

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

История развития мирового туризма

История развития международного туризма. Роль мирового туризма в мировой экономике. Мировой туристский рынок.

Терминология и понятийный аппарат туризма. Организационные формы и виды туризма. Туризм внутренний и международный, организованный и самостоятельный, групповой и индивидуальный. Туристские маршруты и их классификация. Виды туризма по цели путешествия, по форме оплаты, по возрасту участников, по способу передвижения.

Гостиничная индустрия Европы. Гостиничная индустрия России. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.

Проблемы качества гостиничных услуг. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы.

Туризм как отрасль экономики

Введение: Эволюция восприятия туризма в экономике (От частного вида деятельности к глобальному социально-экономическому феномену. Парадокс туризма: почему его сложно классифицировать в рамках традиционных отраслей?).

Структура туристского рынка и экономические субъекты (Спрос и предложение на туристском рынке. Спрос: туристы (внутренние, въездные, выездные) с их платежеспособными потребностями. Предложение: совокупность туристских продуктов и услуг).

Основные экономические субъекты в туризме: прямые поставщики услуг: средства размещения, транспортные компании, предприятия питания, экскурсионные бюро; косвенные поставщики и инфраструктура: банки, страховые компании, розничная торговля, коммунальные службы, производители сувениров, строительный комплекс; регулирующие и поддерживающие организации: государственные органы по туризму, отраслевые ассоциации, образовательные учреждения.

Макроэкономическое значение туризма: эффекты и функции (Прямой, косвенный и индуцированный экономический эффект. Понятие мультипликатора туристских расходов. Ключевые функции туризма в экономике:

- Доходная (вклад в ВВП): Поступления от внутреннего и въездного туризма;
- Валютная (балансирование платежного баланса): Экспорт услуг (въездной туризм) и импорт (выездной);
- Стимулирующая развитие регионов: Создание рабочих мест, развитие инфраструктуры, оживление депрессивных территорий;
- Структурно-преобразующая: Влияние на структуру хозяйства, стимулирование смежных отраслей;
- Социальная: Повышение качества жизни, рекреационная функция, культурный обмен.

Система показателей развития туристской отрасли (Количественные показатели: число туристов (прибытия), объем туристских расходов/поступлений, количество ночевков. Качественные и экономические показатели: вклад туризма в ВВП, количество созданных рабочих мест, налоговые поступления. Международные стандарты учета (TSA – Tourism Satellite Account) – система туристских счетов ООН для измерения прямого вклада туризма в экономику.

Государственное регулирование и современные вызовы: цели и инструменты государственной политики в сфере туризма (правовые, финансовые, инфраструктурные, продвижение); современные вызовы и тенденции, влияющие на экономику туризма:

- Глобализация и цифровизация рынка;
- Экономические кризисы и волатильность спроса;
- Пандемии и вопросы безопасности;
- Устойчивое развитие и экологический туризм как экономическая необходимость.

Туристский продукт

Туристский продукт. Виды туров. Целевая направленность туров. Создание привлекательного туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта. Особенности турпродукта.

Туристский рынок

Туристский рынок. Сущность содержание и функции туристического рынка.

Субъекты туристического рынка и их взаимодействие. Признаки классификации туристских рынков. Основные элементы туристского рынка.

Специфические особенности туристского рынка. Основные факторы, влияющие на туристский рынок.

Виды предпринимательства в туризме

Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право.

Понятие юридического лица. Индивидуальные предприниматели. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности.

Роль туроператорской и турагентской деятельности

Введение: проблема дистанции между производителем и потребителем в туризме.

Туроператорская деятельность: создатель турпакетов (Сущность и определение. Ключевые функции:

- Проектирование: исследование рынка, разработка концепции тура;
- Заключение договоров: с отелями, авиакомпаниями, перевозчиками, экскурсоводами;
- Формирование пакета: Комплектация услуг в единый продукт (турпакет) с фиксированной ценой;
- Продвижение и реализация: Через собственные офисы и сеть агентств;
- Обеспечение и сопровождение: Организация трансферов, работа с гидами, решение проблем на месте.

Классификация туроператоров: по направлению деятельности: выездные, въездные и внутренние; по рыночной нише: массовые (чартерные) и специализированные (нишевые); по месту в дистрибуции: оптовые (работающие только с агентствами) и розничные (имеющие свои точки продаж).

Турагентская деятельность: продавец и консультант. Сущность и определение.

Ключевые функции:

- Информационно-консультационная: Подбор тура, консультации по странам, визам, условиям.
- Оформление сделки: Заключение договора, прием оплаты, оформление страховки и документов.
- Послепродажное обслуживание: Поддержка клиента, помощь в форс-мажорных ситуациях.

Экономическая модель: Работа за комиссионное вознаграждение (% от стоимости тура) от туроператора или поставщика.

Виды турагентств: Сетевые (филиалы крупных сетей), независимые, онлайн-агентства (ОТА), специализирующиеся на корпоративном туризме.

Взаимосвязь и конфликт интересов в системе «Туроператор - Турагент - Клиент».

Финансовые и банковские услуги в туризме

Понятие услуги в туризме. Информационные, банковские и финансовые услуги в туризме. Основные характеристики услуг.

Связь денег и путешествий (Феномен трат в туризме: Почему туристы тратят больше на отдыхе, чем в повседневной жизни. Историческая проблема безопасности: необходимость защиты средств путешественников от кражи или потери. Связь с эволюцией финансовых инструментов).

Эволюция финансовых инструментов для туристов (От наличных к безналу: как менялись способы оплаты. Дорожные чеки: изобретение Томаса Кука как первое решение проблемы безопасных денег для путешествий. Пластиковые карты: появление мировых платежных систем (VISA, MasterCard, AmEx) и их роль в минимизации потребности в наличных деньгах).

Современный арсенал туриста: банковские услуги и подписки (Основные банковские продукты для путешествий: кредиты и рассрочка на туры: как банки делают путешествия доступнее. Специализированные карты и подписки: анализ пакетов премиального обслуживания (например, СберПремьер, Alfa Only, Orange Premium Club).

Бонусы: Страхование путешествий, доступ в бизнес-залы, кешбэк на билеты и отели, компенсация расходов на такси и рестораны. Действия перед поездкой: уведомление банка, подключение SMS-информирования, проверка лимитов.

Страхование как неотъемлемая финансовая услуга в туризме (Назначение и риски: защита имущественных интересов, здоровья и жизни туриста. Что покрывает полис: медицинские расходы, несчастные случаи, потеря багажа, отмена поездки. Важность внимательного изучения договора: ключевые условия и исключения).

Цифровая революция: финтех и его влияние на индустрию. Тренд: Переход туристических компаний в роль финтех-провайдеров для увеличения прибыли. Ключевые инновации: платежный роуминг: возможность платить за границей «как местный», используя привычные приложения (например, QR-коды). Мгновенные трансграничные платежи (RTP): снижение комиссий и времени транзакций. Суперприложения и экосистемы: интеграция путешествий, финансов, развлечений и общения в одной платформе (например, AirAsia MOVE).

Гостиничный комплекс и его структура

Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Администрация гостиницы. Отдел кадров.

Служба маркетинга и продаж.

Служба бухгалтерского учета гостиницы.

Служба управления номерным фондом службы приема и размещения. Цели и стратегия службы приема и размещения туристов. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цикл обслуживания туристов. Системы и технологии службы приема и размещения. Стойка регистрации (ресепшн). Телекоммуникации. Проблемы службы приема и размещения.

Секция регистрации.

Секция кассовых операций.

Секция почты и информации.

Подразделение бронирования номеров.

Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

Служба безопасности.

Обслуживающий персонал в униформе.

Служба телефонистов (коммутаторов).

Служба питания и напитков. Кухня: кухня, столовая, кондитерская.

Отдел обслуживания на этажах, секция мини-баров. Отдел барного обслуживания: лобби-бар, бары на этажах, фитнес-бар. Отдел ресторанного обслуживания. Отдел банкетного обслуживания. Кейтеринг.

Медицинская служба.

Инженерно-технические службы.

Служба аниматоров гостиницы.

Комплекс услуг предприятия питания и его роль в туризме

Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Служба питания и напитков. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Организация продажи напитков в гостинице.

Экскурсионная деятельность

Введение: Экскурсия как основа познавательного туризма. Определение экскурсионной услуги: удовлетворение познавательных интересов туристов через показ и рассказ. Место экскурсионной деятельности в туризме: от самостоятельной услуги до ключевого компонента туров.

Классификации и виды экскурсионной деятельности. По форме и месту в программе: самостоятельная услуга, часть тура, путевая информация. По содержанию: обзорные, тематические (исторические, культурологические, производственные, природоведческие). По составу и возрасту участников: индивидуальные, групповые (малые, сборные), школьные, взрослые, корпоративные. По способу передвижения: пешеходные, транспортные, комбинированные.

Профессия экскурсовода: мастерство и методика. Научно-исследовательская основа профессии: работа с источниками, создание авторской концепции. Методические приёмы - основа мастерства: Приёмы показа: предварительный осмотр, панорамный показ, зрительная реконструкция, локализация событий. Приёмы рассказа: описание, характеристика, цитирование, приём вопросов-ответов. Психологические аспекты: управление вниманием группы, речевая культура и внешний облик гида.

Организация и проведение: от идеи до воплощения. Этапы разработки экскурсии: выбор темы, формирование «портфеля экскурсовода», составление маршрута и текста. Технологии в экскурсионной деятельности (связь с предыдущей темой «ИТ в туризме»): Использование мультимедиа (аудио, видео, презентации) в «портфеле экскурсовода» и для самостоятельной подготовки туристов. Интернет-ресурсы для подготовки и продвижения экскурсий. Особые форматы и нюансы организации: Работа с детскими группами: требования безопасности, педагогическая целесообразность. Производственный туризм: специфика показа действующих предприятий, логистика, техника безопасности.

Современные тренды и бизнес-аспекты экскурсионной деятельности. Новые форматы: иммерсивные экскурсии, квесты, интерактивы, индивидуальные и VIP-туры. Экскурсия как маркетинговый и управленческий инструмент: Продвижение территорий и брендов через экскурсии. Корпоративные экскурсии для сплочения команды, обучения и мотивации сотрудников. Правовые аспекты и защита прав потребителей экскурсионных услуг.

Транспортные услуги в туризме

Транспортная система мира. Транспортная система России. Современное состояние транспортной системы мира и России.

Транспортная индустрия мира. Транспортная индустрия России. Тенденции развития мировой транспортной индустрии. Тенденции отечественной транспортной индустрии.

Транспортные путешествия: история, развитие, классификация. Классификация транспортных средств. Преимущества и недостатки различных видов транспортных средств. Перспективы развития транспортных средств.

Правовое регулирование туристской деятельности

Международно-правовое регулирование туристской деятельности: классификация нормативно-правовых актов. Правовой статус международных организаций в сфере туризма.

Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность в РФ. Федеральные законы Российской Федерации в сфере туризма. Подзаконные акты в сфере туризма. Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность.

Потребительское право. Основополагающие права потребителя. Принципы работы с потребителем. Защита прав потребителей при оказании услуг.

Организационно-правовые формы туристских предприятий.

Информационные технологии в туризме

Введение: неразделимость туризма и информации (Постановка проблемы: почему туризм, как услуга, особенно зависим от информации? Эволюция информационных технологий: от «ручной» к «компьютерной» технологии и цифровизации).

Ключевые информационные технологии в туризме:

– Глобальные системы бронирования (GDS) и системы автоматизации турбизнеса: основные программные комплексы для управления бронированием, пакетами, клиентами и финансами. Системы автоматизации деятельности туроператора и турагента (Tour Operator Systems).

– Системы онлайн-бронирования и мобильные приложения: Платформы, позволяющие клиентам самостоятельно формировать и бронировать поездки.

Системы управления отелем (PMS).

- Геоинформационные системы (ГИС/GPS): Технологии для навигации, планирования маршрутов и представления пространственной информации.

- Искусственный интеллект (ИИ) и чат-боты: Инструменты для персонализированных рекомендаций, автоматического обслуживания и прогнозирования спроса.

- Виртуальная (VR) и дополненная реальность (AR): Технологии для виртуальных туров по отелям и достопримечательностям, а также AR-гидов.

- Большие данные и аналитика: Анализ поведения клиентов для персонализации предложений, прогнозирования спроса и динамического ценообразования.

- Блокчейн: Технология для безопасных платежей, прозрачных программ лояльности и управления цифровыми идентификаторами.

- Электронная коммерция и платежные системы: Обеспечение онлайн-оплат и финансовых транзакций.

Интернет-революция и меняющееся потребительское поведение (Влияние Всемирной паутины: от рекламного каталога к основной платформе продаж. Типология онлайн-ресурсов: агрегаторы, порталы, сайты туроператоров, системы отзывов).

Туристские формальности

Международные документы о формальностях в туризме. Виды и классификация формальностей в туризме. Формальности в сфере туризма как ограничение прав и свобод граждан. Упрощение туристских формальностей.

Паспортный контроль. Визовый контроль. Таможенный контроль. Санитарный контроль.

Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю. Основные понятия в сфере валютного регулирования, валютное регулирование. Валютный контроль.

Обсуждена и одобрена на заседании Предметной экзаменационной комиссии по организации туристской деятельности.

Одобрена на заседании Приемной комиссии 24 декабря 2025 г., протокол №22.

Минимальное количество баллов для вступительного испытания по **ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** – **42 балла**.

Шкала оценивания вступительного испытания по ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Оценк а	«Неудовлетвори тельно»	«Удовлетворите льно»	«Хорошо»	«Отлично»
Баллы	0 – 43	44 – 64	65 – 84	85 – 100