

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет  
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель приемной комиссии  
А.А. Федоров  
« 30 » *сентября* 2018 г.



**ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА**

по направлению подготовки

**43.04.02 Туризм**

Магистерская программа «Гостиничный и туристический бизнес»

г. Нижний Новгород, 2018

### Требования к сдаче вступительного испытания

Вступительное испытание - это проверка знаний по данной дисциплине, полученных в высшем учебном заведении. Программа испытания составлена в соответствии с обязательным минимумом содержания образования по данному направлению и требованиями к уровню подготовки выпускников.

Экзамен проводится в форме письменного тестирования.

Продолжительность вступительного испытания 3 часа (180 минут).

Оценивается комплексный экзамен по 100-балльной системе. Результат, подтверждающий успешное прохождение вступительного испытания 50 баллов.

Поступающие на обучение по программе магистратуры вправе предоставить сведения о своих индивидуальных достижениях - портфолио, результаты которых учитываются при приеме на обучение.

Состав портфолио	
Направление подготовки _____ программа	
Магистерская _____ программа	
« _____ »	
Сведения о достижениях поступающего	Баллы за достижения
Копии дипломов победителей и лауреатов профессиональных конкурсов, конкурсов научных и проектных работ, благодарности и грамоты, подтверждающие документы о наличии именных стипендий и грантов из внешних организаций (министерств, ведомств, фондов)	2
Копии вкладышей к дипломам о высшем образовании, дипломов, сертификатов и других документов, свидетельствующих об уровне владения английским языком	4
Список научных публикаций за последние 3 года, список докладов на российских и международных научных конференциях за последние 3 года, список учебно-методических публикаций за последние 3 года	2
Копия трудовой книжки	2
Эссе, которое должно соответствовать следующим требованиям: <ul style="list-style-type: none"><li>• в эссе должны быть отражены цели профессионального развития кандидата, краткий анализ дефицита собственных знаний и компетенций, понимание целей и особенностей данной магистерской программы, которые, по мнению кандидата, помогут ему восполнить обозначенный дефицит, а также будут способствовать достижению поставленных целей,</li><li>• в эссе необходимо сформулировать интересующую кандидата проблему, которую он хотел бы исследовать, учась на магистерской программе,</li><li>• в эссе необходимо отразить ответы на вопросы: в чем состоит выбранная кандидатом проблема? почему кандидат считает, что эта проблема достойна исследования? кому и чем интересно</li></ul>	10

решение этой проблемы? как кандидат сможет использовать решение этой проблемы в практической деятельности? объем текста - не более 4 тыс. знаков с пробелами, шрифт TimesNewRoman, 12 кегль, полуторный интервал между строк.	
--	--

Критерии оценивания портфолио:

- 1) Уровень и качество высшего образования.
- 2) Знание английского языка, подтверждаемое документально.
- 3) Научная, учебно-методическая и проектная активность.
- 4) Соответствие опыта работы кандидата обучению на магистерской программе.
- 5) Демонстрация потенциала и мотивации к обучению на магистерской программе.

#### **Пояснительная записка**

Программа вступительных испытаний имеет целью проверить соответствие уровня подготовки абитуриента требованиям, необходимым для освоения программы специализированной подготовки магистра по направлению подготовки 43.04.02 Туризм. Программа вступительного экзамена составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки магистра по направлению 43.04.02 Туризм.

Программа включает разделы туризма соответствующие уровню знаний бакалавриата, наличие которых необходимо для последующего освоения дисциплин магистерской программы.

Область профессиональной деятельности магистра включает разработку и реализацию туристских продуктов, обладающих качествами, удовлетворяющими требования потребителей, организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии, проектирование туристско-рекреационных зон и комплексов, управление ими.

Вид профессиональной деятельности магистра – организационно-управленческая.

Для прохождения конкурсного отбора кандидаты представляют документы, предусмотренные Правилами приема.

#### **Цели и задачи**

Целью проведения вступительного испытания является установление уровня подготовки поступающего в магистратуру к учебной и научной работе и соответствие его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.04.02. Туризм:

- проверить уровень знаний претендента;
- определить склонности к научно-исследовательской деятельности;
- выяснить мотивы поступления в магистратуру;
- определить область научных интересов.

### **Требования к знаниям и умениям абитуриентов**

Абитуриент, поступающий в магистратуру 43.04.02. Туризм в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями основной профессиональной образовательной программы должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью ОПОП магистратуры и видом профессиональной деятельности:

#### **• организационно-управленческая деятельность:**

—организация и управление процессами формирования и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей, работой коллектива предприятия туристской индустрии;

—принятие тактических и стратегических решений в разработке и реализации туристских продуктов, соответствующих требованиям потребителей;

—мониторинг и оценка туристской деятельности на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне);

—организация и управление туристско-рекреационными зонами и комплексами.

#### **Содержание программы**

Программа для вступительного экзамена основана на принципах междисциплинарной интеграции знаний абитуриента и включает знание основных тем по следующим дисциплинам:

—Основы туризма;

—Маркетинг в туризме и гостиничном бизнесе;

—Менеджмент туризма;

—Организация обслуживания;

Тестирование проводится в форме закрытого теста, состоящего из 30 вопросов.

## ОСНОВЫ ТУРИЗМА

Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма. Основные понятия туристской индустрии и классификации. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства. Индустрия туризма. Услуги туристской индустрии, их значение в формировании туристского продукта.

Международный рынок туризма. Характеристика международного туристского рынка. Международные организации туристской индустрии, мероприятия. Компании и корпорации. Агентско - операторская деятельность на международном рынке туризма.

Рынок туризма в России. Структура рынка туризма. Структура управления туризмом в России. Современное состояние туризма в России. Динамика российского туризма. Приоритетные направления развития туризма.

### Рекомендуемая литература

1. Третьякова, Т.Н. Основы туризма. - Челябинск: Уральская академия, 2017. - 272 с

3. Биржаков, М.Б. Введение в туризм. СПб: Издательство: Издательский дом Герда, 2012 г. - 570 с.

4. Каурова, А. Д. Организация сферы туризма: учебное пособие. / А. Д. Каурова - СПб. : Издательский дом Герда, 2014. - 320 с.

5. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. - 2-е изд., испр. и дополн. - Москва: Логос, 2009. - 215 с. - ISBN 978-5-98704-499-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920> (12.04.2017).

6. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032> (12.04.2017).

## МАРКЕТИНГ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Современная концепция маркетинга. Понятие маркетинга. Сущность сбытового и маркетингового подходов. Цели маркетинга. Принципы маркетинга. Функции маркетинга. Причины возникновения и этапы эволюции маркетинга. Эволюция маркетинговых концепций: совершенствование производства, совершенствование товара, интеграция коммерческих усилий, маркетинговая концепция, социально-этический маркетинг. Современный маркетинг и масштабы его применения. Содержание понятия «международный маркетинг». Международные фирмы, их характерные черты и особенности деятельности. Предпосылки маркетинга и мотивы поведения потребителей. Целевая ориентация и комплексность. Функции (аналитическая, производственная, сбытовая, функция управления и контроля) и подфункции маркетинга. Структура макро- и микросред маркетинга. Понятие маркетинговой среды и её структура. Структура микросреды: поставщики, посредники, конкуренты, контактные аудитории, клиенты. Разновидность контактных

аудиторий (государственные учреждения, СМИ, широкая публика, местные контактные аудитории, гражданские группы действий, внутренние контактные аудитории, финансовые круги). Структура макросреды: экономические факторы, политические и правовые факторы, демографические факторы, природно - географические факторы, научно-технические факторы, социально-культурные факторы. Структура социально-культурной среды маркетинга. Особенности маркетинга в туризме. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Тенденции и перспективы развития сферы услуг. Услуга, её специфика и составные элементы. Разработка комплекса маркетинга в индустрии туризма. Сегментация рынка в туризме и гостиничном сегменте. Маркетинговые исследования рынка услуг. Организация, управление и планирование маркетинговой деятельностью в сфере услуг. Формирование продуктово - рыночной стратегии в сфере услуг. Ценовая стратегия на предприятиях сервиса. Сбытовая стратегия на предприятиях сервиса. Продвижение услуги.

#### **Рекомендуемая литература**

1. Алексунин, В.А. Маркетинг / В.А. Алексунин. - М.: «Дашков и К», 2015.
2. Беляев, В.И. Маркетинг: основы теории и практики. - М.: КНОРУС, 2015.
3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг туристских территорий / Е.А. Джанджугазова. - М.: «Академия», 2016.
4. Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 303 с.: ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-238-02813-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (12.04.2017).\
5. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник / Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 207 с. : табл., схемы - ISBN 978-5-238-01519-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712> (12.04.2017).

#### **МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА**

Основы менеджмента и специфика менеджмента в туризме. Понятие и сущность менеджмента. Виды и функции менеджмента предприятий туризма. Понятие и классификация методов менеджмента. Классификация туристских предприятий. Основы производственного менеджмента. Понятие целей и задач предприятия туризма. Классификация целей. Система целей и задач организации: общие и специфические цели, миссия туристского предприятия. Дерево целей туристского предприятия. Понятие и виды организационных структур управления предприятием туризма. Модель современного менеджера. Сущность понятия «менеджер». Задачи и основные правила деятельности менеджера. Система мотивации в менеджменте. Теории мотивации. Концепция управления персоналом. Этапы проектирования кадровой политики. Средства отбора и оценки персонала. Сущность, основные элементы и виды риска. Основные причины предпринимательских рисков в сфере туризма. Механизм управления рисками.

#### Рекомендуемая литература

1. Жукова, М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: уч. пос. / М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2016. - 192 с.
2. Макашева, Э.М. Основы менеджмента / Э.М. Макашева. - М.: КНОРУС, 2014.
3. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов; пер. с англ. / Д.Р. Уокер. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
4. Ключников, А.В. Менеджмент туризма: учебник / А.В. Ключников; Российская международная академия туризма. - Москва: , 2009. - 228 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0372-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258142> (12.04.2017).

#### ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Понятие «деятельность» в современном научном знании. Субъект-субъектные отношения в рамках сервисной деятельности. Общие принципы классификации услуг. Исторические предпосылки возникновения и развития услуг в общественных отношениях. Особенности организации обслуживания потребителей как коммуникативного процесса. Культура сервиса и ее составляющие. Понятие «контактная зона». Проблема конфликтных ситуаций в организации обслуживания. Экономическая сущность сервисной деятельности. Услуга как специфический продукт. Сфера сервиса как отрасль экономики. Жизненный цикл услуги. Государственное регулирование сервисной деятельности. Проблемы оценки качества услуг. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

#### Рекомендуемая литература

- 1 Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313> (12.04.2017).
- 2 Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (12.04.2017).
- 3 Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник для вузов по направлению 230000 «Специальности сервиса» / В. Г. Велединский. - М.: КноРус, 2010. - 174 с.

*Председатель предметной  
комиссии* *Т.Е. Лебедева*

*30.09.2018 г.*