

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ



Председатель приемной комиссии

Ректор

В.Д. Нечаев

2026 г.

ПРОГРАММА ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ НА БАЗЕ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Основы индустрии туризма и гостеприимства 43.03.02 Туризм  
43.03.03 Гостиничное дело

(название вступительного испытания)

уровень высшего образования

бакалавриат

(название уровня ВО)

квалификация

бакалавр

(название)

Севастополь 2026

Программа вступительного профессионального испытания при приеме на обучение по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль – Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства) и 43.03.03 Гостиничное дело (профиль - Гостиничная и санаторно-курортная деятельность).

1. Разработана на кафедре «Туризм, сервис и гостиничный бизнес» ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет» в соответствии со следующими нормативными документами:

- Порядок приема на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный Приказом Минобрнауки РФ от 27.11.2024 г. № 821;
- Правила приема в федеральное государственное автономное учреждение высшего образования «Севастопольский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в 2026 году;
- Положение о приемной комиссии федерального государственного автономного учреждения «Севастопольский государственный университет»;
- Положение об экзаменационных комиссиях федерального государственного автономного учреждения высшего образования «Севастопольский государственный университет»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.10 Туризм, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 475;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12. 2016 г. № 1552;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.02 Парикмахерское искусство, утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 7.05.2014 г. № 466;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 465;
- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.12 Технология эстетических услуг, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1560;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 08.06.2017 г. № 516;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего

образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 08.06.2017 г. № 515;

- Основная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль – Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства), утвержденная ректором ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет» 04.03.2025 г.;

- Основная образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (профиль – Гостиничная и санаторно-курортная деятельность), утвержденная ректором ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет» 04.03.2025 г.

## 2. Разработчики программы:

Руководитель рабочей группы – Пискун Е.И., доктор экономических наук, доцент, зав. кафедрой «Туризм, сервис и гостиничный бизнес»;

Шабалина Н.В., кандидат географических наук, доцент кафедры «Туризм, сервис и гостиничный бизнес»;

Каширина Е.С., кандидат географических наук, доцент кафедры «Туризм, сервис и гостиничный бизнес»;

Скараник С.С., кандидат экономических наук, доцент кафедры «Туризм, сервис и гостиничный бизнес».

3. Утверждена на заседании кафедры «Туризм, сервис и гостиничный бизнес» от «08» декабря 2025 г., протокол №3.

Председатель профессиональной экзаменационной комиссии, профессор, заведующий кафедрой

«Туризм, сервис и гостиничный бизнес»



д.э.н., доц. Е.И. Пискун

доцент кафедры

«Туризм, сервис и гостиничный бизнес»



к.э.н., С.С. Скараник

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                           | стр. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Общие положения и порядок проведения вступительного испытания...                                                       | 5    |
| 2. Основное содержание программы вступительного испытания.....                                                            | 8    |
| 3. Шкала оценивания и минимальное количество баллов, подтверждающее<br>успешность прохождения вступительного испытания... | 14   |
| 4. Список рекомендуемой литературы для подготовки к вступительному<br>испытанию.....                                      | 15   |
| Приложения.....                                                                                                           | 18   |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Вступительный экзамен по направлениям подготовки 43.03.02 - Туризм (профиль: Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства), 43.03.03 - Гостиничное дело (профиль: Гостиничная и санаторно-курортная деятельность) проводится аттестационной комиссией, персональный состав которой утверждается приказом ректора СевГУ.

Программа вступительного экзамена предназначена для абитуриентов, поступающих на обучение по направлениям подготовки 43.03.02 - Туризм (профиль: Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства), 43.03.03 - Гостиничное дело (профиль: Гостиничная и санаторно-курортная деятельность) на очную форму обучения.

Назначением программы вступительного экзамена является оказание помощи абитуриентам в самостоятельной подготовке к сдаче экзамена по основам индустрии туризма и гостеприимства.

**Целью** вступительного испытания по основам индустрии туризма и гостеприимства является определение соответствия уровня и качества подготовки экзаменуемого требованиям Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования подготовки и готовности экзаменуемого к продолжению обучения по основной образовательной программе специализированной подготовки бакалавра по направлениям подготовки 43.03.02 - Туризм (профиль: Предпринимательство в сфере туризма и гостеприимства), 43.03.03 - Гостиничное дело (профиль: Гостиничная и санаторно-курортная деятельность).

Содержание настоящей программы включает следующие разделы: «История развития туризма и гостеприимства», «Основы туризма», «Правовые основы деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства», «Транспортное обеспечение в туризме», «Технология и организация гостиничных услуг», «Технология и организация экскурсионных услуг», «Технология и организация туроператорских и агентских услуг», «Мотивация потребителя услуг», «География туризма», «Маркетинговые исследования в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Управление качеством услуг в туризме», «Экономика предприятий туристской индустрии», «Технология продаж услуг туристской индустрии».

К абитуриенту предъявляются следующие требования:

- знать нормативно-правовые и технологические основы работы предприятий туристской и гостиничной индустрии, документационное обеспечение их деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- знать особенности влияния географических факторов на развитие туризма; основы туристского районирования; основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России; географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры;

- знать основы проведения маркетинговых исследований рынка туристских и гостиничных услуг с целью формирования востребованного туристского продукта и гостиничных услуг, виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- уметь планировать программы поездок, составлять программы экскурсий, туров и турпакетов для российских и зарубежных клиентов; рассчитывать стоимость услуг, включенных в тур; определять цену турпродукта; взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению турпродукта на отечественном и зарубежном туристских рынках, правила организации туристских поездок, экскурсий;
- уметь планировать деятельность подразделений предприятий туристской и гостиничной индустрии, составлять план работы подразделений, использовать различные методы принятия решений, контролировать качества работы персонала, составлять отчетную документацию о деятельности подразделений;
- знать особенности ведения переговоров (телефонные / личные), особенности деловой электронной переписки, особенности презентации объекта продажи, особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия, методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;
- знать структуру и место службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж, службы питания в системе функционирования гостиничным предприятием, принципы взаимодействия указанных служб между собой и с другими отделами гостиницы, методику определения потребностей служб в материальных ресурсах и персонале, направленность работы служб, функциональные обязанности сотрудников.

Списки абитуриентов, допущенных к вступительному экзамену, утверждаются протоколом приемной комиссии.

Вступительный экзамен по основам индустрии туризма и гостеприимства проводится в письменной форме, включает тестовые задания.

Результаты конкурсного вступительного экзамена определяются по шкале утвержденной правилами приема в ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет». Оценки объявляются абитуриентам после оформления ведомости проведения конкурсного экзамена на следующий день после экзамена.

В случае если абитуриент не согласен с оценкой, выставленной аттестационной комиссией, он имеет право подать апелляцию в порядке, определенном Положением о приемной комиссии ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет».

Условием подготовки к вступительному экзамену по основам индустрии туризма и гостеприимства является предварительное ознакомление экзаменуемого с содержанием тем, выносимых на экзамен, а также ознакомление с требованиями, предъявляемыми к экзамену.

Перед вступительным испытанием проводится консультация для абитуриентов (в соответствии с утверждённым расписанием).

При входе в аудиторию, где проводится вступительное испытание, абитуриент предъявляет паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) и экзаменационный лист.

Во время проведения вступительного испытания должны быть отключены мобильные телефоны и другие средства связи.

Во время вступительного испытания не допускается использование абитуриентами своей бумаги, корректирующей жидкости и др.

На вступительном испытании вопросы и ответы поступающего фиксируются в протоколе проведения вступительного испытания.

Консультации с членами профессиональной экзаменационной комиссии во время проведения вступительного испытания допускаются только в части уточнения формулировки вопросов.

Решение профессиональной экзаменационной комиссии об оценке знаний поступающих, выявленных в ходе проведения вступительного испытания, и рекомендации приема поступающих на обучение по направлению бакалавриата, принимаются на закрытом заседании. Оценки и рекомендации о приеме объявляются на следующий день после проведения вступительного испытания.

В случае несогласия поступающего с оценкой, выставленной профессиональной экзаменационной комиссией, он имеет право подать апелляцию в порядке, установленном Положением о приемной комиссии СевГУ.

Основные вопросы по соответствующим темам, выносимые на профессионально ориентированное собеседование, представлены ниже. Тематика содержания программы вступительного испытания соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.10 Туризм, утвержденному Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474;

- Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденному Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 475;

- Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по направлению подготовки 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденному Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552.

## **2.ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ**

### **История развития туризма и гостеприимства**

Роль «человека путешествующего» в истории мировой культуры. Путешествие как форма межкультурных коммуникаций, средство распространения культур. История развития туристской и гостиничной индустрии. Становление индустрии туризма и гостеприимства в мире. Социально-экономические условия и причины становления массового туризма. Промышленная революция и новые темпы европейской жизни. Социально-психологические причины появления массового туризма. Новые тенденции в развитии туризма. Особенности развития туризма в СССР. Становление советского туризма. Основные достижения советского туризма. Туристские организации СССР. Особенности въездного и выездного туризма в СССР. Курортное дело в предвоенный, военный и послевоенный период.

### **Основы туризма**

Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма. Основные понятия туристской индустрии и классификации. Понятие туристского продукта, его разработка и потребительские свойства. Индустрия туризма. Услуги туристской индустрии, их значение в формировании туристского продукта. Международный рынок туризма. Характеристика международного туристского рынка. Международные организации туристской индустрии, мероприятия. Компании и корпорации. Агентско-операторская деятельность на туристском рынке. Рынок туризма в России. Структура рынка туризма. Структура управления туризмом в России. Современное состояние туризма в России. Динамика российского туризма. Приоритетные направления развития туризма.

### **Правовые основы деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства**

Источники права, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Государственно-правовое регулирование предпринимательской деятельности в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Правовое регулирование туристских формальностей. Право собственности и иные вещные права в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Общие положения о сделках, обязательствах и договорах в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Правовое регулирование страхования в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Правовое регулирование транспортного обеспечения в сфере туризма. Правовое регулирование отношений по возмездному оказанию услуг потребителю в сфере ГТБ. Правовое регулирование договорных отношений по формированию и продвижению туристских услуг. Осуществление и защита прав и интересов предпринимателей в сфере гостиничного и туристского бизнеса.

### **Транспортное обеспечение в туризме**

Основные понятия о транспортных системах; виды транспорта и сферы его применения; роль транспортных процессов в туризме. Виды транспортных средств;

характеристика и состав транспортного комплекса; формы взаимодействия различных видов транспорта; организация и управление транспортными процессами; перспективы развития транспортного комплекса. Структура и функции служб организации перевозок; правила перевозок; международные соглашения перевозок в туризме; государственное регулирование транспортной деятельности. Особенности обслуживания на транспорте с учетом индивидуальных потребностей клиентов. Чартерные пассажирские перевозки.

Транспортное обслуживание клиентов. Особенности организации перевозок туристов авиационным, железнодорожным, автомобильным, водным транспортом. Основы безопасности туристов при перевозках различными видами транспорта. Надежность и безопасность транспортных средств. Автоматизированные системы сервиса на транспорте. Риски и страхование на транспорте; международные конвенции, правовые и нормативные акты, регулирующие основные направления государственной политики в сфере страхования на транспорте.

### **Технология и организация гостиничных услуг**

История развития индустрии гостеприимства. Система классификации гостиниц в России. Общие требования к гостиницам. Требования к материально-технической базе гостиничных предприятий. Понятие «гостиничная услуга». Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг. Требования к персоналу гостиницы. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Типология гостиниц. Классификации и характеристики гостиниц в различных странах мира. Характеристика и классификация средств размещения в России. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа. Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий. Качество обслуживания как важнейшая стратегическая задача гостиничного предприятия. Роль руководителя гостиничного предприятия в повышении качества гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

### **Технология и организация экскурсионных услуг**

История экскурсионного дела в России. Определение экскурсоведения в системе наук. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в структуре туристской индустрии. Определение понятия экскурсия. Классификация экскурсий по разным критериям: по характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа. Прием заявок на проведение экскурсий. Подготовка к экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов. Определение ключевых позиций программы экскурсии. Техника безопасности во время проведения экскурсий. Методическая разработка. Хронометраж экскурсии. Портфель экскурсовода. Этапы подготовки экскурсии. Карточки экскурсионных объектов. Получение и сверка необходимых документов. Определение особых потребностей туристской группы и индивидуальных туристов. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения обзорной экскурсии. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения экскурсии по специальной программе. Методика проведения специализированной экскурсии. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий. Соблюдение программы

экскурсии. Организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии. Техника ответов на вопросы. Техника осмотра, показа и изучения объектов экскурсии. Техника осмотра, показа и изучения объектов обзорной экскурсии. Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра. Показ во время движения автобуса. Показ архитектурного объекта. Городского ансамбля. Места исторического действия. Работа с музеями, выставками и театрами. Техника экскурсионного рассказа и объяснение, методы исторической реконструкции, локализации. Дискуссионный метод, проблемный метод. Приемы активизации туристов. Путевая информация. Деловой стиль и опрятность. Представления туристов об идеальном экскурсоводе. Теория межличностного общения. Эмоциональный фактор. Профессиональный этикет. Приемы этического воздействия. Классификация групп по установке на экскурсию. Обратная связь на экскурсии.

### **Технология и организации операторских и агентских услуг**

Понятие и виды турагентской и туроператорской деятельности. Планирование и создание туристской фирмы. Инициативные и рецептивные операторы Работа по созданию привлекательного турпродукта. Типы и виды туров. Этапы разработки проекта тура. Разработка общей концепции тура. Содержание турпродукта. Рекреационно-экономическое обоснование маршрута. Планирование и формирование программы, обслуживания Подготовка документации для тура. Работа с поставщиками услуг. Порядок составления договора с партнером. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Особенности формирования себестоимости турпродукта. Классификация затрат. Оценка экономической эффективности и целесообразности внедрения тура Разработка программы апробации и экспериментального внедрения тура. Продвижение туров на рынок туруслуг. Стадии жизни туристского продукта. Планирование, подготовка и проведение выставки. Ответственность сторон по договору на оказание туристских услуг на законодательном уровне. Технологическая схема приема туристской группы. Технология обслуживания иностранных туристов. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ». Сделка турагента с туроператором. Выбор туроператоров и анализ рейтинга туроператора. Технологическая схема обслуживания клиента в фирме турагент. Типы клиентов. Порядок проверки и приема документов. Работа менеджера турфирмы. Новые технологии в туристской деятельности. Визовые формальности. Шенгенское соглашение. Технологическая документация. Техника и технология продаж турпакетов. Ключевые этапы продаж. Презентация коммерческого предложения в туризме. Мировой и российский туристский рынок: состояние и тенденции развития.

### **Мотивация потребителя услуг**

Мотивационные теории потребителя. Формирование требований потребителей услуг на основе классического маркетинга. Внешние факторы мотивации потребителей услуг. Внутренние факторы мотивации потребителей услуг. Специфика формирования мотивации потребителя в сфере туризма. Систематизация мотивационных факторов потребителя сферы услуг. Методы и методики изучения мотивации потребителей. Этапы формирования и реализации мотивационного процесса. Характеристика процесса принятия решения о

приобретении туристских услуг. Роль и значимость социальных и природных факторов в формировании мотивации потребительского поведения в сфере услуг.

### **География туризма**

Международный туризм – глобальное социально-экономическое явление. Развитие туризма в странах Европы. История развития туризма; туристско-рекреационный потенциал, степень и специфика его освоения; характеристика основных туристско-рекреационных ресурсов, функционально-территориальные особенности развития туризма, туристские центры и их специализация, основные туристские потоки.

Развитие туризма в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. История развития туризма; туристско-рекреационный потенциал, степень и специфика его освоения; характеристика основных туристско-рекреационных ресурсов, функционально-территориальные особенности развития туризма, туристские центры и их специализация, основные туристские потоки.

Развитие туризма в Американском регионе. История развития туризма; туристско-рекреационный потенциал, степень и специфика его освоения; характеристика основных туристско-рекреационных ресурсов, функционально-территориальные особенности развития туризма, туристские центры и их специализация, основные туристские потоки.

Особенности развития туризма в Африканском, Ближневосточном регионах. История развития туризма; туристско-рекреационный потенциал, степень и специфика его освоения; характеристика основных туристско-рекреационных ресурсов, функционально-территориальные особенности развития туризма, туристские центры и их специализация, основные туристские потоки.

Основные туристско-рекреационные районы и центры России. История развития туризма; туристско-рекреационный потенциал, степень и специфика его освоения; характеристика основных туристско-рекреационных ресурсов, функционально-территориальные особенности развития туризма, туристские центры и их специализация, основные туристские потоки.

### **Маркетинговые исследования в туризме и гостеприимстве**

Сущность и объекты маркетинговых исследований. Цели и причины проведения маркетинговых исследований. Маркетинговые исследования в туризме: особенности проведения и содержание. Информация маркетинговых исследований. Концепция МИС и процесс проектирования маркетинговых исследований в сфере туризма. Программы проведения маркетинговых исследований. Характеристика этапов проведения маркетинговых исследований. Виды маркетинговых исследований. Методы проведения маркетинговых исследований. Оценочные характеристики маркетинговых исследований.

### **Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Сущность и содержание менеджмента в гостиничном и туристском бизнесе. Функции, принципы и методы менеджмента в гостиничном и туристском бизнесе. Производственный и социальный аспект менеджмента. Организационно-функциональные основы управления гостиничными и туристскими предприятиями. Гостиничное и туристское обслуживание как

предпринимательская деятельность. Социально-психологические основы управления. Коммерческие организации в сфере туризма и гостиничного дела. Анализ деятельности гостиничного комплекса. Формирование стратегии развития гостиничного и туристского бизнеса. Расчет эффективности управления гостиничным и туристским предприятием. Анализ источников прибыли в гостиничном и туристском бизнесе. Особенности регионального туристского и гостиничного бизнеса как объекта управления. Этапы решения организационных задач регионального менеджмента. Функции организационных структур регионального туристского и гостиничного бизнеса. Экскурсионный, туристский и гостиничный менеджмент в Российской Федерации. Менеджмент гостеприимства в Российской Федерации. Менеджмент анимации и спорта в Российской Федерации. Организация туристской анимации, функции туристской анимации, виды анимации. Оценка инвестиционной деятельности туристской организации. Формирование инвестиционных программ в туристской и гостиничной организации. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям в сфере туризма и гостеприимства. Характеристика объекта инвестирования в сфере туризма и гостеприимства. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности. Правовое регулирование международной туристской деятельности. Международные туристские организации – виды, цели, задачи. Инструменты регулирования международной туристской деятельности.

### **Управление качеством услуг в туризме**

Понятие качества услуг. Субъективность восприятия потребителем качества услуг. Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Особенности восприятия качества услуг: туристских, экскурсионных, гостиниц, общественного питания и т.д. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме. Концепция всеобщего управления качеством. Принципы менеджмента качества. Планирование качества, обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества, контроль качества. Информационные технологии в управлении качеством.

### **Экономика предприятий туристской индустрии**

Понятие сфера экономики, отрасль, сектор экономики. Три формы общественного разделения труда. Понятие предпринимательской деятельности. Функции предпринимательства. Объекты предпринимательской деятельности. Понятие юридического лица, его основные признаки. Основные фонды, основные средства. Функции основных средств. Видовая структура основных средств. Оборотные средства. Краткосрочные финансовые вложения. Кругооборот оборотных средств. Стадии движения оборотных средств. Состав и структура оборотных средств. Фонды обращения. Источники формирования оборотных средств. Основные направления рационального использования материальных ресурсов. Постоянные издержки. Переменные издержки. Альтернативные и неальтернативные издержки. Явные и неявные издержки. Экономические издержки. Понятие и функции цены. Конъюнктурные и неконъюнктурные и регулирующие факторы. Формирование цен на продукцию. Ценовая политика на различных рынках. Цели ценообразования. Ценовая стратегия. Методы ценообразования. Экономическая эффективность. Экономический эффект. Показатели рентабельности. Частные показатели производительности отдельных

ресурсов. Факторы развития предприятия: экстенсивные и интенсивные. Факторы, направления, источники повышения эффективности

### **Технология продаж услуг туристской индустрии**

Этапы прохождения продаж. Книга сценариев продаж. Установление контакта с клиентом. Формирование первого впечатления. Использование вербального канала. Визуальный и вербальный каналы для установления впечатления. Комплимент как инструмент установления контакта. Разведка потребностей клиента. Причины, по которым полезно задавать вопросы клиенту. Открытые и закрытые вопросы. Баланс вопросов клиенту. Техника заинтересованного слушания. Презентация коммерческого предложения. Привлечение клиента выгодами, а не свойствами товара. Избирательность презентуемых свойств. Пути воздействия на покупателя при осуществлении продажи. Работа с возражениями. Принятие точки зрения клиента при возражении. Позитивная и негативная реакция на возражения. Техника ответа на возражения. Пять шагов сближения с клиентом. Техника работы с возражениями о цене. Продажа разницы в цене. Завершение продажи. Импульсивные покупки. Методы завершения продажи. Ошибки при продажах. Формирование собственных контингентов потребителей туристских услуг. Постоянные клиенты. Презентация. Продажи на выставках. Продажи через Интернет. Продажи по телефону.

### 3. 3. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ И МИНИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ, ПОДТВЕРЖДАЮЩЕЕ УСПЕШНОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Конкурсное вступительное испытание проводится в письменной форме. Задание на вступительное испытание определяется лист-заданием, содержащим тестовые задания.

Результаты конкурсного вступительного испытания определяются по 100-балльной системе. Тест содержит 20 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 5 баллов.

Критерии оценивания и балльные оценки, используемые для оценки ответов на вопросы теста, следующие:

- 5 баллов - дан полный правильный ответ на вопрос;
- 2,5 балла - дан частично правильный ответ на вопрос;
- 0 баллов - дан неверный ответ на вопрос или ответ отсутствует.

Сопоставление национальной и 100-балльной оценочных шкал представлено в следующей таблице.

| Уровень компетентности                  | Оценка по национальной шкале | Сумма баллов по 100-балльной шкале |
|-----------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Высокий (творческий)                    | Отлично                      | 81-100                             |
| Достаточный (конструктивно-вариативный) | Хорошо                       | 51-80                              |
| Средний (репродуктивный)                | Удовлетворительно            | 25-50                              |
| Низкий (рецептивно производительный)    | Неудовлетворительно          | 0-24                               |

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешность прохождения вступительного испытания, составляет 25 баллов.

Минимальный проходной балл для обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета определяется на конкурсной основе Правилами приёма Севастопольского государственного университета.

#### 4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ВСТУПИТЕЛЬНОМУ ИСПЫТАНИЮ

##### НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

- Федеральный закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Федеральный закон РФ от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».
- Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
- ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

##### СПЕЦИАЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 214 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2134041>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560468>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154>
4. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533697>
5. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>
6. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2023. — 400 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2124365>
7. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С. А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1855507>

8. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560589>
9. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для академического бакалавриата / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 227 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/428448>
10. Егоренков, Л. И. Внутренний туризм : учебное пособие / Л.И. Егоренков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 193 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1882571. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1882571>
11. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534556>
12. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412>
13. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536793>
14. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>
15. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 183 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438969>
16. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558670>
17. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>

18. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518225>
19. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/475778>
20. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531331>
21. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494196>
22. Селиванов, В. В. Туристские ресурсы региона. Крым : учебник для вузов / В. В. Селиванов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14798-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568148>
23. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 262 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06902-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441922>
24. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563337>
25. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414>
26. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18715-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545421>
27. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И. С. Барчуков, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев, Л. В. Баумгартен ; под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 204 с. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079683>

### ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ:

1. Туризм: практика, проблемы, перспективы (журнал).
2. Маркетинг в России и за рубежом (журнал).
3. Практический маркетинг (журнал).
4. Маркетинговые исследования в России и за рубежом (журнал).
5. Турбизнес (журнал).
6. Отель (журнал).

### ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ:

- Информационные материалы Всемирной туристской организации ООН [www.unwto.org](http://www.unwto.org);
- Статистический справочник по странам мира World Factbook на сайте Центрального разведывательного управления США - [www.cia.gov](http://www.cia.gov);
- [www.unep.org](http://www.unep.org) – официальный сайт ЮНЕП ООН;
- Информационная база данных Министерства экономического развития по направлению «туризм» - <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/>;
- Статистическая база Всемирного Совета по туризму и путешествиям – [www.wttc.org](http://www.wttc.org);
- Министерство курортов и туризма Республики Крым - <https://mtur.rk.gov.ru/>

## Приложение

### Особенности проведения дистанционных вступительных испытаний

Дистанционные вступительные испытания (далее - ВИ) проводятся в соответствии с календарным планом приёмной кампании СевГУ. График вступительных испытаний с указанием времени для каждого поступающего и электронных адресов Мах экзаменационных комиссий размещается на официальном сайте СевГУ в разделе «Абитуриентам».

Процесс прохождения дистанционных ВИ:

1. Поступающий с помощью сервиса «Мах» соединяется с членами экзаменационных комиссий СевГУ с направлением текстового сообщения «Я, ФИО, готов/а приступить к прохождению вступительного испытания по дисциплине/направлению подготовки (название)».

2. Перед началом дистанционных ВИ члены экзаменационных комиссий идентифицируют поступающего с помощью паспорта поступающего, предъявляемого экзаменуемым через видео связь.

3. Поступающий обеспечивает осмотр помещения, в котором будет проводиться дистанционное ВИ - перемещает видеокамеру по периметру указанного помещения. При выявлении нарушений поступающий должен их устранить в течение не более 5 минут.

4. После прохождения процедуры идентификации личности и осмотра помещения поступающий приступает к дистанционному ВИ.

5. При сдаче экзамена вопросы зачитываются членом экзаменационной комиссии. Поступающий отвечает на вопросы и сообщает представителю экзаменационной комиссии ответы.

6. Член экзаменационной комиссии отмечает озвученные ответы в бланке задания и демонстрирует их абитуриенту. До окончания времени дистанционного ВИ допускается проверка абитуриентом отмеченных результатов в бланке задания. В случае необходимости допускается изменения порядка выполнения заданий.

7. После окончания ответа член экзаменационной комиссии заполняет титульный лист работы поступающего и вкладывает в него бланк-задания.

Процедура проведения дистанционных ВИ записывается в аудио и видео-режиме и хранится в приемной комиссии СевГУ в течении 30 дней с момента сдачи экзамена.

В ходе дистанционных ВИ в чате может находиться представитель Приемной комиссии СевГУ для контроля процедуры дистанционного ВИ.

При нарушении поступающим данного регламента уполномоченные должностные лица СевГУ вправе прекратить проведение, с составлением акта о нарушении.

В случае технического сбоя при сдаче дистанционных ВИ более 5 минут, поступающему выделяется резервное время для сдачи дистанционного ВИ.

Для сдачи дистанционных ВИ поступающий должен установить у себя соответствующее оборудование, отвечающее нижеперечисленным требованиям:

1. Персональный компьютер на платформе Windows 7,8,10, или выше (если

персональный компьютер работает на Windows 2000, частотой процессора не ниже 1 ГГц и оперативной памятью не менее 256 МБ.

2. Наличие web-камеры с разрешением не ниже 1,3 Мрх, Web-камера не должна быть расположена напротив источника освещения.

3. Наличие микрофона с колонками или гарнитуры (наушники и микрофон).

4. Установлено программное обеспечение, необходимое для подключения по видеосвязи (браузер с поддержкой данного программного обеспечения, Мах и др.).

5. При проведении дистанционных ВИ обязательно осуществляется идентификация личности поступающего и постоянный контроль за соблюдением процедуры и порядка их проведения.

К помещению, в котором находится поступающий, устанавливаются следующие требования:

1. Во время прохождения дистанционного ВИ в помещении поступающего не должны находиться посторонние лица.

2. Дополнительные компьютеры и иная компьютерная и мобильная техника, другие мониторы, не задействованные непосредственно в проведении дистанционного ВИ, должны быть отключены.

3. Рабочая поверхность стола, на котором установлен персональный компьютер поступающего или иное устройство, с помощью которого осуществляется видеотрансляция, должна быть свободна от всех предметов, включая мобильные устройства, карманные компьютеры или другие компьютерные устройства, часы, тетради, книги, блокноты, самоклеющиеся листки, заметки или бумаги с заранее написанным или напечатанным текстом. Допускается наличие чистого листа бумаги, ручки, линейки и простого калькулятора.