Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбиевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 13:16:13
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

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

2020 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», 23.12.2019 г., протокол № 4.

И.о заведующего кафедрой
«Туризм и индустрия гостеприимства»
_____ Е.В. Дашкова

Грозный 2020

**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. Роль ЮНВТО в организации статистики международного туризма.
3. Классификация и характеристика туристских регионов по ЮНВТО.
4. Законодательные основы туристской деятельности в Российской Федерации.
5. Особенности предоставления услуг в сфере туризма. Основные формы и виды обслуживания туристов.
6. Содержание технологической документации туристского путешествия.
7. Технологический цикл обслуживания в туризме. Характеристика основных этапов.
8. Услуга проживания в составе туристского продукта. Формы взаимодействия туроператора со средством размещения.
9. Организация питания туристов: виды и формы обслуживания.
10. Профессиональные и личные качества агента по продажам туристского продукта. Особенности личной продажи туристского продукта.
11. Документационное обеспечение процесса реализации туристского продукта.
12. Транспортное обеспечение в туризме: значение, специфика организации.
13. Современные концепции и модели управления качеством. Оценка качества услуг.
14. Роль государства в обеспечения качества услуг туризма и защиты прав потребителей.
15. Сущность туристско-рекреационного проектирования.
16. Виды и принципы организации туристских маршрутов. Этапы разработки и утверждения туристского маршрута.
17. Характеристика схем сотрудничества туроператора с поставщиками услуг.
18. Сущность и основные функции туристской анимации. Основные направления анимации в туризме.
19. Типология и особенности организации гостиничных анимационных программ.
20. Музейные услуги в составе туристского продукта. Основные направления деятельности современного музея.
21. Музейные услуги в составе туристского продукта. Организация музейного сервиса.
22. Технологии продвижения в туризме. Реклама в туризме.
23. Технологии продвижения в туризме. Программы лояльности в туризме.
24. Организация безопасности в туризме. Требования по обеспечению безопасности туристов.

25. Туристские формальности: сущность, значение, виды. Характеристика одного вида туристских формальностей (по выбору).
26. Экскурсионные услуги в составе туристского продукта. Классификация экскурсий.
27. Технология разработки услуги «экскурсия». Технологическая документация.
28. .Основные субъекты туристского рынка. Спрос и предложение на туристском рынке.
29. Сегментация туристского рынка: определение целевого рынка, позиционирование на рынке.
30. Классификация и направления инновационной деятельности в туризме.
31. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
32. Стандартизация в туризме. Общие требования к туристским услугам.

**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. №1215 «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. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования / Госстандарт России. – Взамен ГОСТ 50690-94; введ. 2001–07–01. – М. : Госстандарт России, 2004. – 8 (III).
10. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения / Федеральное агентство по метрологии и стандартизации. – Введен впервые; введ. 2010–07–01. – М. : Стандартинформ, 2010. – 8 (III).
11. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг / Федеральное агентство по метрологии и стандартизации. – Взамен ГОСТ 50681-94; введ. 2011–07–01. – М. : Стандартинформ, 2011. – 16 (III).
12. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей / Федеральное агентство по метрологии и стандартизации. – Введен впервые; Введ. 2011–07–01. – М. : Стандартинформ, 2011. – 8 (III).
13. 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.
14. 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.
15. 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.

16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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).
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.

25. 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.
26. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие/ Н. Ю. Арбузова – 4-е изд., испр. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
27. 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.
28. 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.
29. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник / Е. А. Джанджугазова. – 2-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 272 с.
30. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. – М.: Дашков и К, 2014. – 152 с.
31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; перев. с англ. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.
35. Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса : учебник / А. Б. Крутик, – М. : Издательский центр «Академия», 2014. –
36. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития : учебное пособие / В. Ю. Воскресенский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 161 с.
37. 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.

38. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса : учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 284 с.
39. 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 в форме тестирования. Каждый вариант теста содержит тридцать тестовых заданий. Время тестирования – 60 минут.

Вступительная комиссия оценивает ответы абитуриентов в баллах. Минимальное количество баллов для вступительных испытаний при приеме на обучение по программам магистратуры – 61. Результаты сдачи вступительных испытаний объявляются на следующий день после проведения экзамена.

**Примерный вариант теста**

1. Согласно Федеральному закону № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская деятельность – это:
а) объективное следствие эволюции человеческих потребностей
б) туроператорская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий в) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность
по организации путешествий
г) верного ответа нет
2. Финансовое обеспечение деятельности туроператора может быть представлено в форме:
а) поручительства кредитно-финансового
организации б) банковской гарантии в) договор
страхования ответственности туроператора
3. Исключение туроператора из членов объединения туроператоров в сфере выездного туризма влечет за собой:
а) прекращение туроператорской деятельности вообще
б) прекращение туроператорской деятельности в сфере выездного туризма
4. Информирование туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, которым является:
а) Министерство спорта РФ б)
Министерство культуры РФ
в) Министерство иностранных дел РФ
5. Основными субъектами туристского рынка являются:

а) туристы
б) туристские предприятия
в) государство
6. Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая:
а) индивидуальным предпринимателем
б) юридическим лицом
7. Функция *организации продажи туристского продукта* характерна для такого субъекта туристского рынка как а) туроператор б) турагент

8. Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, может быть предъявлен а) туроператору, сформировавшему туристский продукт б) турагенту, реализовавшему туристский продукт туристу в) страховщику или гаранту финансового обеспечения
9. Понятия «потребитель туристского продукта» и «исполнитель» определены а) в «Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
б) в Федеральном законе № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в) в ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
10. Аккредитация организаций для классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи осуществляется а) федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма
б) региональным органом исполнительной власти в сфере туризма
11. Памятник истории и культуры или памятник природы, являющийся подлинным свидетельством фактов, явлений, событий, процессов в общественной жизни и в природе, включенный в собрание музея, – это а) музейный предмет б) предмет музейного значения в) реликвия

12. Воссоздание на основе научных данных несохранившихся, частично сохранившихся или видоизмененных объектов: сооружений, исторической обстановки местности, интерьеров, музейных предметов, – это:
а) реставрация б)
реэкспозиция в)
реконструкция
13. Штаб-квартира Всемирной туристской организации (ЮНВТО) расположена:
а) в Нью-Йорке (США)
б) в Париже (Франция)
в) в Мадриде (Испания)

14. Вид ресторанного сервиса, в ходе которого официант порционирует блюдо, а гости сами перекладывают порции на тарелки, – это:
а) английский сервис
б) американский сервис
в) французский сервис
г) русский сервис е)
немецкий сервис
15. В системе обозначений условий питания туристов ALL (all inclusive) предполагает:
а) одноразовое питание (только завтрак)
б) двухразовое питание (обычно завтрак и ужин)
в) трехразовое питание (завтрак, обед и ужин)
г) трехразовое питание + дополнительное питание с напитками
16. Форма организации питания туристов, когда все гости обслуживается в одно и то же время по одному и тому же меню, называется:
а) шведский стол
б) a part (а парт)
в) a la carte (а ля карт)
г) table d'hote (табльдот)
17. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:
а) творческие вечера, светские салоны и
конкурсы б) игротеки, утренники в) КВНы,
вечера и дискотеки, фестивали и т.д.
г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы
18. Разработкой и организацией гостиничных анимационных услуг занимается:
а) менеджер туранимации
б) отдел туранимации в)
анимационный центр г)
все ответы верны
19. Туристский чартер – это
а) перевозка туристов регулярным рейсом
б) перевозка туристов заказным рейсом
20. Согласно ГОСТ Р 50601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения» обеспечение безопасности туристских путешествий/ экскурсий с активными способами передвижения возлагается:
а) на руководителя туристской организации, предоставляющей туристские услуги активных видов туризма б) на руководителя группы туристов/экскурсантов в пределах должностных обязанностей

в) на руководителя и участников туристской группы (в самодеятельном туризме)
г) все ответы верны

21. Согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» элотмент – это:
а) условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон)
б) условия приобретения туроператором блоков мест/ номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов
22. Основной задачей сбытовой сети туроператора является
а) создание продукта, качественно и наиболее полно удовлетворяющего потребности целевого рынка
б) установление на продукт справедливой цены
в) доведение продукта до целевого потребителя в максимально удобной для последнего форме, в кратчайшее время и с максимальным экономическим эффектом для предприятия
23. Временные параметры передачи потребителю оригинала договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия, сформированы:
а) в «Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 (с последующими изменениями и дополнениями)
б) в Федеральном законе от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
24. По содержанию экскурсии делятся на:
а) обзорные и пешеходные
б) пешеходные и автобусные
в) тематические и автобусные
г) обзорные и тематические
д) музейные и производственные
25. Технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии, – это
а) портфель экскурсовода
б) контрольный текст экскурсии
в) технологическая карта экскурсии
26. Документ, выдаваемый уполномоченным государственным органом и дающий право лицу пересекать границу и находиться на территории иностранного государства определенное количество и в определенное время, – это:
а) виза
б) миграционная карта

27. Согласно Федерального закона от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда и Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» иностранному гражданину в целях транзитного проезда через территорию Российской Федерации транзитная виза выдается на срок до:
а) десяти дней б)
двадцати дней
28. Проход, предназначенный для физических лиц, перемещающих через таможенную границу Российской Федерации товары, подлежащие декларированию в письменной форме, называется:
а) «красный» канал (коридор)
б) «зеленый» канал (коридор)
29. Внедрение инноваций в индустрии туризма, которые гарантируют отсутствие вреда для человека и окружающей его среды, характеризует:
а) принцип позитивности результатов
б) принцип имманентности инвестиционным
процессам в) принцип связности г) принцип
безопасности
30. Стандарт «СТО-56171713-007-2015 Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки» представляет:
а) уровень международной стандартизации
б) уровень межгосударственной стандартизации
в) уровень национальной стандартизации г)
уровень стандартов организации

**Шкала и критерии оценивания ответа абитуриента:**

| Оценка | Баллы | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| «отлично» | 85-100 | Абитуриент дан правильные ответы на 25 и более тестовых заданий. |
| «хорошо» | 75-84 | Абитуриент дан правильные ответы на 22-24 тестовых задания. |
| «удовлетвор-ительно» | 61-74 | Абитуриент дан правильные ответы на 18-23 тестовых задания. |
| «неудовлетво-рительно» | Менее 61 | Абитуриент дан правильные ответы 17 или менее тестовых задания. |