



Составители:

К.э.н., доцент, доцент института менеджмента, туризма и индустрии гостеприимства Байсултанова Л.Б., к.э.н., доцент института менеджмента, туризма и индустрии гостеприимства Тенова З.Ю.

Программа предназначена для подготовки к вступительным экзаменам в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм «Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг».

## Содержание

1. Общие положения, регламентирующие порядок проведения вступительных испытаний в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм.....	4
2. Перечень вопросов, определяющих содержание вступительных испытаний в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм .....	5
2.1 Вопросы к экзамену .....	5
2.2 Аннотации к вопросам вступительного экзамена в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм .....	6
3. Рекомендуемая литература .....	13



## 1. Общие положения, регламентирующие порядок проведения вступительных испытаний в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм

Данная программа предназначена для подготовки к вступительным испытаниям в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, магистерская программа «Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг». Вступительные испытания проводятся для лиц, имеющих диплом о высшем профессиональном образовании (специалиста и/или бакалавра).

Вступительные испытания по направлению 43.04.02 Туризм, магистерская программа «Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг» на 2024/2025 учебный год проводятся в соответствии с приказом Минобрнауки России от 21.08.2020 г. №1076 (ред. от 26.08.2022 г.) «Об утверждении Порядка приёма на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.09.2020 г. №59805), принятых учёным советом КБГУ (протокол № 18 от 24 октября 2022 г.)

К конкурсному отбору на право поступления на подготовку магистра в Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова допускаются лица, успешно завершившие обучение по одной из основных образовательных программ высшего образования и имеющие диплом государственного образца о высшем образовании.

Целью вступительного испытания является определение базовых знаний поступающего в магистратуру в объеме подготовки бакалавра или специалиста по данному направлению. Вступительные испытания в магистратуру проводятся в форме, установленной Правилами приема в Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова.

Прием в магистратуру по направлению 43.04.02 Туризм осуществляется по очной форме обучения. Прием проводится на конкурсной основе по результатам вступительных испытаний, установление перечня и проведение которых осуществляется КБГУ самостоятельно.

Вступительные испытания для поступающих в магистратуру проводятся в форме, установленной Правилами приема в Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова.

Максимальная оценка вступительного испытания составляет **100** баллов, набравшие **менее 61 балла** выбывают из конкурса. Вступительные испытания позволяют проверить: уровень развития научного мышления абитуриента, знание основных вопросов теории, умение самостоятельно решать профессиональные задачи разного характера и уровня сложности. Оценка ответа осуществляется по следующим направлениям: содержательная полнота ответа, доказательность и аргументированность ответа, понимание и осознанность излагаемого материала, самостоятельность суждений, оформление ответа.

При приеме на обучение по программам магистратуры КБГУ начисляет баллы за индивидуальные достижения, установленные Правилами приема. Поступающий представляет документы, подтверждающие получение результатов индивидуальных достижений. Баллы, начисленные за индивидуальные достижения, включаются в сумму конкурсных баллов.

Результаты вступительного испытания объявляются на официальном сайте и информационном стенде не позднее третьего рабочего дня после проведения вступительного испытания. После объявления результатов письменного вступительного испытания поступающий имеет право в день объявления результатов вступительного испытания или в течение следующего рабочего дня ознакомиться с результатами проверки и оценивания его работы, выполненной при прохождении вступительного испытания. По результатам вступительного испытания, проводимого КБГУ самостоятельно, поступающий имеет право подать в КБГУ апелляцию о нарушении, по мнению поступающего,



установленного порядка проведения вступительного испытания и (или) о несогласии с полученной оценкой результатов вступительного испытания. Лица, успешно сдавшие вступительный экзамен и не прошедшие по конкурсу на места, финансируемые из средств федерального бюджета, могут быть зачислены на основании конкурсного отбора в магистратуру на места с полным возмещением затрат на обучение.

## **2. Перечень вопросов, определяющих содержание вступительных испытаний в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм**

### **2.1 Вопросы к экзамену**

1. Современное, состояние и тенденции развития туризма в мире.
2. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства».
3. Система государственного регулирования индустрии туризма.
4. Существующее состояние сферы туризма в Российской Федерации.
5. Правовые органы создания, продвижения и реализации туристского продукта.
6. Цель и задачи развития сферы туризма в Российской Федерации.
7. Виды туристских интернет-ресурсов.
8. Место туризма в системе международной торговли товарами и услугами.
9. Сайты систем поиска и бронирования туров и их составляющих.
10. Продвижение России как туристского направления на внутреннем и международном туристских рынках.
11. Защита прав потребителей в туристской индустрии.
12. Статистика в сфере туризма.
13. Ценовая политика как направление маркетинговой программы туристского предприятия.
14. Законодательство в сфере туризма.
15. Особенности налогообложения туристской деятельности.
16. Исследование маркетинговой среды туристского предприятия.
17. Основные составляющие понятия туристской деятельности.
18. Понятия «туристский потенциал», «рекреационный потенциал» и «туристско-рекреационный потенциал», а также сферы их использования.
19. Разработка маркетинговой программы туристского предприятия.
20. Структура туристского потенциала региональной дестинации.
21. Проблемы и перспективы развития международного туризма в России.
22. Инновации в организации туристского бизнеса.
23. Международный туризм и его роль в развитии экономики.
24. Конкуренция, и конкурентные стратегии предприятий туризма.
25. Сбытовая политика как направление маркетинговой программы туристского предприятия.
26. Конкуренция и конкурентные стратегии предприятий туризма.
27. Стратегический анализ внутренней и внешней среды предприятий и туризма.
28. Внутренняя, и внешняя среда туристской организации.
29. Рекреационные и туристические ресурсы. Оценка природных ресурсов.
30. Понятие туристской дестинации. Природные и рекреационные ресурсы дестинаций.
31. Процесс стратегического менеджмента в сфере рекреации и туризма.
32. Роль и специфика бизнес-планирования в туризме.



33. Определение факторов и условий инвестиционной привлекательности в сфере туризма.
  34. Направления развития индустрии туризма в России в посткризисный период.
  35. Современное состояние международного туризма и влияющие на его развитие факторы.
  36. Продвижение туристских услуг и продвижение дестинаций.
  37. Функционирование финансового механизма туристского предприятия.
  38. Место маркетинга дестинаций в туристском маркетинге.
  39. Технологии выездного туризма.
  40. Процесс планирования продвижения туристического продукта.
  41. Система показателей статистики туризма: понятие, назначение, принципы построения.
  42. Становление и современное состояние рынка выездного туризма в России.
  43. Современные технологии управления персоналом в туристских организациях.
  44. Технологии внутреннего туризма.
  45. Финансово-экономический анализ деятельности туристской организации.
  46. Особенности развития рынка внутренних путешествий на современном этапе.
  47. Методы, продвижения туристического продукта.
  48. Мониторинг деятельности туристских предприятий.
  49. Технологии въездного туризма. Распределение въездного потока по целям поездки.
  50. Маркетинговая стратегия туристских территорий.
  51. Роль предприятий размещения при формировании туристского продукта.
- Классификация гостиничных услуг.
52. Роль транспортных предприятий при формировании туристского продукта.
  53. Понятие и роль маркетинга в туризме.
  54. Место экскурсионных услуг в структуре туристского продукта.
  55. Продвижение туристских услуг и продвижение дестинаций.
  56. Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма.
  57. Современное состояние и перспективы развития туризма в Кабардино-Балкарской Республике.

## **2.2 Аннотации к вопросам вступительного экзамена в магистратуру по направлению подготовки 43.04.02 Туризм**

1. Периодизация истории развития туризма и гостеприимства. Основные понятия. Роль «человека, путешествующего» в истории мировой культуры. Путешествие как форма межкультурных коммуникаций, средство распространения культур. Становление индустрии туризма- и гостеприимства в мире. Социально-экономические условия и причины становления массового туризма. Социально-психологические причины появления массового туризма. Новые тенденции в развитии туризма. Особенности въездного и выездного туризма в РФ.

2. Виды рекреационной деятельности людей. Основные виды туризма. Факторы и условия развития современного международного туризма. Рекреационные занятия и виды отдыха, их избирательность к природе и рекреационным ресурсам. Временные циклы рекреационной деятельности. Основные подходы к классификации видов туризма. Функциональные особенности организации туристско-рекреационной деятельности. Активизирующие, и лимитирующие факторы развития туризма. Использование научных



подходов и инструментов стратегического менеджмента в оценке веса факторов и условий развития туризма. SWOT анализ в проектировании развития туристской деятельности. Физико-географические (природные) факторы развития туризма. Физико-географическое положение и природная специфика туристских регионов. Разнообразие природных комплексов и туристская специализация региона. Влияние природных условий и природных ресурсов на развитие различных видов туристской деятельности. Проблемы природопользования и загрязнения естественной среды. Учет глобальных экологических проблем в туризме. Культурно-исторические ресурсы развития туризма. Этнический и конфессиональный состав населения и туристский облик страны. Разнообразие историко-культурного наследия стран. Территориальная дифференциация историко-культурных объектов. Памятники культурного и природного наследия, их охрана и использование в туризме. Социально-экономические и политические факторы развития туризма. Уровень социально-экономического развития региона, факторы его определяющие, его влияние на степень туристской освоенности региона. Глобальные проблемы мировой экономики и их воздействие на развитие туризма. Геополитические проблемы и их влияние на развитие мирового туризма.

3. Методы исследования и оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Системный подход к исследованию как методологический принцип организации исследований туристско- рекреационных ресурсов и условий территории. Метод экспертных оценок, статистический, аналитический, картографический и другие методы исследования. Медико-биологический, психолого-эстетический, технологический и другие методы оценки туристско-рекреационных ресурсов территории. Экономическая оценка туристско-рекреационных ресурсов территории как основа их рационального использования. Использование ГИС-технологий для оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Принципы использования ГИС-технологий в туристско-рекреационных исследованиях... Использование ГИС-технологий для формирования и управления специализированными территориями различных рангов (локальный, региональный, глобальный уровень). Возможности использования 3-D моделей в рекреации и туризме.

4. Туристский потенциал территории. Понятие и структура туристского потенциала территории. Методики оценки туристского потенциала территории. Оценка качества территории для развития туризма и отдыха. Комплексная оценка туристского потенциала территории. Основные понятия о туристских ресурсах. Классификация туристских ресурсов и требования, предъявляемые к ним. Свойства и характеристики туристских ресурсов. Кадастр туристских ресурсов. Рекреационные ресурсы. Картографический метод оценки туристских ресурсов.

5. Природные ресурсы туризма и их оценка. Понятие о природных рекреационных ресурсах туризма. Методы оценки природных ресурсов туризма. Значение туристской ренты при использовании природных ресурсов туризма. Роль климатических условий при организации туризма. Роль водных рекреационных ресурсов при организации туризма. Роль биологических ресурсов при организации туризма. Природные лечебные ресурсы. Комплексная оценка природных условий и ландшафтов.

6. Основные подходы к туристско-рекреационному районированию территории. Основные подходы к туристско-рекреационному районированию территории. Соотношение понятий «туристский район» и «туристский центр». Туристские регионы мира. Специализация туристских районов и центров. Эволюция территориальной структуры мирового туризма.



7. Основные подходы к изучению туристско-рекреационных потребностей. Туристский спрос. Туристские потребности: структура и классификация потребностей человека. Структура потребностей по А. Маслоу. Взаимодействие общественных, основных и индивидуальных потребностей. Мотивы туристско-рекреационной деятельности. Факторы, влияющие на туристский спрос. Основные подходы к изучению и прогнозированию туристского спроса. Полезность, ценность (стоимость) и цена товара. Полезность и ее измерение. Потребительские предпочтения и предельная полезность. Закон убывающей предельной полезности. Понятие спроса. Спрос и величина спроса. Факторы, воздействующие на изменение спроса. Закон спроса. Индивидуальный и рыночный спрос. Эффект дохода и эффект замещения. Эластичность спроса. Измерение эластичности спроса. Эластичность спроса по цене и по доходу. Предложение и величина предложения. Факторы, влияющие на изменение предложения. Закон предложения. Эластичность предложения. Закон убывающей предельной производительности. Эффект масштаба. Формирование рыночной цены на основе взаимодействия спроса и предложения. Дефицит и избыток на рынке товаров и услуг. Равновесная цена. Социально-психологические методы изучения туристского спроса. Экономико-статистические методы изучения туристского спроса, География туристского спроса. Современные тенденции потребительского туристского спроса.

8. Понятие и структура туристской индустрии. Основные типы предприятий туристской индустрии. Основные принципы их взаимодействия. Современные трансформации туристской индустрии. Экономическое значение индустрии туризма и гостеприимства. Вклад туризма в национальную экономику. Понятие мультипликатора. Виды мультипликаторов в туризме. Мультипликативный эффект туризма и гостеприимства. Индустрия туризма и гостеприимства и национальный доход. Индустрия туризма и гостеприимства и международная торговля. Воздействие индустрии туризма и гостеприимства на платежный баланс. Международный туризм и занятость населения. Международные и национальные туристские организации, и их роль в развитии туризма.

9. 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. Структурная перестройка индустрии туризма и гостеприимства под влиянием информационных технологий. Правовое регулирование туристской деятельности. Основные законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ.

10. Понятие туристского продукта и его особенности. Туристский продукт как совокупность услуг. Жизненный цикл туристского продукта. Туристский продукт дестинации. Факторы конкурентоспособности туристского продукта. Маркетинговые исследования туристского продукта. Инновационные направления в технологии формирования, структуре ресурсной базы и продвижении туристского продукта. Использование глобальных систем дистрибуции и альтернативных систем дистрибуции в реализации туристского продукта. Документационное обеспечение туристской деятельности. Виды договоров, действующих в туристской отрасли. Пакеты документов для открытия туроператорской и турагентской фирмы. Документационное обеспечение туриста. Роль сервисной деятельности в современном обществе, специфика услуг и организации обслуживания. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном



развитии. Определяющие характеристики услуги. Внешние и внутренние факторы при оказании услуг, их влияние на процесс и результат оказания услуг. Жизненный цикл услуги. Основные составляющие процесса обслуживания. Понятие об этической культуре сервиса. Обеспечение качества услуг на предприятиях туристической индустрии. Определение понятия «качество услуги». Производственные, функциональные и потребительские свойства услуги. Свойства услуг, поддающиеся анализу. Двусторонний подход к оценке качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг. Международные стандарты качества ISO 9000, 9001.

11. Туристские предприятия: особенности функционирования и управления. Фирма - основной институт в рыночной экономике. Понятие издержек производства. Экономические и бухгалтерские издержки. Виды издержек. Общие, средние, предельные издержки. Выручка и прибыль фирмы. Принцип максимизации прибыли. Равновесие фирмы в условиях совершенной и несовершенной конкуренции. Предложение совершенно конкурентной фирмы и отрасли. Эффективность конкурентных рынков. Рыночная власть. Маркетинговая ценовая стратегия туристского предприятия. Цена в комплексе маркетинга. Внешние факторы процесса ценообразования. Постановка целей ценообразования. Выбор методов ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии. Экономическая эффективность и принципы управления на предприятиях туристической индустрии. Показатели эффективности деятельности предприятия. Внешняя и внутренняя среды предприятия, их взаимосвязь. Стратегический менеджмент на предприятиях туристической индустрии. Планирование на предприятиях туристической индустрии. Выявление конкурентных преимуществ предприятия. Коммуникации и их роль в управлении. Техническое и технологическое обеспечение менеджмента. Проектирование организационных структур управления. Управление персоналом на предприятиях туристической индустрии. Организация эффективной работы персонала. Отечественный и зарубежный опыт управления персоналом и его оценка. Развитие организации и обучение персонала. Оценка качества работы персонала. Принципы формирования команды и роль командной организации труда на предприятии. Менеджмент обучения персонала. Принципы формирования штата предприятия. Совершенствование культуры обслуживания предприятия. Мотивация трудовой деятельности сотрудников предприятий. Разработка комплекса мероприятий по стимулированию труда работников. Корпоративное управление на предприятиях. Принципы формирования корпоративной культуры. Эффективное управление конфликтами на предприятиях туристической индустрии. Виды конфликтов. Социально-психологические предпосылки конфликтов. Характеристика конфликтной ситуации. Цели и результаты участия в переговорах для разрешения конфликтов.

12. Финансовые результаты деятельности туристских предприятий. Основные показатели эффективности функционирования туристских предприятий. Доход предприятия, его сущность и значение. Прибыль предприятия, ее формирование, распределение и использование на предприятиях туристической индустрии. Характеристика валовой, налогооблагаемой и чистой прибыли. Рентабельность предприятия и ее измерение. Оценка потенциального банкротства. Банкротство и санация предприятий. Влияние инфляции на финансовое состояние предприятия. Эффективность туризма, три уровня эффективности. Глобальная эффективность туризма. Экспорт и импорт туристских услуг. Эффективность туризма на уровне отрасли. Эффективность туризма на уровне предприятия. Мультипликативный эффект туризма. Экстенсивный и интенсивный факторы использования ресурсов. Методика комплексной оценки эффективности хозяйственной деятельности туристского предприятия.



13. Индустрия гостеприимства: история, современное состояние, перспективы развития. История развития гостиничной индустрии. Классификация средств размещения. Гостиничные предприятия: виды, классификация. Характеристика рынка гостиничных услуг. География, гостиничной индустрии. Процессы, происходящие в индустрии гостеприимства (специализация гостиничных предприятий, концентрация гостиничного бизнеса, глобализация гостиничной индустрии, стандартизация гостиничных услуг). Использование информационных технологий в гостиничной индустрии.

14. Транспортное обеспечение в туризме. Основные виды транспорта, используемые для перевозки туристов. Оценка транспорта как элемента туристской инфраструктуры. Особенности организации авиаперевозок туристов. Регулярные и чартерные рейсы. Организация чартерных рейсов. Блоки мест. Оформление билетов, использование GDS; (глобальных систем дистрибуции) для реализации услуг авиаперевозчиков. Особенности организации наземной перевозки туристов. Использование водных видов транспорта в туризме. Страхование перевозок туристов.

15. Инновации в развитии индустрии туризма. Программы и стратегии развития международного и российского туризма. Инновационные подходы к регулированию туристской деятельности. Новейшие методы и способы стимулирования развития различных видов туризма. Использование инновационных технологий в развитии предприятий индустрии туризма. Проблемы формирования новых стратегий управления в туризме.

16. Специфика маркетинга в туризме. Концепция маркетинга в туризме. Уровни и координация маркетинга в (туризме: маркетинг туристских предприятий, маркетинг производителей туристских услуг, маркетинг общественных туристских организаций, маркетинг территории и регионов. Маркетинг туризма на национальном уровне. Туристская политика государства. Туристское предприятие. Технология реализации концепции маркетинга на туристском предприятии. Анализ рыночных возможностей. Определение целевого рынка. Выбор маркетинговой стратегии. Разработка комплекса маркетинга.

17. Маркетинговая среда туристского предприятия. Микро- и макросреда компании. Основные факторы микросреды компании: компания, поставщики, конкуренты, посредники, транспортные системы, агентства маркетинговых услуг, финансовые посредники, потребители, общественность. Основные факторы макросреды, в которой действует компания: демографические факторы, экономические процессы, природные явления, технологические факторы, политические процессы, культурные явления. Анализ SWOT (анализ сильных и слабых сторон компании, возможностей и угроз внешнего окружения).

18. Маркетинговые исследования в туризме. Маркетинговые исследования туристского рынка. Структура, туристского рынка. Конъюнктура туристского рынка и факторы ее определяющие. Определение емкости рынка. Маркетинговые исследования туристского продукта. Туристский продукт и его структура. Позиционирование и жизненный цикл туристского продукта. Маркетинговые исследования конкурентов. Конкурентная среда туристского предприятия. Элементы анализа конкурентов. Построение конкурентной карты рынка. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг. Ориентация на потребителя - основной принцип маркетинга. Факторы, влияющие на поведение потребителей. Внешние побудительные факторы. Факторы маркетинга. Факторы среды (экономические, политические, социальные, культурные). Личностные факторы, влияющие на потребителей туристских услуг (возраст и этап жизненного цикла, род деятельности, образование, экономическое положение, тип личности и самомнение, образ



жизни). Мотивы поведения туристов. Оценка степени удовлетворенности (неудовлетворенности) потребителей.

19. Сегментация рынка, определение целевого рынка и позиционирование на рынке. Понятие рынка. Основные этапы процесса целевого маркетинга: сегментация рынка, определение целевого рынка, позиционирование. Различные критерии сегментации: географический, демографический, психографический и сегментация по типу поведения. Требования эффективной сегментации: измеримость, доступность, доходность, реализуемость. Оценка, рыночных сегментов. Размер сегмента и темпы его роста. Структурная привлекательность сегмента. Цели компании и имеющиеся ресурсы для их достижения. Выбор рыночных сегментов. Альтернативы охвата рынков: стратегия недифференцированного маркетинга, стратегия дифференцированного маркетинга, стратегия концентрированного маркетинга. Факторы выбора охвата рынка. Стратегии позиционирования. Выбор и применение стратегии позиционирования. Утверждение выбранной позиции.

20. Формирование маркетинговой стратегии туристского предприятия. Сущность и значение стратегического маркетингового планирования в деятельности туристского предприятия. Ситуационный анализ как средство определения рыночных возможностей туристского предприятия. Маркетинговые возможности туристского предприятия. Матрица SWOT и ее использование для комплексного анализа рыночных возможностей и опасностей, сильных и слабых сторон туристского предприятия. Планирование маркетинговых целей предприятия как элемент стратегического маркетингового планирования. Требования, предъявляемые к постановке целей туристского предприятия. Разработка альтернативных маркетинговых стратегий. Модели, используемые при разработке альтернативных стратегий. Матрица «продукт-рынок» и возможные стратегии на ее основе: глубокое проникновение на рынок, разработка продукта, развитие рынка, диверсификация. Матрица «рост — рыночная доля» и возможные стратегии на ее основе: атакующая, оборонительная, отступления. Модель конкуренции М. Портера и возможные стратегии на ее основе; массовый, дифференцированный и концентрированный маркетинг. Выбор маркетинговой стратегии туристского предприятия. Факторы, принимаемые во внимание при выборе стратегии. Критерии оценки выбранной маркетинговой стратегии. Разработка программы маркетинга туристского предприятия. Содержание и структура программы маркетинга. Формирование бюджета маркетинга туристского предприятия.

21. Разработка туристского продукта и управление им. Понятие продукта. Уровни продукта. Характеристики продукта. Понятие бренда. Условия, способствующие брендингу. Формирование продуктовой стратегии туристского предприятия. Направления реализации продуктовой стратегии. Оптимизация структуры предлагаемых на рынок продуктов. Учет концепции жизненного цикла продуктов в рамках продуктовой стратегии туристского предприятия. Маркетинговая деятельность на различных стадиях жизненного цикла туристского продукта (стадии разработки продукта, внедрения, стадии роста, зрелости и спада). Основная, поддерживающая, стратегическая и тактическая группы продуктов. Новые- продукты в маркетинговой деятельности туристского предприятия. Критерии новизны туристского продукта. Основные этапы разработки нового туристского продукта. Внедрение нового туристского продукта на рынок.

22. Сбытовая стратегия туристского предприятия. Сбыт в комплексе маркетинга туристского предприятия. Формирование сбытовой стратегии. Этапы разработки сбытовой стратегии туристского предприятия. Определение внешних и внутренних факторов, влияющих на организацию сбытовой сети. Постановка целей сбытовой стратегии. Выбор каналов сбыта и Методов управления ими. Уровни каналов сбыта туристского продукта.



Вертикальные маркетинговые системы: корпоративные, договорные, управляемые. Горизонтальные маркетинговые системы. Многоканальные маркетинговые системы. Выбор посредников и определение приемлемой формы работы с ними. Анализ и контроль за функционированием сбытовой сети.

23. Коммуникационная стратегия туристского предприятия. Комплекс маркетинговых коммуникаций туристского предприятия. Целевые аудитории коммуникаций. Основные элементы комплекса маркетинговых коммуникаций: личная продажа, стимулирование сбыта, пропаганда, реклама. Синтетические приемы и средства коммуникаций туристского предприятия: участие в выставках и ярмарках, формирование фирменного стиля, и др. Основные этапы разработки коммуникационной стратегии туристского предприятия. Определение адресата и целей коммуникаций. Выбор структуры комплекса коммуникаций. Разработка бюджета и анализ результатов реализации коммуникационной стратегии туристского предприятия.

24. Организация и контроль маркетинга туристского предприятия. Служба маркетинга в структуре, туристского предприятия. Варианты организационных структур службы маркетинга на туристском предприятии. Функциональная организация службы маркетинга. Принципы организации службы маркетинга туристского предприятия. Требования к руководителям и специалистам службы маркетинга. Организация внутреннего маркетинга туристского предприятия. Система маркетингового контроля туристского предприятия. Процесс маркетингового контроля. Виды маркетингового контроля. Контроль результатов. Стратегический контроль и ревизия маркетинга туристского предприятия.

25. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика, клиента). Состав и структура сферы услуг. Состав и структура сферы услуг. Классификация услуг сферы обслуживания. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика, клиента). Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг: сервис сферы общественного устройства, интеллектуальный сервис, сервис в сфере обращения товаров и услуг, хозяйственный сервис.

26. Принципы разработки услуги. Принципы разработки услуги: изучение потребителя; определение потребностей, которые должны быть удовлетворены; разработка стратегии услуги позиционирование услуги для получения конкурентного преимущества; интеграция всех элементов сервисной деятельности; разработка процесса обслуживания с позиции потребителя/сотрудников; минимизация издержек; разработка скрытых операций, поддерживающих открытые; сбор данных; определение степени контактов и участия потребителей; гибкость и надежность системы сервиса; создание приверженности сотрудников и потребителей к системе; непрерывное улучшение обслуживания.

27. Технологический цикл обслуживания гостя. Операционный процесс обслуживания в гостинице. Функции службы приема и размещения. Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. Определение понятия «бронирование». Способы бронирования мест в гостинице. Автоматизация процесса бронирования. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации индивидуальных граждан. Особенности регистрации иностранных туристов. Специфика работы с багажом в гостинице. Виды расчетов. Организация выезда.

28. Основные! участники туристского рынка. Схемы продвижения туристских товаров и услуг. на рынке! Туроператоры; турагенты; туристы; инициативные



туроператоры; рецептивные туроператоры; туроператоры оптовики; агенты; фирмы консолидаторы; контрагенты. Возможные схемы продвижения туристских товаров и услуг на рынке.

29. Национальная индустрия въездного туризма и особенности ее функционирования. Производство национального туристического продукта. Формирование турпакета: требования, предъявляемые к турпродуктам. Факторы, определяющие привлекательность турпродукта. Основные формы сотрудничества туроператоров с поставщиками, необходимые при этом документы. Поставщики инкаминговых туроператоров и особенности их услуг: гостиничные предприятия; основной перевозчик; дополнительный перевозчик; предприятия общественного питания; экскурсионные бюро; анимация; страхование. Инкаминг как вид туристической деятельности. Способы продажи национального турпродукта: прямая продажа, «наземное обслуживание», (продажа единичных туристских услуг. Управление экспортным национальным туристическим продуктом. Стратегии развития въездных туристических потоков в России, (стратегия радиального развития, стратегия транспортных коридоров, точечная стратегия, стратегия рекреационного районирования). Ассортимент въездных туров, контроль их качества.

30. Основные; направления развития туризма в России. Экологический туризм. Спортивный и экстремальный туризм: пешеходный, лыжный, водный, велосипедный, горный, конный, авто- и мототуризм, спелеотуризм. Рыболовные и охотничьи туры. Горнолыжные туры: крупнейшие горнолыжные базы. Морские и речные круизы. Событийный и гастрономический: основные события, привлекающие россиян. Экскурсионные туры: основные экскурсионные центры России, «Золотое кольцо России». Туры на лечение юг, Азово-Черноморское побережье Краснодарского края, Кавказ, Подмосковье, Балтийское, Бурятия. Детский и молодежный отдых: какими видами туризма представлен. Индивидуальный отдых: наиболее распространенные виды индивидуальных туров. Бизнес- туризм: основные центры делового туризма. Туристско-рекреационная зона (ТРЗ). Цели создания туристско-рекреационных зон. Особенности туристско-рекреационных зон: отличия туристско-рекреационных зон от особых экономических зон другого типа. Органы управления ОЭЗ. Резидент особой экономической зоны туристско-рекреационного типа. Налоговые льготы для организаций. Туристско-рекреационные зоны России.

### 3. Рекомендуемая литература

1. Бессарабу Д, А. Географическая и туристическая номенклатура стран мира: пособие для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан. — Минск: ТетраСистемс, 2013. — 64 с. — ISBN 978-985-536-381-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28061.html>— Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Бессараб, Д. А. География международного туризма. Часть 1. Туристическое страноведение: пособие для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан. — Минск: ТетраСистемс, 2013. 144 с. — ISBN 978-985-536-378-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28063.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Бессараб-Д. А. География международного туризма. Часть 2. География видов туризма: пособий для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан. — Минск: 10 ТетраСистемс, 2013. — 224 с. — ISBN 978-985-536-379-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28062.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для



авторизир. пользователей. Кавказские Минеральные Воды в вопросах и ответах / составители А. В. Трухачев [и др.], под редакцией А. В. Трухачев, В. И. Михайленко. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУ С, 2013. — 272 с. — ISBN 978-5-9596-0914-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/47306.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Бессараб, Д. А. Экологический туризм в зарубежной Европе: пособие для студентов вузов / Д. А. Бессараб, Л. В. Штефан, И. Н. Бессараб. — Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2013. — 304 с. — ISBN 978-985-536-394-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28294.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Ветитнев, А. М. Дополнительное профессиональное образование в постолимпийском развитии г. Сочи: учебное пособие / А. М. Ветитнев, Ю. И. Вербин, В. И. Шаповалов. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbooksllor.rii/58318.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская! — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-27 — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. А. Восколович. — 2-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 207 с. — ISBN 978-5-238-01519-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Грушина, Т. П. География экологического туризма. Часть 1. Зарубежная Европа: учебное пособие. / Т. П. Грушина, М. С. Соловьёв. — М.: Московский городской педагогический университет, 2012. — 384 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26462.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

10. Гусятникова, Д. Е. Защита прав туриста. 2-е изд. / Д. Е. Гусятникова, С. А. Зиновьева. — М.: 'Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 140 с. — ISBN 978-5-394-01525-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.rii/5966.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11. Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма: практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

12. Жданова, Т. С. Технологии продаж: учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — ISBN 978-5-394-0219-8.



— Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75196.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

13. Жулидов, С. Б. The Restaurant Business: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 230000 / С. Б. Жулидов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 5-238-01047-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS:[сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71765.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

14. Захарова И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS [сайт].—URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для

15. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М. В. Кобяк. — СПб.: Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

16. Козлова, В. А. Реклама в туризме: учебно-методическое пособие/В. А. Козлова. — Орел: Межрегиональная академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2014. — 126 с. — ISBN 2227-8397/ — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: . [сайт Д -А- URL: <http://www.iprbookshop.ru/33438.html> (дата обращения: 22.10.2021) . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

17. Коммуникации в туристском бизнесе: учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.], Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 79 с. — ISBN 978-5-4486-0387-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookbp;,ru/76814.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

18. Корабейников, И. Н. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий; учебное пособие / И. Н. Корабейников, Ю. Е. Холодилина. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 103 с. — ISBN 978-5-7410-1415-8, —. Текст электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт] Д— URL: <http://www.iprbookshop.ru/61895.html> (дата обращения: 22.10.2021) — Режим доступа: для авторизир. пользователей

19. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе (2-е издание): учебное пособие /-В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова, И. И. Драгилева. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 172 с. — ISBN 978-5-9971-0179-4. — Текст.: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24106.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

20. Лисевич, А. -В. Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 174 с. — ISBN 978-5-394-02434-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BQ'6bCS ': [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75218.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

21. Лихолетов,. В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания: учебное пособие / В. В. Лихолетов. — СПб.: Интермедия, 20.12= — 220 с. — ISBN 978-5-4383-0016-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:



<http://www.iprbookshop.nP30208.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

22. Международный туризм: правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-41-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]! — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> (дата обращения: 22.10.2021) — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

23. Менеджмент в гостиничном бизнесе: методические указания по выполнению курсовой работы; для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело»/ составители И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

24. Морган, Н. Реклама в туризме и отдыхе: учебное пособие / Н. Морган, А. Причард. — М.: ЮНИТИ-ДЛНА, 2012. — 482 с. — ISBN 5-238-00647-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10542.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

25. Пяткова, С. Г. Организация туристской деятельности: учебно-методическое пособие. Направление подготовки 100400 Туризм. Квалификация (степень) бакалавр / С. Г. Пяткова. — Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]! — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87025.html> (дата обращения: 22.10.2021) . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

26.. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — М. Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

27. Семенова, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Л. В.Юеменова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

28. Уткина, С. А. Бухгалтерский и налоговый учет в гостиничном бизнесе / С. А. Уткина. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 117 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный / Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/964.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

29. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне: монография / В.Т. Гуляев, А. С. Соколов, Т. В. Рассохина [и др.] ; под редакцией В. Г. Гуляев. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2016. — 408 с. — ISBN 978-5-98699-185-ЙГ — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт] — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51878.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

30. Чайковская, Н. В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие / Н. В. Чайковская, А. Е. Панягина. — Саратов: Ай Пи Эр



Медиа, 2021. — 226 с. — ISBN 978-5-4486-0590-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83260.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

31. Черевичко, Т. В. Экономика туризма: учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай.Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-394-01491-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshpp.ru/75188.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

32. Шабашова Л. А. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html> (дата обращения: 22.10.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

33. [www.mssiaturism.ru](http://www.mssiaturism.ru) - сайт Федерального агентства по туризму РФ

34. [www.uneseo.org](http://www.uneseo.org) - сайт ЮНЕСКО

35. [www.imwto.org](http://www.imwto.org) - сайт Всемирной туристской организации