

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

Факультет экономики и управления



ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.04.02 ТУРИЗМ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА «УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКИМ
БИЗНЕСОМ»
в 2019 году

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Составитель: к.г.н.,
доцент кафедры предпринимательства,
сервиса и туризма Калоева З.Ю.

Владикавказ 2018

Содержание

Часть 1. Правила проведения вступительного испытания.....	3
Часть 2. Программа вступительного испытания.....	4
Раздел 1 . Туризм как вид деятельности.....	4
1.1. Туризм в современном рынке услуг.....	4
1.2. Туроперейтинг.....	4
Раздел 2. Индустрия туризма.....	5
2.1. Поставщики услуг в туризме.....	5
2.2. География туризма.....	5
Раздел 3. Экономика туристской индустрии.....	6
3.1. Сущность туристского рынка.....	6
3.2. Маркетинг в индустрии туризма.....	6
3.3. Менеджмент в индустрии туризма.....	6
Раздел 4. Техника и технологии в туристской индустрии.....	7
Список рекомендуемых источников информации.....	7
Приложение 1. Перечень вопросов для поступающих в магистратуру.....	13
Приложение 2. Образцы билетов вступительного испытания.....	15

Часть I. Правила проведения вступительного испытания

Вступительное испытание по направлению подготовки **43.04.02 Туризм**на магистерскую программу «**Управление туристским бизнесом**» представляет собой комплексный экзамен, который проводится в устной форме по билетам за подписью председателя экзаменационной комиссии.

Билет состоит из двух вопросов, отражающих основные разделы программы вступительных испытаний.

Оценка знаний абитуриентов проводится по 100-балльной шкале по критериям, представленным в нижеприведенной таблице:

Дисциплина раздела программы вступительных испытаний	Максимальное количество баллов за ответ
Вопрос 1	40
Вопрос 2	40
Дополнительные вопросы	20
Итого	100

Минимальное количество баллов - 56.

Критерии оценок:

Полный ответ на каждый вопрос - 40 баллов;

Неполный ответ на вопрос- 20 баллов;

Обстоятельные ответы на дополнительные вопросы -20 баллов;

Не полные ответы на дополнительные вопросы -10 баллов;

Настоящая программа соответствует требованиям, предъявляемым к образовательным программам Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки **43.03.02 туризм**, утвержденным Приказом Минобрнауки России от 14 декабря 2015 года №1463.

К лицам, поступающим на магистерские программы по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, предъявляются общие требования для поступления на магистерские программы ФГБОУ ВО «СОГУ».

Вступительное испытание проводится в форме вступительного экзамена, принимается утвержденной приказом ректора ФГБОУ ВО «СОГУ» приемной комиссией.

В аудиторию запрещается вносить объемные сумки, пакеты, аудио- и видеотехнику, мобильные телефоны, компьютеры, и другие технические средства.

Вступительный экзамен проводится устно по билетам. Для ответа каждому студенту отводится примерно 20-30 минут.

Оценки объявляются после оформления в установленном порядке протоколов заседаний приемной комиссии и размещаются на официальном сайте Северо-Осетинского государственного университета имени Коста Левановича Хетагурова и на стенде приемной комиссии.

Часть 2. Программа вступительного испытания

Раздел 1 . Туризм как вид деятельности

1.1.Туризм на современном рынке услуг

Сфера услуг в современном обществе. Понятия «постиндустриальное», «информационное» общество и место в нем сферы услуг. Сервисная экономика как атрибут постиндустриального общества. Клиентоориентированный характер постиндустриальной экономики. Секторы экономики. Формирование и особенности рынка услуг. Факторы, определяющие развитие рынка услуг. Классификация услуг. Виды услуг и их основные группы. Рекреационные услуги – услуги туризма и отдыха. Туризм и его значение для развития общества. Социально-экономическое значение туризма. Основные функции туризма. Туризм и повышение уровня жизни населения. Концепция благосостояния и политика развития туризма. Туризм и социальные проблемы общества. Влияние туризма на оздоровление общества. Туризм как культурологическое явление.

Туризм и процессы глобализации. Национальная экономика, инвестиции и туризм.

1.2. Туроперейтинг

Категории «туризм» и «путешествие». Туризм и его виды. Въездной, выездной и внутренний туризм. Основные виды туризма по Российскому законодательству. Взаимосвязь различных видов туризма. Понятие и виды деятельности туроператора. Создание привлекательного туристского продукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Программа обслуживания. Поставщики услуг. Планирование тура. Договорный план. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг. Договор между туроператорами. Туристская документация. Визовое обслуживание.

Туристский бизнес. Характерные черты туристского бизнеса. Основные факторы, влияющие на развитие туристского бизнеса. Занятость в туристской сфере. Количественные и качественные параметры занятости. Занятость и развитие туристских регионов. Туристский продукт и его потребительские свойства. Затраты на производство турпродукта. Характерные черты туристского рынка. Основные компоненты туристского рынка. Показатели спроса на туристский продукт. Предложение турпродукта. Поведение туристской фирмы на рынке. Организация туристских путешествий. Создание привлекательного турпродукта. Туристские ресурсы. Классификация туристских ресурсов. Окружающая среда и туризм. Национальные парки и их использование в туристской деятельности. Туристский регион. Признаки туристского региона. Факторы, влияющие на развитие туристского региона.

Раздел 2. Индустрия туризма

2.1. Поставщики услуг в туризме

Роль индустрии туризма в развитии национальной экономики. Основные компоненты современной индустрии туристского бизнеса. Специфика и особенности индустрии туризма, факторы роста. Экономическое значение развития индустрии туристского бизнеса. Предприятия организации туризма. Туроператоры и турагенты: оперативная деятельность и полномочия.

Обеспечение безопасности в туризме. Стандартизация и сертификация туристских услуг. Страхование в туризме.

Предприятия транспорта. Качество транспортного обслуживания. Воздушный и водный транспорт. Круизный бизнес на мировом и российском туристском рынке. Железнодорожный транспорт. Организация и особенности туристских путешествий на железнодорожном транспорте. Автомобильный и автобусный транспорт. Организация туристских путешествий на внутренних и международных маршрутах автомобильным транспортом. Комплексное использование различных видов транспорта при организации путешествия.

Предприятия размещения туристов. Современная гостиничная индустрия. Гостиничные цепи. Международные гостиничные ассоциации. Гостиничная услуга: характер и особенности.

Предприятия питания в индустрии туризма. Функции предприятий питания.

Экскурсионное обслуживание в туристской индустрии. Роль учреждений культуры в развитии туризма.

Предприятия досуга и развлечений. Аттрактивная и анимационная деятельность в туристской практике.

2.2. География туризма

Значение и роль физико-географических факторов и ресурсов в развитии туризма. Природные рекреационные ресурсы. Экономико-географические факторы и ресурсы. Уровень развития туристской инфраструктуры. Этнические факторы и ресурсы. Культурно-исторические факторы и ресурсы. Туристско-рекреационное районирование как особое направление в географии туризма.

Значение районообразующих факторов в формировании туристских районов. Туристские регионы РФ и мира. Туризм в субъектах СКФО.

География деловых поездок. Паломнический туризм. Экотуризм. Лечебно-оздоровительный туризм. Курорт: понятие и признаки. Требования, предъявляемые к современным курортам. Классификация курортов. Учреждения лечебно-оздоровительного отдыха на курортах. Санатории и их профили. Пансионаты. Сеть учреждений отдыха. Туризм и рекреация: общее и различия.

Раздел 3. Экономика туристского рынка

3.1. Сущность туристского рынка

Туристский рынок: сущность, особенности, тенденции развития. Определение понятия туристского рынка. Предпосылки возникновения туристского рынка. Виды рынков и их структура. Функции рынка. Ценообразующая функция. Информационная функция. Регулирующая функция. Посредническая функция. Санирующая функция. Понятие конкуренции. Защита конкурентной среды. Особенности объектов и субъектов рыночных отношений в туризме. Механизм функционирования рынка туристских и гостиничных услуг. Процессы глобализации в международном туризме и гостеприимстве. Правовое регулирование туристской деятельности. Основные законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ.

3.2. Маркетинг в индустрии туризма

Сущность и цели туристского маркетинга. Основные функции маркетинга. Виды маркетинга. Характеристика потребительского поведения туриста. Миссия, видение и уникальное туристское предложение. Разработка новых туристских товаров и услуг. Стадии разработки турпродукта. Жизненный цикл турпродукта. Продвижение туристских товаров и услуг. Определение стратегии продвижения на рынке. Особенности продвижения турпродукта на международных рынках. Товарная марка в туризме: марочный знак и его качество. Туристский бренд. Способы оценки бренда. Пирамида ценностей туристского бренда. Маркетинговое исследование в туризме. Исследование потребителей туруслуг. Исследование конкурентов. Исследование цен на турпродукт. Системы стимулирования сбыта. Внутренний маркетинг туристской компании. Маркетинговый подход к управлению кадрами. Системы поощрения. Территориальный маркетинг. Стратегии маркетинга туристских территорий. Имидж туристской территории. Маркетинговая привлекательность. Маркетинг развития туристской инфраструктуры.

3.3. Менеджмент в индустрии туризма

Специфика туризма как объекта управления. Функции и принципы менеджмента туризма. Методы управления туристским предприятием. Стратегическая роль управления человеческими ресурсами в сфере туризма. Внешняя и внутренняя среда туристской организации. Воздействие внешних факторов на управление персоналом в туризме. Современные способы организации труда. Привлечение эффективного персонала. Подбор и подготовка персонала. Управление персоналом на предприятиях индустрии туризма. Развитие персонала и профессиональное обучение. Организационное поведение. Личность и поведение. Природа и типы профессиональных конфликтов. Деятельность туристских менеджеров. Принятие решений. Типы решений. Модели принятия решений. Управление

качеством туристского продукта. Управление кризисами и неожиданными событиями.

Раздел 4. Техника и технологии в туристской индустрии

Техника и технологии в туристском бизнесе. Техническое оснащение современного офиса туристской фирмы. Основные требования к офису туристской фирмы. Информационно-справочное обеспечение офиса турфирмы. Материально-техническая база предприятий туризма и гостеприимства. Информационные технологии в туристской отрасли. Структура информационных технологий. Основные тенденции развития информационных технологий на рынке туризма и гостеприимства. Средства коммуникации и связи. Системы автоматизации деловых процессов в туристском бизнесе. Интернет-технологии в туризме. Поставщики интернет-услуг. Размещение информации в интернете. Классификация и специфика туристских интернет-порталов.

Список рекомендуемых источников информации и литературы

Нормативно-правовая база туризма

1. Федеральный закон №132 «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.96 / в редакции от 04.06.2018.
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018).
3. Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ» от 18.07.96 г. регламентирует порядок оформления и выдачи документов для выезда из РФ и въезда в РФ граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, порядок въезда и выезда из РФ, порядок транзитного проезда через территорию РФ. от 15.08.1996 N 114-ФЗ (ред. от 11.10.2018).
4. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452. Регламентируют деятельность туристских агентств (с изменениями на 1 сентября 2018 года).

Основная литература

1. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова. – М.: Инфра-М, 2015. – 515 с.
2. Баумгартен Л.В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник / Л.В. Баумгартен. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 236 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976501>
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. <http://znanium.com/catalog/product/976501>
4. Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. - Издание 10-е, переработанное и дополненное. - СПб.: «Невский фонд» - «Издательский дом Герда», 2014.

5. Бобкова А.Г. Безопасность туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
6. Ветитнев А. М., Войнова Я. А. В39 Организация санаторно-курортной деятельности : учебное пособие / А. М. Ветитнев, Я.А. Войнова. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
7. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 207 с. // ЭБС «Знаниум».
8. Гвозденко А.А. Страхование в туризме. Учебное пособие. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 256 с.
9. 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. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
10. Джанджугазова Е.А. Туристско-рекреационное проектирование. Рек. ФГОУ ВПО "Гос. ун-т управления" в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Туризм» (квалификация «бакалавр»). Е. А. Джанджугазова. М.. Академия. 2014. 271 с.
11. Зорин И. В. Туризм как вид деятельности. М., 2001.
12. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Стратегия обслуживания [Электронный ресурс]: учебник/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с
13. 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. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
14. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. // ЭБС «Знаниум».
15. Кусков А.С., Одинцова Т.Н., Голубева В.Л. Рекреационная география. М., 2005.
16. Лукьянова Н. С. География туризма: туристские регионы мира и России. практикум. учеб. пособие для вузов. Н. С. Лукьянова. М.. КНОРУС. 2017. 167 с.
17. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014.
18. 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. — (Сер. Бакалавриат). <http://www.academia-moscow.ru>
19. Основы туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
20. Морозов М.А. М80 Экономика туризма: учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова, Г. А. Карпова, Л. В. Хорева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 320 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
21. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
22. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с. // ЭБС «Знаниум».
23. Основы туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
24. Правовое обеспечение туризма : учебник / коллектив авторов ; под общ. П68 ред. Е.Л. Писаревского. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
25. Туроперейтинг: Учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014.

Дополнительная литература

1. Бутко, И. И. Транспортное обслуживание туризма [Текст] : учеб. Пособие для вузов, аспирантов и ведущих сотрудников турист. фирм / И. И. Бутко, В. А. Ситников. — М.; Ростов н/Д : Март , 2012. — 335 с.
2. Беляев, В. М. Основы менеджмента на транспорте [Текст] : учеб. для вузов по специальности «Орг. перевозок и упр. на транспорте (автомобил. транспорт.)» / В. М. Беляев, Л. Б. Миротин, А. К. Покровский. — М. : Академия, 2010. — 314 с.
3. Буралев, Ю. В. Безопасность жизнедеятельности на транспорте [Текст] : учеб. для вузов по трансп. специальностям / Ю. В. Буралев. — М.: Академия, 2008. — 287 с.
4. Буйленко, В.Ф. Туризм [Текст] : учебник / В.Ф. Буйленко. — Ростов н/Д ; Краснодар : Феникс : Неоглори , 2008. — 411 с.
5. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учебное пособие /В.Ю. Воскресенский.- М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2007.- 225 с.
6. Гуляев, В. Г. Туризм : экономика, управление, устойчивое развитие / В. Г. Гуляев, И. А. Селиванов ; Рос. междунар. акад. туризма. — М. : Советский спорт , 2008. — 279 с.
7. Гущина И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: / И. А. Гущина, Н. А.

- Зайцева. – М.: Альфа- М: ИНФРА-М, 2010. – 239 с.
8. Долженко, Г.П.. Экскурсионное дело: учеб. пособие/ Г.П. Долженко. – Ростов-н/Д.: Март, 2013. – 271 с.
9. История туризма: учебник / коллектив авторов ; отв. ред. и сост. И90 Ю. С. Путрик. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
10. Казакевич, Т.А. Документационный сервис [Текст]: учебное пособие / Т.А. Казакевич, А. И. Ткалич. –М.: Академия, 2010. – 157.
- Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 139 с.
11. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.
12. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой. - М.: Аспект-Пресс, 2002. - 367 с.
13. Чернов, В. А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В. А. Чернов; под ред. М. И. Баканова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 639 с. // ЭБС «Знаниум».
14. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М.А. Жукова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 304 с. 256 с. [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.russiatourism.

Интернет ресурсы

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы, базы данных, информационно-поисковые системы Современные профессиональные базы данных, информационные справочные и поисковые системы (библиотека СОГУ):

-библиотека e-library, электронная библиотека диссертаций РГБ, университетская библиотека online;

- собственные библиографические базы данных: электронный каталог, электронная картотека газетно-журнальных статей, электронная картотека авторефератов диссертаций и диссертаций;

-EBSCO — Универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний, <http://search.epnet.com>

Информационно-справочные системы: «Консультант Плюс», «Гарант»

-Библиотека туризма:Статьи, обзоры, книги, библиографический указатель <http://www.turbooks.ru/>

-www.russiatourism.ru – сайт Федерального агентства по туризму

Министерства культуры Российской федерации.

-www.unesco.org – сайт ЮНЕСКО.

-www.unwto.org – сайт Всемирной туристской
<http://www.rostourunion.ru/> Российский Союз Туриндустрии

Периодические издания:

Название	Краткое содержание	Интернет-ресурс
Современные проблемы сервиса и туризма	Научно – практическое издание по вопросам стратегического управления в сфере туризма, обобщающее передовой опыт и раскрывающее региональные аспекты развития туристской сферы.	http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
Турбизнес (журнал)	Журнал для специалистов туристической отрасли	http://tourbus.ru/
Деловой мир. Туризм и отдых	Навигатор в мире туристических услуг	http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/
Отдых в России	Журнал о внутреннем и въездном туризме	http://www.rustur.ru/
Туризм: право и экономика	Правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг. Государство и туризм. Туризм в странах СНГ: состояние и перспективы. Правовое регулирование туристической деятельности. Корпоративный бизнес. Образование в туризме	Консультант Плюс
Туризм: практика, проблемы, перспективы	Ежемесячный журнал для профессионалов	http://www.tpnews.ru/
Туризм	Информационный туристический портал	http://www.tpnews.ru/
Hotelline	Портал гостиничного бизнеса	http://www.hotelline.ru/
Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса	Публикует статьи в области экономики туризма, культурного туризма, туристско-экскурсионного обслуживания.	http://elibrary.ru/issues.asp?id=26671
Вестник Национальной академии туризма	Научные исследования, инновации в сфере туризма.	http://elibrary.ru/issues.asp?id=25706
Гостиничное дело	Тематические разделы журнала: управление отелем и рестораном в отеле; маркетинг гостиничных услуг; новое оборудование и IT-технологии; политика ценообразования и др.	http://panor.ru/journals/gosdel/archive/
Сервис plus	Публикует научные и учебно-методические статьи в области	http://elibrary.ru/issues.asp?id=26228

	сервиса и высшей школы	
Сервис в России и за рубежом	Электронное периодическое издание.	http://www.mgus.ru/electronic_journal/archives (Полные тексты статей)
National Geographic Traveler	Ежемесячное печатное издание, посвященное путешествиям.	http://www.ngtraveler.ru/
Journal of Travel Research	Журнал туристских исследований	http://jtr.sagepub.com/
Journal of Vacation Marketing	Международный журнал об индустрии туризма и гостеприимства	http://jvm.sagepub.com/
Forbes Travel	Топ-информация о туристическом мире.	http://www.forbes.com/lifestyle/travel/

Литература из университетской библиотеки ONLINE
(<http://www.biblioclub.ru>)

1. Внутренний туризм как основа устойчивого развития регионов России : сборник научных статей / отв. ред. А.А. Насонов ; Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств». - Кемерово : КемГУКИ, 2015. - 255 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN
2. Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы : монография / А.Н. Полухина, В.П. Рукомойникова, Е.Е. Шарафанова и др. ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 216 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1987-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494314> (10.12.2018).
3. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации : монография / Т.В. Петрова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 165 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4000-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (10.12.2018).
4. Полухина, А.Н. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А.Н. Полухина, В.П. Рукомойникова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2015. - 276 с. : схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1574-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459504> (10.12.2018).

5. Трубилин А.Г. Развитие внутреннего туризма территорий: монография.- М.: Дашков и К, 2018.

Приложение 1.

Перечень вопросов для поступления в магистратуру

1. Туристское обслуживание: понятие и определение, виды. Этапы туристского обслуживания. Комплексность и специфичность туристского обслуживания.
2. Туристские услуги: понятие и определение, основные и дополнительные. Туристские услуги в составе турпакета.
3. Пакет услуг, заказной и инклюзив-турпакет. Порядок формирования турпакета. Особенности состава пакета услуг в зависимости от вида тура.
4. Рекреационные услуги – услуги туризма и отдыха. Туризм и его значение для развития общества.
5. Понятие «туроперейтинг». Основные различия между туроператором и турагентом. Типы туроперейтинга.
6. Определение турпродукта. Основные потребительские свойства туристского продукта и их характеристика.
7. Договорные отношения туроператоров с поставщиками услуг (предприятия средств размещения, транспортных, страховых компаний и т.д.)
8. Туристская виза. Порядок оформления и сроки действия туристской визы для выезда российских граждан за рубеж. Шенгенская виза.
9. Обеспечение безопасности в туризме.
10. Стандартизация и сертификация туристских услуг.
11. Страхование в туризме.
12. Влияние природно-географических факторов на развитие туризма.
13. Влияние культурно-исторических факторов на развитие туризма.
14. Туристско-рекреационное районирование как особое направление в географии туризма.
15. Качество туристского обслуживания. Критерии качества. Способы обеспечения и контроля.
16. Безопасность туристского обслуживания. Меры по обеспечению безопасности туристского обслуживания со стороны туристской фирмы.
17. Социально-экономическое значение туризма. Основные функции туризма
18. Законодательные требования предоставления полной и достоверной информации об организации путешествия в туристской дестинации.
19. Классы обслуживания туристов на предприятиях туристской индустрии (транспорте, гостинице, ресторане и т.д.).
20. Продвижение туристского продукта: способы и их эффективность.
21. Документальное обеспечение реализации внутреннего и выездного туристского путешествия: основные документы. Пакет документов туриста.
22. Нормативно-законодательная база туристского обслуживания.
23. Особенности обслуживания туристов в офисе туристской фирмы в процессе продажи туристского продукта.

24. Понятие рынка выездного туризма. Становление, современное состояние и особенности рынка выездного туризма в России.
25. Понятие туристского рынка въездного и внутреннего туризма. Становление, современное состояние и особенности рынка въездного и внутреннего туризма в России.
26. Специфика туризма как объекта управления. Функции и принципы менеджмента туризма.
27. Управление персоналом на предприятиях индустрии туризма.
28. Сущность методов управления туристским предприятием.
29. Туризм как социально-экономическая сфера деятельности. Туристский бизнес. Характерные черты туристского бизнеса.
30. Влияние политических, экономических и социальных факторов на развитие туристского бизнеса.
31. Важнейшие элементы туристского рынка: спрос, предложение, цена и конкуренция.
32. Особенности сетевого бизнеса в индустрии туризма.
33. Франчайзинг как метод предпринимательства в индустрии туризма и гостеприимства.
34. Процессы глобализации в международном туризме и гостеприимстве. Крупнейшие ТНК на туристском рынке.
35. Основные стадии процесса подготовки и принятия управленческих решений.
36. Роль человеческих ресурсов в индустрии туризма.
37. Основные характеристики обслуживания, влияющие на маркетинг индустрии туризма.
38. Маркетинговые стратегии, наиболее эффективные для индустрии туризма. Определение стратегии продвижения на рынке.
39. Концепция позиционирования, обеспечивающая получение компанией конкурентного преимущества.
40. Степень удовлетворения запросов потребителя и лояльность потребителя.
41. Товарная марка в туризме: марочный знак и его качество. Туристский бренд. Способы оценки бренда.
42. Сущность различных видов деятельности PR: отношения с прессой, публицити продукции, корпоративные коммуникации, лоббирование и консалтинг.
43. Составление маркетингового плана: назначение, этапы составления.
44. Жизненный цикл туристского продукта.
45. Маркетинговое исследование в туризме. Исследование потребителей и конкурентов.
46. Территориальный маркетинг. Стратегии маркетинга туристских территорий. Имидж туристской территории.
47. Каналы продвижения туристского продукта. Схемы рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора.
48. Техническое оснащение современного офиса туристской фирмы.

47. Каналы продвижения туристского продукта. Схемы рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора.
48. Техническое оснащение современного офиса туристской фирмы.
49. Информационные технологии в туристской отрасли. Структура информационных технологий.
50. Интернет-технологии в туризме. Поставщики интернет-услуг.

Приложение 2.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова
Комплексный междисциплинарный экзамен для поступающих в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм в 2019 г. на магистерскую программу «Управление туристским бизнесом»

Экзаменационный билет № 1

1. Туристская виза. Порядок оформления и сроки действия туристской визы для выезда российских граждан за рубеж. Шенгенская виза.
2. Франчайзинг как метод предпринимательства в индустрии туризма

Председатель экзаменационной комиссии _____