МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»)

Утверждаю
_____ З.А. Саидов
«14» июня .2017 г.

ПРОГРАММА

ВСТУПИТЕЛЬНОГО ЭКЗАМЕНА В МАГИСТРАТУРУ ФГБОУ ВО «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» ПО НАПРАВЛЕНИЮ 43.04.02 ТУРИЗМ (МАГИСТЕРСКАЯ ПРОГРАММА «УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА»)

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», 10.06.2017 г., протокол № 10.

И.о заведующего кафедрой
«Туризм и индустрия гостеприимства»
_____ П.Н. Мирошниченко

Грозный 2017

Вопросы вступительного экзамена по магистерской программе «Устойчивое развитие туризма»

1. Основные цели туризма. Значение туризма в основных сферах жизни общества (социальной, экономической, гуманитарной и др.)
2. Статистика туристских потоков. Статистика туристских расходов и доходов.
3. Особенности предоставления услуг в сфере туризма. Охарактеризуйте основные формы и виды обслуживания. Принципы организации обслуживания туристов.
4. Технологический цикл обслуживания в туризме. Характеристика основных этапов.
5. Организационно-производственная структура гостиницы: функции основных служб, профессиональный состав.
6. Характеристика основных видов меню. Виды обслуживания: их организационные особенности.
7. Профессиональные и личные качества агента по продажам туристского продукта. Особенности личной продажи туристского продукта.
8. Документационное обеспечение процесса реализации туристского продукта.
9. Транспортное обеспечение в туризме: значение, специфика организации.
10. Современные концепции и модели управления качеством. Оценка качества услуг.
11. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
12. Понятие и принципы организации туристских маршрутов. Последовательность разработки и утверждения туристского маршрута. Характеристика этапов организации и проведения туристского маршрута.
13. Законодательные основы международного туризма в Российской Федерации.
14. Характеристика схем сотрудничества туроператора с поставщиками услуг.
15. Сущность и основные функции туристской анимации. Основные направления анимации в туризме.
16. Типология и особенности организации гостиничных анимационных программ.
17. Основные направления деятельности современного музея. Классификация музеев. Характеристика основных классификационных групп.
18. Основные задачи реализации паблик рилейшнз на предприятиях туристской индустрии.
19. Конфликты в сфере сервиса и способы их предотвращения.
20. Содержание технологической документации туристского путешествия.

21. Туристские формальности: сущность, значение, виды. Характеристика одного вида туристских формальностей (по выбору студента).
22. Въезд и пребывание на территории иностранного государства (характеристика страны по выбору)
23. Политические и экономические ограничения государств на туристские поездки
24. Сущность и содержание маркетинга в туризме. Характеристика элементов комплекса маркетинга.
25. Сегментация рынка, определение целевого рынка, позиционирование на рынке.
26. Инновационный менеджмент на предприятиях туристской индустрии.
27. Инновационное управление персоналом как фактор формирования конкурентных преимуществ в туристской индустрии.
28. Инновационный проект: понятие, сущность, организационные структуры управления.
29. Классификация и характеристика туристских регионов по ЮНВТО.
30. Содержание разделов комплексной страноведческой характеристики.
31. Нормативно-правовые основы стандартизации туристских услуг. Формы подтверждения соответствия в туризме.
32. Лицензирование в туризме: особенности и этапы реализации в России.

Литература для подготовки к вступительному экзамену по магистерской программе «Устойчивое развитие туризма»

1. Федеральный закон от 4 октября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» / Информационный ресурс официального сайта компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/.
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» / Информационный ресурс официального сайта компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
3. Государственная программа «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы» / Документ с сайта Правительства РФ. – Режим доступа: http://government.ru/docs/11936/
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29.04.2015 №1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» / Ресурс информационно-правового портала «Гарант». – Режим доступа: http://base.garant.ru/71213842/
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11.07.2014 г. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» / Ресурс информационно-правового портала «Гарант». – Режим доступа: http://www.garant.ru/products/ipo/prime/ doc/70743354/
6. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: утверждены постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 (с изменениями и дополнениями от 23.03.2013, 22.09.2014, 17.10.2014, 07.11.2015, 01.08.2016, 10.02.2017) / Информационный ресурс официального сайта компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=212688&fld=134&dst=100007,0&rnd= 0.5567219473278349#0
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: утверждены постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 / Информационный ресурс официального сайта компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=187292&fld=134&dst=100014,0&rnd=0.5633499510142344#0
8. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.10.2016 г. № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным

заказчиком / Ресурс информационно-правового портала «Гарант». – Режим доступа: http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71554010
9. Основы туризма : учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/PISAREVSKIY_Osnovi%20turizma.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
10. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с. Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Bobkova_Pravovoe_obespechenie_.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
11. 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. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/GONCHAROVA_Marketing.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
12. Статистика туризма : учебник коллектив авторов; под ред. А. Ю. Александровой. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 464 с. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/ALEXANDROVA_Statistika.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
13. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. – Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
14. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е. А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKIY_%D0%9Cenegement.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
15. История туризма : учебник / коллектив авторов; отв. ред. и сост. Ю. С. Путрик. – Федеральное агентство по туризму, 2014. – 256 с. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/PUTRIK_History.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
16. Новиков, В. С. Организация туристской деятельности : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В. С. Новиков. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 336 с. – (Сер. Бакалавриат).
17. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н. Ю. Веселова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 255 с. –

Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57114. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.
18. Валеева, Е. О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 74 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31940. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.
19. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг. Организация деятельности [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Ильина. – Электрон. текстовые данные. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 240 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18850. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.
20. Государственное и муниципальное управление в сфере туризма : учебник / коллектив авторов ; под общей ред. Е.Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. – Режим доступа: http://russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/BOBKOVA_Gosupravlenie%20v%20turizme.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
21. Туристская деятельность: учебное пособие для вузов: рек. УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Т.В. Шевцова [и др.]. – Шахты: ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2012. – 352 с.
22. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие/ Н. Ю. Арбузова – 4-е изд., испр. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
23. Бгатов, А. П. Туристские формальности : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А. П. Бгатов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
24. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Т. В. Виноградова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с.
25. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник / Е. А. Джанджугазова. – 2-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 272 с.
26. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. – М.: Дашков и К, 2014. – 152 с.
27. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 208 с.
28. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

29. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание в туризме : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / О. Я. Осипова. – 6-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 400 с.
30. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; перев. с англ. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.
31. Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса : учебник / А. Б. Крутик, – М. : Издательский центр «Академия», 2014. –
32. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития : учебное пособие / В. Ю. Воскресенский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 161 с.
33. Морозова, Н. С. 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. – Режим доступа: http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/MOROZOVA_Inf_obespech.pdf. – Сайт Федерального агентства по туризму, свободный.
34. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 284 с.
35. Скобельцына, А. С. Технологии организация экскурсионных услуг : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 2-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 176 с.

Порядок проведения вступительных испытаний

Цель вступительных испытаний – отобрать наиболее подготовленных абитуриентов для обучения в магистратуре по направлению 43.04.02 Туризм. Экзамен проводится по билетам, в которых сформулировано по два вопроса. Время на подготовку к ответу – 45 минут. Во время подготовки абитуриент пишет тезисы своего ответа на листах со штампом деканата факультета, которые сдаются в комиссии и прилагаются к протоколу заседания вступительной комиссии.

Результаты сдачи вступительных испытаний объявляются в конце экзамена, после заслушивания комиссией всех абитуриентов.

Шкала и критерии оценивания ответа абитуриента:

Оценка «отлично»	Абитуриент демонстрирует высокий уровень теоретических знаний по вопросам экзаменационного билета, дает полные и содержательные ответы на дополнительные вопросы. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.

Оценка «хорошо»	Абитуриент демонстрирует хороший уровень теоретических знаний по вопросам экзаменационного билета, ответы на дополнительные вопросы достаточно полные. Материал излагается логично, но с некоторыми погрешностями. Практические примеры в достаточной мере иллюстрируют теоретический материал.
Оценка «удовлетворительно»	Абитуриент демонстрирует знание основного содержания по вопросам экзаменационного билета, но испытывает затруднения при развернутой характеристике существа вопроса. В ответе не всегда присутствует логика изложения; практические примеры не восполняют эти пробелы. Ответы на дополнительные вопросы не являются полными.
Оценка «неудовлетворительно»	Абитуриент показывает слабый уровень теоретических знаний по вопросам экзаменационного билета, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.