

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

«УПРАВЛЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

для поступающих на направления магистратуры

43.04.02 Туризм

43.04.03 Гостиничное дело

Программа

№	Раздел/Тема	Содержание
1	Определение туризма, классификация туризма	Определение туризма, классификация туризма Сущность понятия «туризм». Понятийный аппарат туризма (туризм, турист, туристские ресурсы, туроператор, турагент, тур, туруслуга, туриндустрия). Туризм как экономическое, социокультурное и экологическое явление. Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Классификация туризма.
2	Виды рекреационной деятельности. Основные виды туризма	Виды рекреационной деятельности. Основные виды туризма Понятие «рекреация» и ее основные виды. Курортно-рекреационные ресурсы, их структура, свойства. Структура рекреационных потребностей населения. Виды туризма.
3	Понятие и структура туристской индустрии	Понятие и структура туристской индустрии Индустрия туризма: ее сущность, значение и инфраструктура. Факторы развития туризма в России.
4	Государственное регулирование туристского рынка	Государственное регулирование туристского рынка Нормативно-правовая база регулирования туристской деятельности в России. Требования российского законодательства к информации предоставляемой потребителю.
5	Туристский рынок: сущность, особенности, тенденции развития	Туристский рынок: сущность, особенности, тенденции развития Туристский рынок: его сущность, функции, структура, классификация. Основные тенденции развития туристского рынка в современных условиях
6	Понятие туристского продукта и его особенности	Понятие туристского продукта и его особенности Теория туристского продукта: сущность и основные элементы туристского продукта. Источники и ресурсная база туристского продукта. Классификация туристских продуктов Поставщики туристских услуг: характеристика, роль и место на туристском рынке.

№	Раздел/Тема	Содержание
7	Стандартизация и классификация туристских услуг	Стандартизация и классификация туристских услуг Стандартизация, классификация и сертификация туристских услуг. Основные национальные стандарты в сфере туристских и экскурсионных услуг.
8	Турагент и туроператор: понятие, функции	Турагент и туроператор: понятие, функции Виды турагентской деятельности. Независимые турагентства. Уполномоченные турагентства. Сетевые франчайзинговые турагентства. Классификация туроператоров по видам туроператорской деятельности в Российской Федерации. Функции туроператоров.
9	Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора	Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора. Особенности страхования туристов и туристских организаций. Схемы страхования туристов. Порядок заключения договоров страхования, страховых выплат и разрешение возможных разногласий. Объекты страхования, страховые события и случаи. Условия коллективного и индивидуального страхования туристов от несчастных случаев, болезней, смерти, при оказании административной и юридической помощи.
10	Туристские формальности	Туристские формальности. Понятие формальностей в туризме. Классификация туристских формальностей: полицейские; паспортные и визовые; таможенные и валютные; медико-санитарные; формальности безопасности и страховые. Способы государственного регулирования формальностей в сфере туризма. Паспортно-визовые формальности. Виды виз. Особенности оформления Шенгенской визы. Аккредитация туроператоров при консульствах иностранных государств
11	Форс-мажорные обстоятельства в туризме	Форс-мажорные обстоятельства в туризме. Определение форс-мажора в туризме. Виды рисков в туристском бизнесе. Безопасность и страхование в туризме. Обеспечение безопасности в туризме на территории РФ. Общие вопросы страхования в сфере туризма. Форс-мажорные обстоятельства в мировой практике. Стихийные бедствия как форс-мажор. Рекомендации для туристов на случай форс-мажора.
12	Понятие и показатели гостиничной деятельности	Понятие и показатели гостиничной деятельности Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники. Особенности работы в гостиничной сфере Особенности обслуживания деловых туристов Особенности обслуживания VIP-гостей Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. Особенности обслуживания

№	Раздел/Тема	Содержание
		постоянных гостей Характеристика средства размещения (хостел, апарт-отель, конгресс-отель, мотель и др)
13	Гостиничный продукт как комплекс услуг.	Гостиничный продукт как комплекс услуг. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства Участие потребителя в предложении гостиничного продукта Структура и уровни гостиничного продукта Продуктовая номенклатура гостиницы. Технология разработки нового гостиничного продукта Качество гостиничного продукта
14	Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности	Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса. Создание и прекращение деятельности хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного бизнеса. Основные виды договоров в гостиничной деятельности Стандартизация и сертификация гостиничных услуг Лицензирование в сфере гостиничного бизнеса
15	Организационная структура гостиничного предприятия	Организационная структура гостиничного предприятия Характеристика службы приема и размещения. Характеристика служба бронирования Характеристика службы обслуживания. Характеристика службы эксплуатации номерного фонда Характеристика служба питания. Характеристика служба безопасности Характеристика отдела маркетинга и связей с общественностью
16	Материально-техническая база гостиничных предприятий	Материально-техническая база гостиничных предприятий Характеристика материально-технической базы гостиниц. Понятие и этапы проектирования Особенности процесса и этапов проектирования гостиниц Проектирование прилегающей территории и экстерьера гостиницы Проектирование общественных помещений Проектирование номеров гостиницы Проектирование административной зоны Проектирование инженерных систем гостиниц
17	Технологический процесс бронирования номеров	Технологический процесс бронирования номеров Преимущества и недостатки овербукинга Показатели и способы бронирования Интернет-бронирование гостиничных услуг Аннулирование бронирования Стандарт бронирования Автоматизация процесса бронирования Характеристика компьютерной системы бронирования
18	Организация и технология продажи гостиничного продукта	Организация и технология продажи гостиничного продукта Процесс организации продаж гостиничного продукта Виды каналов продаж Характеристика корпоративных клиентов гостиницы Тарифы в гостиничном бизнесе Управление доходами в гостиничном бизнесе

№	Раздел/Тема	Содержание
19	Технологические процессы регистрации, учета и выписки	<p>Технологические процессы регистрации, учета и выписки</p> <p>Прием и регистрация гостей Паспортно-визовые формальности Особенности регистрации иностранных гостей</p> <p>Правила работы с информационной базой данных гостиницы Стандарт обслуживания администратором гостиницы Саморегистрация как новая концепция регистрации гостя Особенности регистрации туристских групп</p>
20	Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги	<p>Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги</p> <p>Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса</p> <p>Бланки строгой отчетности, используемые при расчетах с проживающими Последовательность выписки и расчетов с гостем</p>
21	Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице	<p>Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице</p> <p>Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе). Технология обслуживания в номерах. Организация мини-баров в номерах Обслуживание деловых мероприятий и банкетов Обслуживание мероприятий вне отеля.</p>
22	Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.	<p>Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.</p> <p>Экскурсионное обслуживание. Коммунально-бытовые услуги. Спортивно-оздоровительные услуги. Бизнес-обслуживание</p>
23	Анимационная деятельность в гостинице	<p>Анимационная деятельность в гостинице</p> <p>Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.</p> <p>Инфраструктура гостиничной анимации. Детская анимация в гостиницах.</p> <p>Методы создания анимационной программы. Виды анимационных программ. Организация и проведение анимационного мероприятия.</p>
24	Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг	<p>Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг</p> <p>Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации система визуально звукового оповещения система пожаротушения система вентиляции и дымоудаления система разблокировки выходов).</p> <p>Системы охранной сигнализации: назначение, построение Системы жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).</p>

№	Раздел/Тема	Содержание
		<p>Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект Системы внутреннего и наружного наблюдения.</p> <p>Система защиты информации.</p> <p>Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.</p> <p>Требования безопасности при оказании дополнительных услуг Оказание медицинской помощи в гостиницах.</p> <p>Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.</p>
25	Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы	<p>Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы</p> <p>Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.</p>
25	Формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.	<p>Формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий.</p> <p>Алгоритм взаимодействия турфирмы со средствами размещения. Основы договорных отношений между туроператором и средством размещения.</p>
26	Приемы маркетинговых исследований в туризме.	<p>Приемы маркетинговых исследований в туризме.</p> <p>Особенности продвижения туристских услуг. Технологии рекламной деятельности в комплексе продвижения турпродукта. Стимулирование сбыта и организация продаж турпродукта. Концепции жизненного цикла туристского продукта. Жизненный цикл туристского продукта.</p>
27	Комплекс маркетинга в туризме и гостеприимстве: микс 4-х и 7-ми «пи». Основные цели, принципы и функции маркетинга.	<p>Комплекс маркетинга в туризме и гостеприимстве: микс 4-х и 7-ми «пи». Основные цели, принципы и функции маркетинга.</p> <p>Концепции управления маркетинговой деятельностью. Сущность маркетинговой концепции. Комплекс маркетинга и его составляющие (4 P, 5P, 7P). Воздействие на потребительский спрос. Состояния спроса и типы маркетинга. Основные аспекты маркетинговой деятельности. Связь маркетинга с другими областями деятельности компании. Сферы применения маркетинга. Роль и значение маркетинга в компании и в рыночной экономике. Современные изменения в бизнесе и в маркетинге.</p>
28	Структура коммуникаций в туризме и гостеприимстве.	<p>Структура коммуникаций в туризме и гостеприимстве.</p>

№	Раздел/Тема	Содержание
		Понятие коммуникации. Виды коммуникаций. Специфика коммуникаций туристской организации. Внешние и внутренние коммуникации. Эффективность коммуникаций.
29	SWOT-анализ как метод маркетингового исследования. Назначение и использование в деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства	SWOT-анализ как метод маркетингового исследования. Назначение и использование в деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Портфельные методы анализа. Сущность SWOT-анализа. Анализ внешней среды организации (возможности и угрозы). Анализ внутренней среды организации (сильные и слабые стороны). Виды стратегий
30	Понятие сегмента рынка. Необходимость и порядок сегментирования в индустрии туризма и гостеприимства	Понятие сегмента рынка. Необходимость и порядок сегментирования в индустрии туризма и гостеприимства. Сегмент. Типы туристов. Виды сегментов в сфере туризма. Требования к рыночному сегменту. Ограничения сегментирования. Факторы сегментирования.
31	Предмет, сущность и задачи рекламы в индустрии туризма и гостеприимства.	Предмет, сущность и задачи рекламы в индустрии туризма и гостеприимства. Понятие, сущность и особенности рекламной работы в индустрии туризма и гостеприимства. Цели и задачи рекламной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства. Классификация и виды рекламы. Рекламная кампания, методы и способы ее организации.
32	Классификация каналов распространения рекламы в индустрии туризма и гостеприимства.	Классификация каналов распространения рекламы в индустрии туризма и гостеприимства. Методы, формы и средства PR-деятельности. Выставки и ярмарки. Организация, выставочные мероприятия и основные проблемы участия в выставках. Презентации и особенности их проведения. Дни открытых дверей. Приемы, их сущность, назначение и роль в PR. Средства PR: пресс-релиз, статьи в прессу, новостной повод, слухи, реклама.
33	Основные цели, этапы подготовки и проведения, эффективность рекламных компаний в индустрии туризма и гостеприимства.	Основные цели, этапы подготовки и проведения, эффективность рекламных компаний в индустрии туризма и гостеприимства. Выбор вида рекламы в зависимости от характера рекламной или PR- кампании. Особенности организации рекламной кампании. Цели рекламной кампании: экономические, коммерческие, имиджевые, социальные. Факторы, влияющие на выбор и формирование целей. Взаимосвязь маркетинговой и рекламной стратегии фирмы. Классификация рекламных кампаний. Разработка рекламного бюджета.

Список рекомендованной литературы

1. Внутренний туризм : учебник / Е. А. Аникудинова, Е. М. Белый, Н. А. Восколович [и др.] ; под ред. Е. М. Белого. — Москва : КноРус, 2023. — 240 с. — ISBN 978-5-406-11586-2. — URL: <https://book.ru/book/949495> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.

2. Зайцева, Н. А., Безбарьерный туризм : учебное пособие / Н. А. Зайцева, Д. Б. Шуравина. — Москва : КноРус, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-406-11887-0. — URL: <https://book.ru/book/949925> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
3. Косолапов, А. Б., География российского внутреннего туризма : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 268 с. — ISBN 978-5-406-13278-4. — URL: <https://book.ru/book/954510> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
4. Гареев, Р. Р., Инновации в гостиничном и туристском бизнесе. : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2024. — 228 с. — ISBN 978-5-406-12160-3. — URL: <https://book.ru/book/950548> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
5. Чудновский, А. Д., Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2024. — 319 с. — ISBN 978-5-406-12120-7. — URL: <https://book.ru/book/950664> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
6. Чудновский, А. Д., Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2024. — 416 с. — ISBN 978-5-406-12265-5. — URL: <https://book.ru/book/950948> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
7. Кусков, А. С., Технологии организации туроператорской деятельности : учебник / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. — Москва : КноРус, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-406-08578-3. — URL: <https://book.ru/book/940182> (дата обращения: 18.11.2025). — Текст : электронный.
8. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 432 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=391793> (дата обращения: 21.12.2025).
9. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2020. - 298 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=351578> (дата обращения: 15.12.2025).
10. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2022. - 399 с. : ил., табл. - URL: <https://znanium.com/read?id=399593> (дата обращения: 13.11.2025)
11. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] под ред. Л. И. Черниковой Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. : ил.
12. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=398222> (дата обращения: 30.11.2025).

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
5. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.