

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ
МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**



УТВЕРЖДАЮ:

**Ректор ГО ВПО «ДонНУЭТ
имени Михаила Туган-Барановского»**

С.В. Дрожжина

«19» 03 2021 г.

ПРОГРАММА

**профильного экзамена по «Туризмологии»
для поступающих на обучение по образовательным программам магистратуры
по направлению подготовки 43.04.02 Туризм
(Магистерская программа: Туризмоведение)**

Утверждено на заседании
Приемной комиссии
(протокол № 3 от 19.03. 2021 г.)

Донецк – 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Перечень вопросов для подготовки к профильному экзамену по «Туризмологии».	с.
2. Список рекомендуемой литературы.	3
3. Критерии оценивания профильного экзамена.	9
	12

1. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОФИЛЬНОМУ ЭКЗАМЕНУ ПО «ТУРИЗМОЛОГИИ»

Раздел 1. География туризма

- 1.1. География туризма как научная дисциплина. Методология и методика географических исследований в туризме.
- 1.2. Эволюция туризма в контексте географической науки. Туристская активность человека и факторы, ее формирующие. Туристский потенциал территории и общая характеристика его составляющих.
- 1.3. Современные научные концепции и модели в географии туризма. Методологические подходы к комплексной оценке туристского потенциала.
- 1.4. География туристских потоков, доходов и расходов. Туристский поток и его географическая характеристика. Классификация туристских потоков. Географическая оценка туристского потока.
- 1.5. Динамика туристских потоков в мире. Классификация и географическая оценка туристских ресурсов. Подходы к определению туристических и туристско-рекреационных ресурсов. Подходы к классификации туристских ресурсов. Деятельностный подход к классификации туристских ресурсов.
- 1.6. Проблемы освоения и использования туристскими ресурсами. Природные туристские ресурсы.
- 1.7. Географическая оценка климатических ресурсов. Географическая оценка бальнеологических ресурсов. Географическая оценка водных ресурсов. Географическая оценка орографических туристских ресурсов. Географическая оценка биотических туристских ресурсов.
- 1.8. Культурно-исторические ресурсы туризма. Географическая оценка археологических туристских ресурсов. Памятники истории и культуры. Этнические и этнографические ресурсы. Событийные ресурсы.
- 1.9. География рекреационных и активных видов туризма. Географическая характеристика купально-пляжного туризма. Географическая характеристика лечебно-оздоровительного туризма. Географическая характеристика круизного туризма. Географическая характеристика горнолыжного туризма. Географическая характеристика других активных видов туризма.
- 1.10. География культурно-познавательного и событийного туризма. Географическая характеристика культурно-познавательного (экскурсионного) туризма. География этнотуризма. Географическая характеристика событийного туризма. Географическая характеристика других видов туризма.
- 1.11. География делового, религиозного туризма и паломничества. Видовая структура делового туризма. Географическая характеристика конгрессно-выставочного туризма. Подходы к определению религиозного туризма. Виды, функции и особенности паломничества.
- 1.12. География городского, сельского и экологического туризма. Географическая характеристика городского туризма. Туризм в мегаполисах и его географическая оценка в условиях глобализации. География сельского туризма. Подходы к определению и признаки экологического туризма.

Раздел 2. Организация туристических путешествий

- 2.1. Основные составляющие системы транспортного обеспечения в туризме. Система транспортного обеспечения в туризме. Классификация видов транспортных перевозок. Виды транспортных услуг в туризме.
- 2.2. Факторы выбора видов транспортных перевозок в туризме. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов. Рынок услуг транспортных перевозок в туризме.
- 2.3. Развитость туристической инфраструктуры в течение транспортных коридоров. Вопросы безопасности туристических перевозок. Особенности страхования в туризме во время путешествия.
- 2.4. Партнерской работы туристических компаний с транспортными компаниями. Организация туристических путешествий на внутренних маршрутах. Организация международных туристических путешествий. Организация туристического бизнеса по продаже билетов на транспортные перевозки.
- 2.5. Формирование тарифов на услуги перевозок туристов. Нормативно-правовые формальности при организации транспортных перевозок туристов. Нормативно-правовая база по регулированию транспортных перевозок. Применение транспортного права в туризме.
- 2.6. Договоры перевозки и правила их оформления. Формирование качества транспортного обслуживания туристов.
- 2.7. Туристические перевозки на авиатранспорте. Сущность и современное состояние рынка авиаперевозок. Технология обслуживания туристов на авиатранспорте. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров. Особенности перевозки багажа туристов. Сервис авиапассажиров.
- 2.8. Условия организации чартерных перевозок. Характеристика деятельности ИАТА как базовой организации авиаперевозок туристов. Особенности взаимодействия туроператоров с авиакомпаниями. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте.
- 2.9. Сущность железнодорожных сообщений. Технология перевозки и обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. Организация специальных железнодорожных туров (турпоездов). Перспективы развития железнодорожного туризма. Тарифы на железнодорожные перевозки.
- 2.10. Морские, речные перевозки и круизы. Использование водного транспорта для пассажирских перевозок. Классификация кают. Сущность и виды круизов. Основные круизные регионы. Организация пребывания туристов на круизном судне. Рынок туристических услуг морских (речных) круизов. Перевозки туристов на паромов на переправах. Особенности обслуживания туристов на речных круизных судах.
- 2.11. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом. Виды автотранспортных перевозок. Основные понятия и классификация автобусных туров. Основы организации автобусных туров. Современное состояние автобусного туризма.
- 2.12. Организация путешествий на личном транспорте туристов. Организация путешествий с прокатом автомобилей.

Раздел 3. Туроперейтинг

3.1. Основы туроперейтинга. Сущность туроперейтинга.

3.2. Функции туроператора. Профиль работы туроператора. Классификация и виды деятельности туроператоров.

3.3. Организация работы туроператорской компании. Типичная организационная структура туристического оператора: взаимосвязь работы подразделений.

3.4. Каналы продвижения туристического продукта. Турагент как посредник. Основные принципы взаимодействия туроператоров и турагентов.

3.5. Договорные отношения. Правила формирования программ пребывания туристов. Технологии проектирования туристического продукта. Условия, принцип и этапы разработки тура. Правила разработки программ пребывания туристов.

3.6. Факторы влияния на структуру тура и комплектацию программ пребывания туристов. Особенности составления программ для различных типов туристов. Особенности классов обслуживания.

3.7. Формирование взаимоотношений с производителями (предприятиями-производителями) туристических услуг. Формы сотрудничества. Варианты соглашений между туроператором и гостиничным предприятием. Варианты соглашений между туроператором и авиакомпанией. Варианты соглашений между туроператором и железнодорожной компанией. Варианты договоров на автотранспортное обслуживание.

3.8. Позиционирование туров и туроператоров на рынке. Дифференциация предложений рецептивных туроператоров. Формирование каталога предложений рецептивного туроператора. Особенности работы туроператора с иностранными туристами.

3.9. Инициативный туроперейтинг. Сущность инициативного туроперейтинга. Особенности инициативного туроперейтинга.

3.10. Бонусные программы туроператора.

3.11. Качество обслуживания туристов. Основы культуры обслуживания. Требования к качеству обслуживания.

Раздел 4. Туристический маркетинг

4.1. Сущность основных понятий маркетинга и развитие его концепций. История возникновения и развития маркетинга. Сущность и эволюция концепций управления маркетингом. Основные понятия маркетинга. Основные цели, принципы и функции маркетинга.

4.2. Классификация маркетинга. Особенности и перспективы развития маркетинга в туризме. Понятие и особенности туристических услуг. Сущность, содержание и особенности маркетинга в туризме.

4.3. Принципы туристического маркетинга. Маркетинг мест и туристических дестинаций. Технология маркетинговых исследований в туризме. Маркетинговая среда исследования: сущность, состав, характеристика.

4.4. Маркетинговая туристическая информация. Сущность, цели и виды маркетинговых исследований в туризме. Методы маркетинговых исследований.

Характеристика процесса маркетинговых исследований. Маркетинговые исследования на туристических предприятиях.

4.5. Туристический рынок как объект маркетингового исследования. Маркетинговые исследования конкурентов и конкурентной среды. Маркетинговые исследования потребителей туристических услуг.

4.6. Сущность и характеристика процесса сегментирования туристического рынка. Понятие сегментирования туристического рынка. Этапы процесса сегментирования туристического рынка. Основные подходы к сегментированию туристического рынка. Оценка и выбор сегментов рынка.

4.7. Маркетинговая продуктовая политика туристического предприятия. Сущность, цели и задачи товарной (продуктовой) политики. Жизненный цикл туристического продукта. Внедрение нового туристского продукта на рынок. Формирование товарного ассортимента и управления им.

4.8. Позиционирование туристического продукта на рынке. Маркетинговая ценовая политика туристического предприятия.

4.9. Сущность, цели и задачи ценовой политики в туризме. Факторы, определяющие ценовую политику на туристическом предприятии. Характеристика основных методов ценообразования. Виды ценовых стратегий. Этапы процесса ценообразования.

4.10. Маркетинговая политика сбыта туристического продукта. Содержание и особенности маркетинговой политики сбыта туристического продукта. Характеристика каналов сбыта в туризме. Выбор посредников и форма сотрудничества с ними. Основные аспекты управления каналами распределения. Политика маркетинговых коммуникаций туристических предприятий. Комплекс маркетинговых коммуникаций. Реклама как инструмент продвижения туристического продукта.

4.11. Персональная продажа и прямой маркетинг в комплексе маркетинговых коммуникаций туристического предприятия. Связи с общественностью. Дополнительные средства комплекса маркетинговых коммуникаций. Формирование коммуникационной политики туристического предприятия.

Раздел 5. Туристический менеджмент

5.1. Сущность менеджмента. Сущность «менеджмента» и «управления». Законы и закономерности менеджмента. Принципы менеджмента.

5.2. История развития науки менеджмента. Организация как объект управления. Функции и технологии менеджмента. Понятие и признаки организации.

5.3. Организация как открытая динамическая система. Внешняя среда организации. Сущность функций менеджмента. Процесс управления как совокупность функций менеджмента. Управленческий процесс.

5.4. Планирование и организация как общие функции менеджмента. Сущность и содержание планирования.

5.5. Сущность организационной деятельности. Полномочия, обязанности, ответственность. Принципы построения организационных структур управления.

5.6. Мотивирование как общая функция менеджмента. Значение человеческого фактора в развитии туристического предприятия. Сущность мотивации и стимулирования. Теории мотивации. Стимулирование труда.

5.7. Контроль и регулирование как общие функции менеджмента. Понятие контроля и его место в системе управления. Виды контроля. Понятие регулирования и его место в системе управления.

5.8. Этапы процесса регулирования. Руководство и лидерство. Понятие и общая характеристика руководства. Основы руководства: влияние, лидерство, власть. Стили руководства. Социальная ответственность.

5.9. Управления организациями сферы туризма. Особенности управления предприятиями сферы услуг.

5.10. Специфика менеджмента в сфере туризма. Правовые основы управления предприятиями туризма.

5.11. Коммерческие и некоммерческие туристические организации. Формы управления хозяйственной деятельностью в туризме.

5.12. Управление персоналом предприятий туризма. Сущность управления персоналом. Особенности управления персоналом в туризме. Критерии деловой оценки персонала.

5.13. Эффективность управления туристическим предприятием. Понятие эффективности управления. Показатели эффективности управления.

Раздел 6. Организация экскурсионной деятельности

6.1. Экскурсия и ее сущность. Основные определения экскурсии. Функции экскурсии. Признаки экскурсии.

6.2. Тематика экскурсий. Современная классификация экскурсий.

6.3. Методика подготовки экскурсии. Основные этапы подготовки экскурсии. Составление и инспектирование маршрутов. Индивидуальный и контрольный текст экскурсии.

6.4. Порядок составления технологической карты экскурсии. Прием экскурсии, утверждение экскурсии. Методика проведения экскурсии.

6.5. Показ – главный элемент экскурсии. Виды и особенности показа. Методические приемы показа.

6.6. Место рассказа в экскурсии. Методические приемы рассказа. Соотношение показа и рассказа.

6.7. Особые методические приемы проведения экскурсии. Методика проведения некоторых видов экскурсий.

6.8. Техника проведения экскурсии. Техника знакомства с группой. Техника проведения транспортной экскурсии.

6.9. Обеспечение безопасности экскурсантов. Неожиданные ситуации в экскурсиях. Профессиональное мастерство экскурсовода. Пути повышения профессионального мастерства экскурсовода.

6.10. Культура и техника речи экскурсовода, их составляющие. Невербальные средства общения на экскурсиях. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.

6.11. Организация экскурсионного обслуживания. Реклама экскурсий. Дифференцированный подход к организации экскурсий. Формирование разных групп экскурсантов.

Раздел 7. Организация анимационной деятельности

7.1. Введение в анимационную деятельность. История развития досуга.

7.2. Понятие анимации в туризме. Понятие, признаки и цель досуга.

7.3. Социальный феномен свободного времени. Структура досуговой деятельности.

7.4. Организация досуга в древние времена: развлечения древних греков; организация досуга у древних римлян; организация досуга в Средневековье.

7.5. Типология туристской анимации. Функции туристской анимации. Организационные вопросы в туристской анимационной деятельности.

7.6. Механизм реализации анимационной услуги. Организация деятельности анимационной службы. Технология создания анимационных программ. Особенности предоставления анимационных услуг.

7.7. Характеристика подразделений, организующих досуг гостей в гостиницах и гостиничных комплексах. Парки как сегмент индустрии анимационных услуг.

7.8. Организация детской анимации. Характеристика дефиниций развития детской анимации в туризме. Мировые курорты по организации детской анимации.

7.9. Спортивная анимация. Особенности организации спортивной анимации. Методика проведения и характеристика игр

2. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Донецкой Народной Республики. Постановление Донецкой Народной Республики от 14.05.2014 № 1-1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dnrsovet.su/zakonodatelnaya-deyatelnost/konstitutsiya/>
2. Закон Донецкой Народной Республики «О Гражданской обороне» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dnrsovet.su/zakonodatelnaya-deyatelnost/prinyatie/zakony/zakon-donetskoj-narodnoj-respubliki-o-grazhdanskoj-oborone/>
3. Закон Донецкой Народной Республики «Об образовании» № 55-ІНС от 19 июня 2015 г.: принят Народным Советом Донецкой Народной Республики - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dnrsovet.su/zakon-dnr-ob-obrazovanii/>
4. Закон об охране труда [Текст] : Закон об оплате труда (с изм. от 19.02.2016 г., 27.03.17 г.) ; Закон об отпусках (с изм. от 25.05.2015 г., 19.02 2016 г., 30.04.16 г., 27.03.17 г.) ; Закон о гос. надзоре в сфере хоз. деятельности / Донецкая Народная Республика, Народный Совет . — Донецк : Компания "Мегаинвест" , 2017 . — 66, [2] с.
5. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс).
6. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для СПО / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 383 с. — (Серия : Профессиональное образование).
7. Горшков, М. К. Непрерывное образование в современном контексте : монография / М. К. Горшков, Г. А. Ключарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 224 с. — (Серия : Актуальные монографии).
8. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под ред. А. И. Громова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 367 с. — (Серия : Актуальные монографии).
9. Интернет-маркетинг : учебник для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общ. ред. О. Н. Жильцовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 288 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).
10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 177 с. — (Серия : Профессиональное образование).
11. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 185 с. — (Серия : Университеты России).
12. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник, 2-е изд., перер. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2017 – 286 с.
13. Магомедов, А. М. Экономика организаций торговли : учебник для прикладного бакалавриата / А. М. Магомедов. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: ПИТЕР, 2018. — 323 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).

14. Маркетинг : учебник и практикум для СПО / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под ред. Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Профессиональное образование).
15. Маслов Е.В. Управление персоналом предприятия: учебное пособие / под ред. П.В. Шеметова. — М.: ИНФРА_М, 2018. - 312 с.
16. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 384 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).
17. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общ. ред. И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 313 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).
18. Михалева, Е. П. Менеджмент : учебное пособие для СПО / Е. П. Михалева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 191 с. — (Серия : Профессиональное образование).
19. Оплата труда в организации : учебник и практикум для СПО / О. А. Лапшова [и др.] ; под общ. ред. О. А. Лапшовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб. : ПИТЕР, 2018. — 330 с. — (Серия : Профессиональное образование).
20. Основы маркетинга: учеб. пособие / А.Н. Бобровников, С.Н. Волкова, И.Е. Замятина, В.А. Никольская. 1-е изд. Тверь: ТГТУ, 2017. - 176 с.
21. Основы экономики организации : учебник и практикум для СПО / Л. А. Чалдаева [и др.] ; под ред. Л. А. Чалдаевой, А. В. Шарковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 361 с. — (Серия : Профессиональное образование).
22. Поляков А.А., Цветков В.Я. Информационные технологии в управлении. — М.: МГУ факультет государственного управления, 2017 — 138 с.
23. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник для прикладного бакалавриата / Е. Ю. Райкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 349 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).
24. Советов, Б. Я. Информационные технологии : учебник для СПО / Б. Я. Советов, В. В. Цехановский. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 327 с. — (Серия : Профессиональное образование).
25. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 410 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс).
26. Чудновская, С. Н. История менеджмента : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Чудновская. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 291 с. — (Серия : Университеты России).
27. Шарапова, Т. В. Основы теории управления : учебное пособие для вузов / Т. В. Шарапова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 210 с. — (Серия : Университеты России).
28. Экономика организации : учебник и практикум для СПО / А. В. Колышкин [и др.] ; под ред. А. В. Колышкина, С. А. Смирнова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 498 с. — (Серия : Профессиональное образование).

29. Ямпольская, Д. О. Маркетинговый анализ: технология и методы проведения : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д. О. Ямпольская, А. И. Пилипенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 268 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс).
30. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для IT-направлений : учебное пособие для вузов / Р. Ш. Абельская. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 111 с. — (Серия : Университеты России).
31. Боронина Л.Н. Основы управления проектами [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Н. Боронина, З.В. Сенук. — Электрон.текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 136 с. — 978-5-7996-1751-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65961.html>
32. Жигула, Л. Д. Основы экологического туризма [Текст] : учеб.-метод. комплекс / Л. Д. Жигула ; Дальневост. федер. ун-т . — Москва : Проспект, 2017 . — 123, [1] с. : ил.
33. Коваленко С.П. Управление проектами [Электронный ресурс]: практическое пособие / С.П. Коваленко. — Электрон.текстовые данные. — Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2013. — 192 с. — 978-985-7067-26-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28269.htm>
34. Лукманова И.Г. Управление проектами [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Лукманова, А.Г. Королев, Е.В. Нежникова. — Электрон.текстовые данные. — М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 172 с. — 978-5-7264-0752-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20044.html>
35. Рыбалова Е.А. Управление проектами [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Рыбалова. — Электрон.текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2015. — 206 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72203.html>

Председатель предметной
экзаменационной комиссии
по туризму



А.А. Градинарова