

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «ЗабГУ»

\_\_\_\_\_ А.С. Иванов  
(подпись, ФИО)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа  
вступительных испытаний на направление  
подготовки 43.04.02 Туризм**

**Магистерская образовательная программа  
«Организация и управление турбизнесом»**

Чита  
2020

	Должность	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
Разработал	Член предметной экзаменационной комиссии, канд. пед. наук, доцент, зав. кафедрой социокультурного туризма	Крылова Елена Валерьевна		
Согласовал	Председатель предметной экзаменационной комиссии д-р социол. наук, профессор, декан социологического факультета	Лига Марина Борисовна		

Программа вступительного испытания разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России №516 от 08.06.2017 г.

Вступительное испытание проводится в виде междисциплинарного экзамена по дисциплинам, изучаемым при освоении образовательной программы бакалавриата данного направления подготовки.

1. Инновации в туризме.
2. Технологии продаж.
3. Международный туризм.
4. Туристско-рекреационное проектирование.
5. Основы индустрии гостеприимства.
6. Деловое общение в профессиональной деятельности.
7. Страхование в туризме.
8. Этнография.
9. Музеология.
10. Документационное обеспечение в туризме.
11. Технологии въездного и выездного туризма.
12. Маркетинг в туристской индустрии

При проведении вступительного испытания в письменной или в устной формах формируются экзаменационные билеты, содержащие не менее трех вопросов. Продолжительность вступительного испытания составляет 2,5 астрономических часа (150 минут).

При проведении вступительного испытания в форме компьютерного тестирования к каждому заданию предложены четыре варианта ответа, из которых только один верный. Отдельные задания требуют выполнения развернутого ответа в свободной форме на поставленный один вопрос. Количество тестовых заданий в одном варианте должно составлять не менее десяти. Общая продолжительность вступительного испытания зависит от количества тестовых заданий и составляет 3-5 минут на одно задание.

Результаты вступительного испытания в магистратуру оцениваются по 100-балльной шкале.

**Содержание разделов и тем соответствует дисциплинам, включенным в программу вступительного испытания.**

### **Инновации в туризме**

Теоретические основы инноватики. Понятие и содержание инновационного процесса. Государственное регулирование инновационного развития. Инновационные технологии в туристской индустрии. Планирование инноваций и инновационные проекты.

Список рекомендуемой литературы:

1. Новиков, В.С. Инновации в туризме: учеб. пособие / В.С.

Новиков. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2010. – 208 с.

2. Малахова, Н.Н. Инновации в туризме и сервисе: учеб. пособие / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Март; Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 244 с.

3. Инновационный менеджмент: учеб. пособие / К.В. Балдин [и др.]. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2010. – 368 с.

4. Поляков, Н.А. Управление инновационными проектами: учебник и практикум / Н.А. Поляков, О.В. Мотовилов, Н.В. Лукашов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 330 с.

### **Технологии продаж**

Базовые характеристики процесса купли-продажи как вида человеческой деятельности. Роль денег в процессе формирования и удовлетворения потребностей. Формирование ценности товаров и услуг в процессе продажи. Профессиональные требования к продавцам туристских услуг. Контрольная продажа: оценка процесса с позиции покупателя. Специфика маркетинга сферы услуг. Контролинг в системе маркетинга. Система маркетинговой информации и маркетинговые исследования в социально-культурном сервисе и туризме. Сбытовая (дистрибьюционная) политика туристского предприятия. Исследования рынка услуг, политика цен, продвижение услуг, маркетинг-микс и маркетинговый контроль. Международный маркетинг. Планирование в системе управления маркетинга.

Список рекомендуемой литературы:

1. Виноградова, Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник / Т.В. Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Д. Тубелис. – М.: Академия, 2010. - 240 с.

2. Маркетинг туризма: учеб. пособие / И.В. Гончарова. [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 224 с.

3. Монич, И.П. Маркетинг: учеб. пособие / И.П. Монич - Чита: ЗабГУ, 2014. - 124с.

4. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме: учеб. пособие / Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009. – 240с.

### **Международный туризм**

Предмет, содержание, задачи курса. Туризм как системный объект изучения. Статистика международного туризма. Туристский спрос. Специфика и состав туристской индустрии. Современная трансформация мировой индустрии туризма. Туристское предложение. Структура туристского рынка.

Список рекомендуемой литературы:

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм: учеб. / А.Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2004. - 470 с.

2. Капитонова, Н.В. Международный туризм: учеб. пособие / Н.В. Капитонова. - Чита: ЧитГУ, 2011. - 144 с.

3. Сенин, В.С. Организация международного туризма: учебник / В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 400 с.

4. Севастьянов, Д.В. Основы страноведения и международного туризма: учеб. пособие / Д.В. Севастьянов. – М.: Академия, 2008. - 256 с.

### **Туристско-рекреационное проектирование**

Туризм и туристская деятельность как объект проектирования. Проектирование туристских продуктов и услуг. Проектирование каналов сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг. Проектирование деятельности туристского предприятия. Проектирование бизнес-процессов предприятий туризма и рекреации. Туристская и рекреационная деятельность как объект комплексного планирования. Стратегия финансирования туристско-рекреационных проектов и программ. Туристско-рекреационное проектирование в системе разработки и реализации региональной туристской политики.

Список рекомендуемой литературы:

1. Лиханова, В.В. Туристское рекреационное проектирование : учеб. пособие / В.В. Лиханова. - Чита: ЗабГУ, 2014. – 235 с.

2. Управление проектом. Основы проектного управления: учебник / М.Л. Разу [и др.]; под ред. М.Л. Разу. – М.: КНОРУС, 2012. – 760 с.

3. Коваль, Т.А. Управление проектами : учеб. пособие / Т.А. Коваль, С.А. Мальцев. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 128 с.

### **Основы индустрии гостеприимства**

История и современное состояние индустрии гостеприимства. Международные стандарты и принципы гостеприимства. Индустрия размещения туристов. Международные классификации гостиниц. Персонал в индустрии гостеприимства. Нормативно-законодательная база индустрии гостеприимства. Этическая культура и культура деловых взаимоотношений в гостинично-туристском комплексе. Гостиничный потенциал Забайкальского края.

Список рекомендуемой литературы:

1. Крылова, Е.В. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Е.В. Крылова. – Чита: ЗабГУ, 2012. – 165 с.

2. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. – М.: Дашков и К, 2009. – 248 с.

3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. – 493 с.

4. Брашнов, Д.Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 224 с.

### **Деловое общение в профессиональной деятельности**

Методы делового общения. Потребность в общении как базовая потребность человека. Виды общения. Деловое общение. Основные признаки делового общения. Понятие делового общения. Структура

делового общения. Содержание, цель, средства (вербальные и невербальные), формы, стороны делового общения (коммуникативная, перцептивная и интерактивная). Корпоративная культура в туристской индустрии. Психологические особенности типов людей. Основы деловой риторики. Искусство вовлечь партнера в разговор. Умение слушать партнера. Расположение собеседников в пространстве. Раппорт и подстройка. Особенности речевого поведения партнера. Методы познания личности партнера. Психология мужчин и женщин. Национальные и социальные различия в поведении людей. Имидж делового человека.

Список рекомендуемой литературы:

1. Чеховских, М.И. Психология делового общения: учеб. пособие. / М.И. Чеховских. – М.: Новое знание, 2006. – 253 с.
2. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5 изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 415 с.
3. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М.: Юнити-Дана, 2011. – 247 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум / Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 463 с.

### **Страхование в туризме**

Основные этапы развития страхового дела в России и зарубежных странах. Понятие, функции и формы страхования. Сущность и специфика страхования в туризме. Классификация страхования в туризме. Правовые основы страхования в туризме. Основные понятия и термины, применяемые в международном страховании. Сервисные компании (assistance), работающие на российском рынке. Объединения страховщиков (союзы, ассоциации, холдинги, страховые пулы). Добровольные и обязательные виды страхования в сфере туризма. Структура страхового договора. Характеристика основных разделов договора. Виды договоров страхования. Классификация видов личного страхования. Страхование ответственности туроператоров и туристов. Классификация рисков в туризме. Правовое регулирование отношений в сфере страхования туризма. Понятие страхового тарифа. Сущность перестрахования, его функции. Порядок выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Управление риском в страховании.

Список рекомендуемой литературы:

1. Гвозденко, А.А. Страхование в туризме: учеб. пособие / А.А. Гвозденко. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 256 с.
2. Черникова, Л.И. Страхование и риски в туризме: учеб. пособие / Л.И. Черникова. – М.: Академия, 2010. – 160 с.
3. Тарасова, Ю.А. Страхование: учебник и практикум / Ю.А.

Тарасова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 236 с.

4. Хоминич И.П. Организация страхового дела: учебник и практикум / И.П. Хоминич. – Отв. ред. Дик Е.В. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 231 с.

### **Этнография**

Теоретические основы этнографии. Классификация этносов. Народы Австралии и Океании. Народы Африки. Народы Зарубежной Азии. Народы Америки. Народы России.

Список рекомендуемой литературы:

1. Садохин, А.П. Этнология: учебник / А.П. Садохин. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 350 с.

2. Тавадов, Т.Г. Этнология: учебник / Т.Г. Тавадов. – М.: Дашков и К, 2009. - 408 с.

3. Разгильдеева, И.И. Этнология: учеб.- метод. пособие / И.И. Разгильдеева. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 131 с.

4. Поляничкина, Г.А. Этнография: учеб. пособие / Г.А.

Поляничкина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 159 с.

### **Музеология**

Музеология как наука. Классификация музеев. Социальные функции музеев. История музейного дела в мире. История музейного дела в России. Основные направления деятельности музеев. Хранительско-учетная (фондовая) работа. Научно-исследовательская работа музеев. Экспозиционная работа. Культурно-образовательная и рекреационная работа музеев. Реставрация и консервация музейных фондов.

Список рекомендуемой литературы:

1. Сотникова, С.И. Музеология: учеб. пособие / С.И. Сотникова. – М.: Дрофа, 2004. – 192 с.

2. Основы музееведения: учеб. пособие / Т.В. Абанкина [и др.]; под ред. Э.А. Шулепова. - 3-е изд. – М.: Либроком, 2013. - 432 с.

3. Музееведение: учеб. пособие. Педагогическое образование (профиль "Историческое образование") / сост. В.И. Косых, О.А. Яремчук. - Чита: ЗабГУ, 2017. - 141 с.

4. Шляхтина, Л.М. Основы музейного дела: теория и практика / Л.М. Шляхтина. – М.: Лань, Планета музыки, 2017.

### **Документационное обеспечение в туризме**

Общие правила оформления документов. Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации. Подготовка и обслуживание совещаний.

Деловая переписка. Ведение делопроизводства на предприятии. Организация текущего хранения документов. Подготовка дел к архивному хранению. Документы по личному составу. Организация

приёма посетителей и работа с письменными обращениями граждан. Новые информационные технологии для организации делопроизводства. Документы по организации туристского путешествия.

Список рекомендуемой литературы:

1. Гущина, И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2010. – 240 с.

2. Документоведение: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л.А. Доронина [и др.]; под ред. Л.А. Дорониной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 309 с.

3. Иванова, А.Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Иванова. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 157 с.

4. Кузнецов, И.Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления: справ. пособие для вузов / И.Н. Кузнецов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 396 с.

### **Технология въездного и выездного туризма**

Исторические этапы развития въездного и выездного туризма. География въездного туризма в РФ. Перспективы развития и проблемы въездного туризма в РФ. Современное состояние въездного туризма в РФ. Технология и организация въездного туризма. Национальная индустрия въездного туризма. Влияние въездного туризма на развитие страны-реципиента. Экономическая эффективность рынка выездного туризма. География выездного туризма. Международные туристские организации. Технология и организация выездного туризма.

Сотрудничество туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий, средств размещения и питания, перевозчиков, экскурсионных и других компаний. Использование Интернета и электронных систем для организации туров за рубеж.

Список рекомендуемой литературы:

1. Егоренков, Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-метод. пособие / Л.И. Егоренков. - М.: Финансы и статистика; Инфра-М, 2009. – 304 с.

2. Рубаник, А.Н. Технологии въездного туризма / А.Н. Рубаник, Д.С. Ушаков. - 2-е изд., испр. - Ростов-н/Д.: МарТ: Феникс, 2010. - 384 с.

3. Лях, О.А. Туристские формальности: учеб. пособие / О.А. Лях. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 164 с.

4. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А.Я. Котанс. – М.: Флинта: НОУ ВПО «МПСи», 2010. - 384с.

### **Маркетинг в туристской индустрии**

Маркетинг в туристической индустрии. Система маркетинговых исследований, и исследование рынка. Потребительские рынки и рынки

предприятий. Сегментирование рынка и позиционирование товара на рынке туристических услуг. Разработка товара и товарная политика. Виды маркетинговых коммуникаций. Стратегическое планирование маркетинга. Организация маркетинговой деятельности на предприятии.

Список рекомендуемой литературы:

1. Монич, И.П. Маркетинг: учеб. пособие / И.П. Монич. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 124с.

2. Маркетинг туризма: учеб. пособие / И.В. Гончарова [и др.]. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.

3. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 120 с.

4. Коль, О.Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум / О.Д. Коль. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 355 с.

### **Банк экзаменационных заданий содержит следующие вопросы**

1. Инновация и изобретение. Инновация и открытие.
2. Классификация инноваций.
3. Функции инноваций. Роль инноваций в современной мировой экономике.
4. Понятие «инновационный процесс».
5. Туристский продукт: основные понятия и определения.
6. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.
7. Структурная модель туристского продукта.
8. Международный туризм: понятие и классификация видов.
9. Международный туризм как система статистических понятий и определений.
10. Классификация целей поездок в международном туризме.
11. Проектирование деятельности: понятие, признаки проекта.
12. Туристско-рекреационное проектирование. Инжиниринг.
13. Виды проектирования: техническое и гуманитарное.
14. Типы и функции вопросов в деловом общении и их испо.
15. Характеристика ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
16. Турпродукт: сущность и структура.
17. Потребительские свойства и качества туристского продукта.
18. Туристские услуги, их состав.
19. Производство и реализация туристской услуги.
20. Технология формирования туров.
21. Обычная последовательность формирования тура.
22. Понятие и состав программы обслуживания.