципы исследования и оценки туристского потенциала территории.

### **4. Основы организации гостиничного дела.**

Понятие «гостиница» и «средство размещения». Признаки и виды гостиничных предприятий. Специфика гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития. Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации.

Виды гостиничных номеров. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Службы гостиниц и их функциональные особенности. Организация работы и функции службы бронирования, службы приема и размещения. Организация работы и функции административно-хозяйственной службы гостиницы. Требования к обслуживающему персоналу. Основные критерии качества обслуживания в гостинице.

### **5. Технологический цикл обслуживания в гостинице.**

Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

### **6. Технология разработки туристского продукта.**

Понятие турпродукта. Понятие и основные типы тура в туристском бизнесе. Дополнительные компоненты туров. Понятия маршрута. Классификация туристских маршрутов (по типам, по построению трассы, по способам передвижения, по содержанию). Порядок проектирования туристской услуги. Основные этапы разработки туристского маршрута. Технологическая карта маршрута, паспорт маршрута, информационный листок, каталог маршрута, калькуляция тура. Программа обслуживания туристов Туристская путевка и ваучер. Расчет себестоимости турпродукта.

Переменные и постоянные затраты на организацию тура. Организация питания туристов. Транспортные расходы. Доход (прибыль) туристского предприятия. Специфика затрат туристской фирмы. Оценка экономической эффективности сформированного тура.

#### **7. Информационные технологии в туристской и гостиничной деятельности.**

Роль информационных технологий в туристской и гостиничной деятельности. Виды программного обеспечения, используемого в сфере туризма и гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Основные направления использования Интернета в туристском и гостиничном бизнесе. Характеристика основных специализированных туристских серверов. Функциональные возможности сайтов туристских фирм и гостиниц. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг.

#### **8. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства.**

Понятие маркетинга и его особенности в туризме и гостеприимстве. Понятие маркетинговой среды, ее характеристика и взаимосвязь: внутренние факторы и внешние факторы. Конкурентные преимущества в сфере туризма и гостеприимства.

Понятие и современное содержание процесса сегментации рынка туристских и гостиничных услуг. Ключевые аспекты понятия позиционирования, его специфика, связанная со сферой туристского и гостиничного бизнеса. Особенности позиционирования туристской и гостиничной услуги как продукта.

Понятие и сущность маркетинговых исследований. Цели и задачи организации и проведения маркетинговых исследований в туризме и гостиничной сфере. Виды маркетинговых исследований. Схема маркетингового исследования в сфере туризма и гостеприимства.

Формирование цен на туристские и гостиничные услуги. Виды ценовых стратегий туристского и гостиничного предприятия.

#### **9. Управление персоналом в туристском и гостиничном бизнесе.**

Категории персонала на предприятиях туристского и гостиничного бизнеса. Должностные инструкции сотрудников туристского и гостиничного предприятия. Система работы с персоналом в сфере туристского и гостиничного бизнеса. Наем, оценка и отбор персонала на туристском и гостиничном предприятии. Адаптация персонала на туристском и гостиничном предприятии. Обучение персонала на туристском и гостиничном предприятии. Оценка и аттестация персонала на туристском и гостиничном предприятии. Мотивация персонала на туристском и гостиничном предприятии.

#### **10. Правовые основы деятельности туристского и гостиничного предприятия.**

Нормативная база туристской и гостиничной деятельности. Правовое регулирование отношений в сфере туризма и гостеприимства. Основные законы и постановления. Стандартизация в сфере туризма и

гостеприимства. Правовые основы классификации средств размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Правовые основы предпринимательской деятельности в сфере туризма и гостеприимства. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере туристского и гостиничного бизнеса. Порядок и способы создания субъектов предпринимательской деятельности в сфере туристского и гостиничного бизнеса.

Договоры и документы по организации туристской и гостиничной деятельности. Существенные условия договора на предоставление туристских и гостиничных услуг. Основания изменения или расторжения договора.

### **11. Реклама и связи с общественностью в сфере туризма.**

Современные рекламные и PR-технологии, их значение в продвижении туристских и гостиничных услуг. Понятие рекламы в гостиничной деятельности, ее цели и функции. Особенности рекламы в туристском и гостиничном бизнесе (неличный характер, односторонняя направленность и т.д.). Виды рекламы. Брэнддинг: основные термины и определения. Общественное мнение: понятие, структура, механизмы формирования. Местосвязей с общественностью в системе продвижения.

### **12. Безопасность в сфере туризма и гостеприимства.**

Общая характеристика безопасности туризма. Государственно-правовой институт безопасности туризма. Механизм обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации. Особенности обеспечения мер личной безопасности туристов. Обеспечение безопасности туризма за рубежом.

Особенности обеспечения безопасности в отеле. Функции и структура службы безопасности. Концепция безопасности гостиницы. Технические средства обеспечения безопасности. Профилактика производственного травматизма. Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны. Антитеррористическая защищенность и требования к безопасности гостиниц.

### **13. Управление качеством туристских и гостиничных услуг.**

Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Стандартизация и сертификация услуг. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания. Анализ качества обслуживания.

### **14. Финансовые результаты деятельности туристского и гостиничного предприятия.**

Прибыль туристского и гостиничного предприятия и источники ее образования. Распределение и использование прибыли гостиничного предприятия. Рентабельность туристского и гостиничного предприятия и методика ее определения

## **Критерии оценки результатов собеседования**

1. Результаты собеседования оцениваются по 100 бальной шкале по следующим общим критериям:

- наличие и уровень теоретических и практических знаний в области туризма;

- качество ответов на вопросы: полнота, убедительность, логичность изложения, аргументированность, доказательность.

2. Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания в форме собеседования – 60 баллов.

Менее 60 баллов. Абитуриент не смог полностью раскрыть предложенные вопросы и допустил грубые ошибки при изложении материала. Абитуриент испытывает значительные затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами. Абитуриент не владеет профессиональной терминологией и не использует понятия и термины.

61-69 баллов. Абитуриент недостаточно полно раскрыл содержание вопросов, допустил незначительные ошибки при изложении материала. Абитуриент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами.

70-84 балла. Абитуриент раскрывает теоретические положения, приводит обоснованные аргументы. Однако соискатель испытывает трудности в соотнесении знаний по проблеме с практической деятельностью, частично затрудняется в ответах на проблемные вопросы. Материал излагается профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов.

85-100 баллов. Ответы на вопросы раскрываются логично и аргументировано. Абитуриент обнаруживает отличное знание теоретического материала по предложенным вопросам, а также может согласовать теоретические положения с практической деятельностью. Материал излагается профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов.

## **Список литературы**

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учебник / А.Ю. Александрова. – М. : КноРус, 2015. – 459 с.
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
3. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
4. География туризма : учебное пособие / А.Ю. Александрова под ред. - Москва : КноРус, 2015. — 592 с.
5. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н.

Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.]; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.

6. Ердавлетов, С.Р. География международного туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие для изучения курса «География международного туризма» / С. Р. Ердавлетов, Ж. Н. Алиева. – Алматы : Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2013. – 273 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59770.html>

7. Есаулова, С.П. Информационные технологии туристической индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. П. Есаулова. - М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/940.html>

8. Кормишова, А.В. Стратегический менеджмент в индустрии туризма : учебное пособие / А.В. Кормишова, М.А. Жукова, А.Д. Чудновский. – М.: КноРус, 2016. - 152 с.

9. Кусков, А.С. Основы туризма : учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М. : КноРус, 2016. - 396 с.

10. Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме : учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КноРус, 2016. – 354 с.

11. Лисевич А.В. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 174 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75218.html>

12. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

13. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 136 с

14. Черевичко Т.В. Экономика туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Черевичко. - М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 264 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>

15. Экономика и организация туризма: международный туризм : учебное пособие / И.А. Рябова под ред., Ю.В. Забаев под ред., Е.Л. Драчева под ред. и др. – М. : КноРус, 2016. – 565 с.