

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра теории и методики сервисной деятельности и туризма



СОГЛАСОВАНО
Директор ИТЭУ

То Кен Сик

"26" декабря 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по общим вопросам
безопасности и развитию

Стрекин К.Б.

"24" декабря 2018 г.

ПРОГРАММА

государственного экзамена

по направлению подготовки

43.03.02 «Туризм» профиль «Международный туризм»

(очная форма обучения)

Южно-Сахалинск

2018

При разработке программы государственного экзамена в основу положены:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. ФГОС ВО по направлению подготовки (профиля) «Туризм» утвержденный приказом Министерством образования и науки РФ № 1463 «14» декабря 2015 г.
3. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры утвержденный Приказом Минобрнауки России от 29.06.2015 г. № 636 с изменениями.
4. Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в ФГБОУ ВО «СахГУ» утвержденный приказом ректора № 534-пр от 19.10.2016 г.
5. Учебный план направления подготовки «Туризм», профиль «Международный туризм» утвержденный ректором «19» февраля 2016 г., протокол № 5.

Программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Международный туризм» утверждена на Ученом Совете Института права, экономики и управления от 10.07.2018 г.

Протокол № 10/37

Председатель Ученого Совета ИПЭиУ То Кен Сик



Аннотация	3
1. Фонд оценочных средств.....	4
1.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы, проверяемых на государственном экзамене.....	4
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена)	5
1.2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....	5
1.2.2. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена.....	10
1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы	11
1.3.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен.....	11
1.3.2. Аннотации к вопросам, выносимым на государственный экзамен.....	12
2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену	18
Подготовку к государственному экзамену следует начинать с ознакомления с программой государственного экзамена, которая доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации.	18
2.1. Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов	18
2.2. Апелляция по результатам сдачи государственного экзамена	20
3. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для подготовки к государственному экзамену	21
3.1. Основная литература.....	21
3.2. Дополнительная литература	21
4. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственному экзамену	23
5. Перечень информационных технологий, используемых при подготовке и проведении государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных систем	24
6. Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и проведения государственного экзамена.....	24
Приложение 1.....	3
Приложение 2.....	2
Приложение 3	3
Приложение 4	1

Аннотация

1	Форма государственного экзамена	Устная (ответы на вопросы билета)
2	Цель государственного экзамена	Определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Международный туризм».
3	Коды оцениваемых компетенций на государственном экзамене	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13.
4	Общая трудоемкость государственного экзамена на направлении подготовки составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах – 108
5	Разработчики	И.И. Майорова, доцент

1. Фонд оценочных средств

Согласно требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм» итоговая государственная аттестация включает сдачу государственного экзамена по направлению, позволяющего выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности.

Государственный экзамен по направлению представляет собой итоговый экзамен по направлению подготовки, который должен наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин, перечень которых определяется вузом, учитывать также общие требования к выпускнику, предусмотренные федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки.

Фонд оценочных средств для государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Международный туризм» включает в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры сдачи междисциплинарного государственного экзамена и оценивания результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

1.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы, проверяемых на государственном экзамене

В рамках проведения государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, проверятся степень освоения выпускником следующих компетенций:

Коды компетенций	Название компетенции
1	2
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА	
ОПК-2	Способность к разработке туристского продукта.
ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА	
ПК-1	Владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме
ПК-2	Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме

ПК-3	Готовность к реализации проектов в туристской индустрии
ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение
ПК -6	Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности
ПК-7	Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг
ПК-8	Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме
ПК-9	Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-10	Готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий
ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных коммуникативных технологий
ПК-12	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
ПК-13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена)

1.2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и коды)	Показатели сформированности компетенций (пороговый уровень)	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций
Общепрофессиональные компетенции		
Способность к разработке туристского продукта. (ОПК-2)	Владеет основными приемами и методами туристского проектирования; навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме.	Знает основы и специфику современного процесса проектирования в туризме; перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; основы инновационной деятельности в туризме.
Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или)	Владеет навыками оценки	Знает структуру обслуживания с учетом

туристов. (ОПК-3)	удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания
Профессиональные компетенции		
<i>Организационно-управленческая деятельность</i>		
Владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1)	Владеет основами проектной работы, приемами и методами проектирования в туризме	Знает теоретические основы проектирования, приемы и методы создания проектов в туристической индустрии.
Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2)	Владеет навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения, необходимыми для проектирования в туристической индустрии.	Знает основные виды информационных технологий в туризме; современные программные средства, используемые для автоматизации в туристической сфере; состав и структуру затрат, виды и себестоимости туристического и гостиничного продукта.
Готовность к реализации проектов в туристической индустрии (ПК-3)	Владеет навыками профессионального общения; основными технологиями реализации продукта.	Знает сущность и виды проектов туристической индустрии; этапы реализации проекта; особенности целевых аудиторий потребительского рынка.
Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристической деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-4)	Владеет навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристического продукта, мониторинга туристической индустрии; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие	Знает особенности организации туристической деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; функции менеджмента, формы управления предприятиями туристической индустрии; виды управленческих решений и методы их разработки; основы социальной политики государства, методы управления персоналом туристического предприятия

	решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	
Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5)	Владеет навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, методом калькуляции цены туристского продукта, с ориентацией на потребителя	Знает основы экономического анализа и статистики в деятельности туристской фирмы; основы планирования и бюджетирования деятельности туристской фирмы; основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений.
<i>Научно-исследовательская деятельность</i>		
Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6)	Владеет способностью анализа и обработки научно-технической информации в индустрии туризма	Знает способы обработки и анализа научно-технической информации в индустрии туризма
Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7)	Владеет основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом.	Знает основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии; технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии
Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8)	Владеет знаниями и навыками исследовательской деятельности в индустрии туризма	Знает методы исследования туристской деятельности.

Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9)	Владеет навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности в туризме; методами проведения маркетинговых исследований, поведения потребителей туристских услуг с использованием информационных и коммуникативных технологий; - компьютерными программами, включая Интернет-бронирование - определения ресурсов для проведения события; - навыками обработки, систематизации и анализа полученных результатов; - опытом работы и в ходе проведения исследований научно-технической информации.	Знает основные прикладные методы исследовательской деятельности в туризме; - виды туристской документации; - технологию продвижения туристского продукта; - паспортные и визовые формальности; - основные виды и особенности страхования туристов; - современные методы оценки туристско-рекреационного потенциала территорий, ресурсов и условий функционально-территориального развития рекреаций туризма;
<i>Производственно-технологическая</i>		
Готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10)	Владеет навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности в туризме - методами проведения маркетинговых исследований, поведения потребителей туристских услуг с использованием информационных и коммуникативных технологий; - компьютерными программами, включая Интернет-	Знает основные прикладные методы исследовательской деятельности в туризме; - виды туристской документации; - технологию продвижения туристского продукта; - паспортные и визовые формальности; - основные виды и особенности страхования туристов; - современные методы оценки туристско-рекреационного

	бронирование - определения ресурсов для проведения события; - навыками обработки, систематизации и анализа полученных результатов; - опытом работы и в ходе проведения исследований научно-технической информации.	потенциала территорий, ресурсов и условий функционально-территориального развития рекреаций туризма;
Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных коммуникативных технологий (ПК-11)	Владеет навыками применения прикладных методов исследовательской деятельности в туризме - методами проведения маркетинговых исследований, поведения потребителей туристских услуг с использованием информационных и коммуникативных технологий; - компьютерными программами, включая Интернет-бронирование - определения ресурсов для проведения события; - навыками обработки, систематизации и анализа полученных результатов; - опытом работы и в ходе проведения исследований научно-технической информации.	Знает основные прикладные методы исследовательской деятельности в туризме; - виды туристской документации; - технологии продвижения туристского продукта; - паспортные и визовые формальности; - основные виды и особенности страхования туристов; - современные методы оценки туристско-рекреационного потенциала территорий, ресурсов и условий функционально-территориального развития рекреаций туризма.
Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской	Владеет навыками анализа соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной	Знает основные классификации услуг и их характеристики; нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в

индустрии (ПК-12)	документации; способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	туристской индустрии;
Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13)	Владеет практическим опытом в обслуживании потребителя и (или) туристов, навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии навыками продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта.	Знает основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов, природных и социальных факторов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; теоретические основы психологии, делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме

1.2.2. Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена

Критерии оценки ответа студента должны характеризовать уровень теоретических знаний и практических навыков будущего бакалавра.

№	Критерии	баллы
1	знание терминологии	от 0 до 10 баллов
2	знание фактического материала по вопросу	от 0 до 25 баллов
3	умение увязать теоретические и практические аспекты проблемы применительно к социально-экономическим, политическим и культурным реалиям современного мира	от 0 до 5 баллов
4	умение логично и связно излагать информацию	от 0 до 20 баллов
5	умение аргументировано отвечать на поставленные	от 0 до 20 баллов

	вопросы	
6	умение пользоваться справочниками, программой государственного экзамена по направлению подготовки	от 0 до 10 баллов
7	умение делать выводы и предложения	от 0 до 10 баллов
	Итоговый рейтинг	100

По итогам прослушивания экзаменуемого каждый член комиссии выставляет балльные оценки в соответствии технологической картой, подсчитывает итоговый рейтинг ответа студента в соответствии со шкалой оценок государственного экзамена (Таблица 5) в «Оценочном листе сдачи государственного экзамена»ставляет баллы (Приложение 1).

Таблица 4 – Технологическая карта оценивания государственного экзамена

№	Виды и содержание работ	Баллы	
		min	max
1	знание терминологии	5	10
2	знание фактического материала по вопросу	12	25
3	умение увязать теоретические и практические аспекты проблемы применительно к социально-экономическим, политическим и культурным реалиям современного мира	2	5
4	умение логично и связно излагать информацию	11	20
5	умение аргументировано отвечать на поставленные вопросы	12	20
6	умение пользоваться справочниками, программой государственного экзамена по направлению подготовки	5	10
7	умение делать выводы и предложения	5	10
8	Итоговый рейтинг	52	100

Таблица 5 – Шкала оценок государственного экзамена

отлично	85-100 баллов
хорошо	70-84 балла
удовлетворительно	52-69 баллов
неудовлетворительно	0-51 балл

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы

1.3.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

В соответствии с государственными требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению 43.03.02. «Туризм», профиль: «Международный туризм» в состав государственного экзамена включены дисциплины:

1. Теоретические вопросы:

- Организация туристской деятельности;
- Маркетинг в туристской индустрии;

- Менеджмент в туристской индустрии;
- Организация размещения туристов;
- Виды и тенденции развития туризма;
- Туроперейтинг в сфере международного туризма;
- Стандартизация и сертификация туристских услуг;
- Экономика и предпринимательство в туризме;
- Теория и практика межкультурной коммуникации;
- Туристские формальности.

2. Решение практических задач:

Перечень вопросов по указанным дисциплинам, включаемым в экзаменационные билеты, а также методические рекомендации по решению управленческих задач (см. Приложение 1, 2).

3.Порядок проведения государственного экзамена

В период подготовки к экзамену, студентам предоставляются необходимые обзорные лекции, консультации преподавателей-предметников.

На государственном экзамене студенты получают экзаменационный билет два теоретических вопроса из курсов: «Организация туристской деятельности», «Маркетинг в туристской индустрии», «Менеджмент в туристской индустрии», «Основы индустрии гостеприимства», «Виды и тенденции развития туризма», «Стандартизация и сертификация туристских услуг», «Экономика и предпринимательство в туризме», «Теория и практика межкультурной коммуникации», «Туристские формальности».

Государственный экзамен проводится устно.

Для подготовки устного ответа по билету государственного экзамена обучающемуся отводится не более 1 часа, на вопрос по билету – до 30 минут.

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», означают успешное прохождение государственного экзамена и являются основанием для допуска обучающегося к защите выпускной квалификационной работы.

Третьим вопросом является решение практической задачи, которая предполагает использование знаний, полученных в процессе освоения основной образовательной программы по направлению 43.03.02. «Туризм», профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

При подготовке к ответу студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом института. На подготовку к экзамену, который проводится в устной форме, студенту предоставляется 1 академический час. После завершения ответа по всем вопросам экзаменационного билета студенту членами экзаменационной комиссии с разрешения ее председателя могут быть заданы уточняющие и дополнительные вопросы в пределах перечня, вынесенного на итоговый экзамен, а также вопросы по отчету по преддипломной практике.

После завершения ответа студента на все вопросы экзаменационного билета, дополнительные вопросы, вопросы по отчету по преддипломной практике, и объявления председателем комиссии окончания опроса экзаменуемого, члены экзаменационной комиссии проставляют в своем протоколе оценки за ответы экзаменуемого на каждый вопрос и их суммируют.

1.3.2. Аннотации к вопросам, выносимым на государственный экзамен

Организация туристской деятельности

1.Турагентская деятельность.

Понятие турагентской деятельности. Место турагентств на туристском рынке. Функции и задачи турагентств. Виды турагентств. Основные виды деятельности турагентств,

дополнительные услуги. Особенности работы туристских агентств. Агентские сети. Уполномоченные агентства туроператоров. Виды договоров с туроператором.

2. Туроператорская деятельность.

Понятие и виды туроператорской деятельности. Роль и задачи туроператора на туристском рынке. Основные различия между туроператором и турагентом. Типы туроператоров по виду и по месту деятельности. Схема работы инициативного и рецептивного туроператоров. Функции туроператора. Классы обслуживания в туроперейтинге. Подбор партнеров по сбыту. Оценка потенциальных партнеров: правоспособность, кредитоспособность, дееспособность. Другие факторы, принимаемые во внимание при подборе турагентов. Агентское соглашение.

3. Страхование в туризме.

Понятие, виды и особенности страхования в туризме. Формы страхования. Договор страхования. Страховые риски, связанные с туристской деятельностью. Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж. Медицинское страхование туристов. Страхование туриста от несчастного случая. Имущественное страхование в туризме. Страхование «Зеленая карта». Страхование багажа. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Страхование риска отмены поездки. Практическое осуществление страховой деятельности в туризме. Ассоциация объединения туроператоров в сфере выездного туризма "Турпомощь".

4. Документационное обеспечение туристской деятельности.

Документация туристской фирмы. Документы, используемые для формирования турпродукта. Документы, предоставляемые туристам для оформления тура. Документы, выдаваемые туристам, или специализированные документы. Права и обязанности турфирм и туристов. Ведение туристской отчетности.

5. Особенности выездного туроперейтинга в РФ.

Характеристика основных международных выездных потоков. Виды предлагаемых и реализуемых программ. Особенности проектирования туров с учетом социально-психологических особенностей иностранных туристов. Особенности оформления документации при въезде иностранных туристов. В РФ.

6. Особенности туроперейтинга во внутреннем туризме РФ.

Основные параметры и условия, формирующие образ территорий, привлекательных для организации выездного и внутреннего туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры). Перспективы развития туризма в Сахалинской области. Территории опережающего развития.

Маркетинг в туристской индустрии

1. Характеристика маркетинговых комплексов, их роль и значение в формировании маркетинговой политики предприятий гостеприимства.

Понятие комплекса маркетинга «4Р» и характеристика его базовых элементов: продукт, цена, каналы сбыта, продвижение. Применение расширительного подхода к комплексу маркетинга предприятиях туризма и гостеприимства и необходимость введения новых элементов – «7Р» и «9Р». Понятие комплекса маркетинга «4С» и характеристика его базовых элементов: запросы потребителя, стоимость, удобство приобретения, коммуникации. Роль маркетингового комплекса в деятельности предприятия индустрии туризма и гостеприимства, в формировании маркетинговой стратегии и политики.

2. Сегментация туристского рынка, методика поиска целевых сегментов.

Понятия сегментации и сегмента рынка. Роль и значение сегментации как важного метода маркетингового анализа. Принципы сегментации: географический, социально-демографический, социально-экономический, поведенческий. Понятие целевого сегмента и сущность основных методов поиска целевого сегмента на предприятиях гостеприимства (метод «муравья» и метод «стрекозы»).

3. Ценовая политика предприятий индустрии туризма.

Цена и ее влияние на спрос в туруслугах. Факторы, влияющие на процесс ценообразования в туризме. Цели ценообразования. Методы ценообразования. Стратегии ценообразования в туризме.

4. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма

Сбыт и распределение услуг в индустрии туризма. Отличие сбытовой деятельности в туризме. Понятие канала сбыта. Виды каналов сбыта в туризме. Задачи и функции канала сбыта в туризме. Особенности агентских, корпоративных, прямых продаж в туризме.

5. Особенности рекламной деятельности туристских предприятий: понятие, содержание, значение и виды.

Реклама в индустрии туризма: понятие, роль, значение и задачи. Классификация рекламы, характеристика видов и средств рекламы туристских предприятий. Понятие рекламных кампаний, их роль в продвижении туристского продукта. Коммерческая и социальная эффективность рекламы.

Менеджмент в туристской индустрии

1. Менеджмент в управлении организацией и функции менеджмента.

Понятия менеджмента. Виды менеджмента. Развитие теории и практики менеджмента. Школы научного менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту. Система менеджмента туристской индустрии. Функции менеджмента.

2. Формы управления предприятиями туристской индустрии.

Методы управления туристской индустрией. Стили руководства. Стратегия и тактика менеджмента на предприятиях туристской индустрии. Миссия и цели предприятия в индустрии туризма.

3. Типы организационных структур управления предприятиями туристской индустрии.

Организация как объект управления. Организационные отношения в управлении. Структура управления организацией. Типы организационных структур. Линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, матричная организационные структуры управления предприятиями туристской индустрии.

4. Особенности управления персоналом туристского предприятия.

Организационные структуры управления в турфирмах и гостиницах. Функции управления персоналом. Организация системы управления персоналом на предприятиях туристской индустрии. Характеристики персонала. Должностная инструкция. Оценка персонала. Обучение персонала. Планирование карьеры. Мотивация персонала на предприятиях туристской индустрии.

Организация размещения туристов

1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.

Государственное регулирование гостиничной деятельности.

Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий: Международные гостиничные правила; Международная гостиничная конвенция; Постановление Правительства РФ от 09 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»; Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

2. Классификация средств размещения.

Международные классификации гостиниц и других средств размещения.

Понятие и цели классификации гостиниц и других средств размещения. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения. Общие критерии

классификации гостиниц. Классификационные различия средств размещения в разных странах (особенности, стандарты, требования).

3. Классификация средств размещения в Российской Федерации.

Понятие «средство размещения». Система классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. История классификации гостиниц в России. Основные цели системы классификации гостиниц и других средств размещения. Требования, предъявляемые к гостиницам и к номерному фонду при классификации. Коллективные средства размещения: предприятия гостиничного типа, специализированные предприятия. Индивидуальные средства размещения.

3 Гостеприимство как одно из крупных и динамично развивающихся направлений бизнеса в мире.

Понятие гостеприимства. Основные характеристики индустрии гостеприимства. Гостеприимство и другие сферы бизнеса. История развития индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Развитие гостиничной и ресторанной индустрии России. Основные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

4. Характеристика гостиничных услуг.

Характеристика гостиничных услуг. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостиничном предприятии. Характеристика групп потребителей гостиничных услуг. Обслуживание VIP-гостей. Виды программ обслуживания. Программа «Постоянный гость».

5. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.

Понятие «услуга». Виды услуг: материальная и социально-культурная. Характеристика услуги. Гостиничный продукт. Характеристика гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Виды и тенденции развития туризма

1. Технология и организация экскурсионно-познавательного туризма.

Понятие об экскурсионно-познавательном туризме, его разновидности. Место экскурсионно-познавательного туризма в туристской индустрии мира и России. Основные потребители экскурсионно-познавательного туризма и мотивации выбора познавательного тура. Особенности организации экскурсионно-познавательного туризма. Особенности размещения и питания туристов. Основные дестинации экскурсионно-познавательного туризма в мире и России, их краткая характеристика. Основные проблемы и перспективы индустрии экскурсионно-познавательного отдыха.

2. Технология и организация событийного туризма.

Понятие событийного туризма, крупнейшие события мирового и национального значения. Место событийного туризма в туристской индустрии мира и России. Событийный календарь. Основные потребители событийного туризма и мотивации при выборе событийного тура. Особенности организации событийного туризма. Особенности размещения и питания. Основные дестинации событийного туризма в мире и России, их краткая характеристика. Основные проблемы и перспективы индустрии событийного отдыха.

3. Технология и организация активного и экстремального туризма.

Понятие об активном и экстремальном туризме. Разновидности экстремального туризма, их классификация. Спортивный туризм. Место активного и экстремального туризма в туристской индустрии мира и России. Основные потребители экстремального туризма и мотивации выбора экстремального тура. Особенности организации экстремального туризма. Особенности размещения и питания. Основные дестинации экстремального туризма в мире и России, их краткая характеристика. Основные проблемы и перспективы индустрии экстремального туризма.

4. Технология и организация религиозного туризма.

Понятие о религиозном туризме. Разновидности религиозного туризма. Паломничество. Место религиозного туризма в туристской индустрии мира и России. Основные потребители религиозного туризма и мотивации выбора религиозного тура. Особенности организации религиозного туризма. Особенности размещения и питания. Основные дестинации религиозного туризма в мире и России, их краткая характеристика. Основные проблемы и перспективы.

5. Технология и организация экологического туризма.

Понятие экологического туризма, его разновидности. Место экологического туризма в туристской индустрии мира и России. Понятие «природоориентированного» туризма. Основные потребители экологического туризма и мотивации при выборе экологического тура. Система ООПТ. Крупнейшие национальные парки мира. Особенности организации экологического туризма. Особенности размещения и питания. Основные проблемы и перспективы индустрии экологического туризма.

Туроперейтинг в сфере международного туризма

1. Организационно – правовые основы деятельности туроператора.

Виды туроператоров. История, сущность туроператорской деятельности. Значение и основные задачи туроператоров, их функции, виды. Федеральный реестр туроператоров: структура, задачи и особенности.

2. Взаимоотношения турагента с туроператором.

Заключение сделки между туроператором и турагентом. Взаимоотношения туроператора и транспортных компаний всех видов. Взаимоотношения туроператора и экскурсионных предприятий. Формы сотрудничества туроператора и экскурсионного предприятия. Основные положения договора между туроператором и экскурсионным предприятием. Формы сотрудничества туроператора и музея. Взаимоотношения туроператора и предприятий гостиничного бизнеса. Схемы работы современного туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.

3. Безопасность путешествия.

Требования ГОСТа по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. Условия возникновения риска для жизни и здоровья туристов. Источники риска в туризме: травмоопасность, воздействие окружающей среды, пожароопасность, специфические факторы риска и др. Направления работы по организации и обеспечению безопасности туристов на маршрутах туроперейтинга. Страхование туристов. Страхование профессиональной ответственности туроператора.

4. Основные характеристики и структура турпродукта, его продвижение.

Потребительские свойства турпродукта. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части турпродукта: тур, туристско – экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла турпродукта. Факторы производства турпродукта. Туристский пакет как совокупность основных элементов тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения, поддержка транспортных компаний, отношения между сторонами отправки и назначения, существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны), уровень развития туризма в стране назначения.

5. Международный туристский рынок.

Туристский рынок как сфера проявления экономических отношений. Туристский спрос и туристское предложение. Экономические закономерности туристского рынка. Цена и ценообразование. Организация финансовых отношений. Тенденции развития международного туристского рынка. Влияние социо демографических изменений на развитие мирового рынка туризма. Материальное благосостояние и отдых. Оценка потенциала роста мирового рынка туризма. Эволюция рыночных технологий. Перспективы развития видов туристской деятельности.

6. Современное состояние и перспективы туроперейтинга

Статистика по странам, направлениям, видам туризма и туроператорам. Туристско-рекреационные кластеры и ОЭЗ ТРТ как перспективное направление деятельности туроператоров. Мировые направления и тенденции развития туроперейтинга.

Стандартизация и сертификация туристских услуг

1 Россия и требования ВТО в области стандартизации.

Всемирная торговая организация (ВТО), ее назначение и функционирование. Международный стандарт и его влияние на требования национального нормативного документа в области стандартизации. Информационно-справочная служба по стандартам и ее функции. Преобразование государственной стандартизации в ходе реформы технического регулирования на национальную систему стандартизации.

2. Национальная система стандартизации: функции и организационная структура.

Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации: национальный орган по стандартизации (Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии); научно-исследовательские организации по стандартизации; технические комитеты по стандартизации; разработчики стандартов. Функции национальной системы стандартизации.

3. Стандартизация в организациях туристской индустрии: организация работ, объекты стандартизации, стандарт организации, его применение и порядок разработки.

ПЛАН ОТВЕТА: Национальный орган РФ по стандартизации – Ростехрегулирование. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены; ГОСТ Р.1.4-2004 «Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения». Применение и порядок разработки стандартов туристской индустрии. Общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающих безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, рекомендательные требования к видам услуг, включая условия обслуживания.

4. Сертификация туристических услуг в России.

Качество услуг и защита прав потребителя. Подтверждение соответствия, его принципы. Формы подтверждения соответствия. Условия, правила и порядок проведения сертификации. Сертификация туристических услуг в России. Сертификация товаров и услуг, оформление сертификатов соответствия.

Экономика и предпринимательство в туризме

1. Экономические условия осуществления предпринимательской деятельности в туризме.

Внешняя и внутренняя среда предприятия. Объединения и ассоциации предприятий туристской индустрии, их задачи. Организационные и государственно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере туризма, малые предприятия. Концепции предпринимательской деятельности: «Выживание», «Максимизация прибыли», «Максимизация стоимости фирмы».

2. Основные средства предприятия.

Оценка основных средств, физический и моральный износ, амортизация основных средств. Показатели использования основных средств.

3. Оборотные средства предприятия.

Оборотные средства предприятия как условия осуществления предпринимательской деятельности, особенности их воспроизводства, их влияние на эффективность работы предприятия.

4. Персонал предприятия

Персонал предприятия – как условие осуществления предпринимательской деятельности и как фактор повышения конкурентоспособности предприятий в туризме. Вертикальная и

горизонтальная структура персонала на предприятиях туристской индустрии. «Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии». Формы и методы оплаты труда. Мотивация труда и ее значение на предприятиях туризма.

Теория и практика межкультурной коммуникации

1. Культура и коммуникация.

Понятие “общение” и “коммуникация”. Сущность межкультурной коммуникации. Теория межкультурной коммуникации Э. Холла, Г. Хофштеде. Детерминанты межкультурной коммуникации.

2. Освоение культуры.

Аккультурация, ее виды и результаты, культурный шок: причины, факторы. Фазы развития культурного шока. Симптомы культурного шока и способы его преодоления. Типы реакции на другую культуру. Модель освоения чужой культуры М. Беннета.

3. Виды межкультурной коммуникации

Виды коммуникации: вербальная. Невербальная, паравербальная. Основные формы невербальной коммуникации: кинесика, мимика, такесика, сенсорика, проксемика. Хронемика. Паравербальная коммуникация и ее основные компоненты.

4. Проблема понимания в межкультурной коммуникации

Процесс восприятия и его основные детерминанты. Культура и восприятие. Межличностная аттракция, ее основные элементы. Атрибуция и ее роль. Ошибки атрибуции. Природа межкультурных конфликтов, причины их возникновения, способы преодоления.

Туристские формальности

1. Паспортные и визовые формальности в туризме. Особенности оформления виз в некоторые страны.
2. Таможенные формальности и валютный контроль.
3. Медико-санитарные формальности. Основные заболевания путешественников.
4. Порядок провоза домашних животных, образцов флоры и фауны.

2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

Для успешной сдачи государственного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию по вопросам программы государственного экзамена. Предэкзаменационная консультация включается в расписание государственной итоговой аттестации, которое утверждается не позднее чем за 30 календарных дней со дня проведения государственного экзамена.

Подготовку к государственному экзамену следует начинать с ознакомления с программой государственного экзамена, которая доводится до сведения обучающихся не позднее чем за 6 месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

2.1. Особенности проведения государственного экзамена обучающихся из числа инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов государственный экзамен проводится ФГБОУ ВО «СахГУ» с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение государственного экзамена для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственного экзамена;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять

рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с председателями и членами ГЭК);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты ФГБОУ ВО «СахГУ» по вопросам проведения государственного экзамена доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи им государственного экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья ФГБОУ ВО «СахГУ» обеспечивает выполнение следующих требований при проведении государственного экзамена:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственные аттестационные испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен проводится в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в дирекции института). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном экзамене, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного экзамена по отношению к установленной продолжительности.

2.2. Апелляция по результатам сдачи государственного экзамена

По результатам государственного экзамена обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного экзамена и (или) несогласии с результатами государственного экзамена.

Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного экзамена.

Для рассмотрения апелляции секретарь ГЭК направляет в апелляционную комиссию для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена

протокол заседания ГЭК;

заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена;

письменные ответы обучающегося (при их наличии).

Апелляция не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи рассматривается на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию. Заседание апелляционной комиссии может проводиться в отсутствие обучающегося, подавшего апелляцию, в случае его неявки на заседание апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии, оформленное протоколом и подписанное ее председателем доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного экзамена апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного экзамена, обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного экзамена;

об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного экзамена, обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного экзамена.

В случае решения об удовлетворении апелляции, результат проведения государственного экзамена подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственный экзамен в сроки, установленные директором института.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;

об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного экзамена осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в университете в соответствии со стандартом. Апелляция на повторное проведение государственного экзамена не принимает.

3. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для подготовки к государственному экзамену

3.1. Основная литература

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями от 7 ноября 2014 г. № 254).
2. Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 13.07.2015 № 233 - ФЗ).
3. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» (Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 № 644) (ред. от 18.12.2014).
4. Биржаков М.Б. Индустрия туризма: Перевозки / Биржаков Михаил Борисович, Никифоров Валерий Иванович; Междунар. Турист. Акад. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - М.; СПб.: Нев. Фонд: Герда, 2012. - 521 с.
5. Борисенко И.В., Григорьева Г.Б., Гусев Н.И. Туристские формальности. Учебное пособие. Серия: высшее образование-бакалавриат .Издательство: "Форум, Инфра-М" , 2013 г.
6. Гончарова И.В., Розанова Т.П., Морозов М.А. Маркетинг туризма. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.-224с.
7. Чечулин А.В. Маркетинговые коммуникации территорий. –СПб: Санкт-Петербургский государственный университет, Институт «Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций», 2015.-102с.
8. Восколович С.А. Маркетинг туристских услуг. Учебник, издательство: Юнити Дана, 2012.-207с.
9. Лысакова Л.А., Лесная Е.Н., Карпова Е.М., Tourismus=Туризм. Учебное пособие. Изд-во: Флинт, 2015.-145с.
10. Сарафанова Е.В. Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по специальности "Туризм": доп. Минобрнауки РФ / Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.

3.2. Дополнительная литература

1. Васильева Е.А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Васильева, Я.О. Гришанова. —

- Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>
2. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / И.Б. Удалова, Н.М. Удалова, Е.А. Машинская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 256 с. — 978-5-394-02243-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57251.html>
 3. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалай. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 68 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44182.html>
 4. Доступный, социальный и массовый туризм. Проблемы и перспективы развития в России [Электронный ресурс] : монография / В.Г. Пугиев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016. — 504 с. — 978-5-98699-216-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51860.html>
 5. Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И.М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>
 6. Найджел Морган Реклама в туризме и отдыхе [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 350700 «Реклама» и 230500 «Социально-культурный сервис и туризм» / Морган Найджел, Причард Аннет. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 495 с. — 5-238-00647-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>
 7. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 255 с. — 978-5-394-02391-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114.html>
 8. Воскресенский В.Ю. Международный туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В.Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — 978-5-238-01456-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71022.html>
 9. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>
 10. Ополченова Е.В. Современный стратегический анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Ополченова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016. — 112 с. — 978-5-98699-187-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51871.html>

11. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / Т.С. Жданова, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 97 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>
12. Корабейников И.Н. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Корабейников, Ю.Е. Холодилина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 103 с. — 978-5-7410-1415-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61895.html>
13. Иванова Н.В. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова, Н.А. Малышина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 141 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51621.html>
14. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне [Электронный ресурс] : монография / В.Г. Гуляев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская международная академия туризма, Логос, 2016. — 408 с. — 978-5-98699-185-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51878.html>
15. Плужникова Н.Н. Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н.Н. Плужникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 127 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49906.html>
16. Ананьева Т.Н. Информационное обеспечение туризма. Креативное управление [Электронный ресурс] : монография / Т.Н. Ананьева, Н.Г. Новикова, Г.Н. Исаев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Русайнс, 2015. — 163 с. — 978-5-4365-0319-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48892.html>
17. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма [Электронный ресурс] : сборник научных статей / Е.Л. Андреянова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015. — 145 с. — 978-5-88267-409-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>
18. Черевичко Т.В. Экономика туризма (2-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Черевичко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 264 с. — 978-5-394-01491-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57170.html>
19. Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс] : монография / Г.Р. Хамидуллина, Р.И. Зинурова, И.А. Фролова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 116 с. — 978-5-7882-1837-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

4. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственному экзамену

Название рекомендуемых по разделам и темам программы технических и	Наименование
---	--------------

компьютерных средств обучения	
http://www.marketing.spb.ru	Энциклопедия маркетинга. Один из наиболее популярных сайтов, посвященных маркетингу. Содержит информацию как теоретического (публикации по маркетингу, библиография), так и практического (перечень маркетинговых фирм, отчеты по исследованиям) характера.
http://marketing.al.ru	«Бизнес в сетях» – На сайте собрана информация по маркетингу (в основном, теоретического характера).
http://www.garant.ru	Справочная правовая система «Гарант» .
http://www.rostourunion.ru/	Российский союз туриндустрии.
http://elibrary.ru	Научная электронная библиотека.
http://www.biblioclub.ru/	Университетская библиотека online.
http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму.
http://www.rsl.ru/	Российская государственная библиотека.

5. Перечень информационных технологий, используемых при подготовке и проведении государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных систем

1. Windows 10 Pro
2. WinRAR
3. Microsoft Office Professional Plus 2013
4. Microsoft Office Professional Plus 2016
5. Microsoft Visio Professional 2016
6. Visual Studio Professional 2015
7. Adobe Acrobat Pro DC
8. ABBYY FineReader 12
9. ABBYY PDF Transformer+
10. ABBYY FlexiCapture 11
11. Программное обеспечение «interTESS»
12. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», версия «эксперт»
13. ПО Kaspersky Endpoint Security
14. «Антиплагиат.ВУЗ» (интернет - версия)
15. «Антиплагиат- интернет»

6. Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и проведения государственного экзамена

Для проведения государственного экзамена по данному направлению предусмотрена работа в специально подготовленной аудитории, оборудованной в соответствии с правилами

пожарной безопасности, а также с учетом специальных таблиц, и рисунков по темам государственного экзамена по туризму,готавливаемых специалистами кафедры.

Приложение 1

Примерный перечень заданий практической части государственного экзамена и методические рекомендации по их выполнению

1. Охарактеризуйте туристскую индустрию Сахалинской области. Объясните, какие взаимосвязи существуют между ее составляющими. Интересы каких отраслей задействованы в сфере туризма? В чем заключается сложность работы небольших туристских предприятий Сахалина?

2. Приведите примеры различных видов туристских продуктов (на примере Сахалинской области). Кто их формирует и реализует? Кто их покупает?

3. Вы – руководитель сахалинской туркомпании, которая будет участвовать в Международной выставке «Интурмаркет» (г. Москва, 19-25 марта 2019 г.) с представлением рыболовных туров на о. Сахалин.

Напишите анонсирующий пресс-релиз о событии.

Методические рекомендации:

- соблюдайте структуру пресс-релиза:

1. Заголовок
2. Лид (первый абзац)
3. Информационный блок
4. Справочный блок

1. Назовите факторы, влияющие на спрос туристических услуг. Какие из них, на ваш взгляд, являются основными для Сахалинской области?

2. В чем заключается сущность комплексности турпродукта? Продемонстрируйте на примере Сахалинских тур.компаний связь между отдельными услугами. Обоснуйте важность сотрудничества отдельных предприятий - поставщиков туристических услуг.

3. Под влиянием каких условий и факторов формируется сезонность туристических услуг? Приведите примеры сезонности тур.услуг в Сахалинской области. Какие меры по снижению сезонной неравномерности спроса на туристические услуги Вы могли бы предложить?

4. Какие из факторов формирования спроса на туристические услуги, на ваш взгляд, имеют наибольшее значение на современном этапе развития туризма в Сахалинской области?

5. Опишите основные специфические признаки туристического рынка Сахалинской области. Продемонстрируйте на примерах, как можно использовать знание этих особенностей в практической деятельности туристических предприятий Сахалина.

6. Проанализируйте два "портрета туризма" на рубеже веков (см.таблицу) Попробуйте предложить (обоснованно) альтернативные признаки, свойства и т.д.

Таблица 1. Два "портрета" туризма на рубеже веков.

Составляющ	Старый туризм (массовый,	Новый туризм (эластичный,
------------	--------------------------	---------------------------

ая	жесткий, стандартный)	экологический, интегрированный, разнообразный)
Внешние условия	Послевоенные мир и экономическая конъюнктура, оплачиваемые отпуска, дешевое топливо, регулирования авиатранспорта, государственное продвижения туризма, большое значение гостиничных сетей для экономического развития государств	Зарегулированность авиалиний (чартеры), проблемы окружающей среды, активизация стран посещения, отпуска в любое время года, снижение интереса к странам посещения, которое характеризуется сбалансированным соотношением "цена - качество" массового туризма
Турист	Массовый потребитель, ориентированный на "3 S", неопытный	Потребитель с другими демографическими характеристиками, системой ценностей и стилем жизни, более опытный, эластичный, независимый
Технология	Ограниченные системы резервирования, реактивные самолеты, автомобили, компьютеры, телефоны, факсы	Развитие информационных технологических систем, быстрое распространение информации
Управление	Унификация отелей, продвижение ни "путешествий, массовый маркетинг, кредитные карточки	Массовые привычки, эффективное управление, сегментация рынка, индивидуальный маркетинг, ценовые инновации
Продукт	Отели устаревшей конструкции, чартерные авиарейсы, туристические пакеты, авиакомпании, международные консорциумы отелей	Диагональное интегрирование, эластичный, современный (инновации), предназначенный для быстрого потребления

7. Туристические предприятия действуют в окружении большого количества заинтересованных сторон, клиентов, организаций. Кто из них может сильно влиять на деятельность турфирм? Приведите примеры такого влияния в Сахалинской области.

8. Назовите причины противоречий, которые возникают между туристами и местными жителями. Приведите конкретные примеры (Сахалинская область). Как, по вашему мнению, можно предотвратить возможность появления споров?

12. Начиная туристская фирма г. Южно-Сахалинск, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в стоимость авиаперелёт, проживание в гостинице 5*, трансферы, трёхразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 000 \$, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета равную 1 799 \$. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета.

Были ли в действиях туристской фирмы ошибки? Если нет, то почему она проиграла в конкурентной борьбе другим туристским фирмам? Если ошибки были, назовите их. Каким образом можно было обеспечить приемлемый объем продажи туров?

Методические рекомендации:

формулируя ответ:

- учитывайте особенности организации питания в странах ЮВА (система «всё включено»)
- учитывайте сегмент потребительского рынка;
- учитывайте расценки авиаперевозчика.

13. В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребёнком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него двухместный номер с дополнительной кроватью для ребёнка. И вдруг, на следующий день после предполагаемого вылета, он приходит вновь и требует возмещения стоимости поездки. Выясняется, что его не пропустили пограничники, поскольку в паспорт не была вклеена фотография ребёнка.

Но согласно договору с клиентом фирма не несёт ответственности за подлинность его заграничного паспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд.

Вопрос: прав ли он?

Методические рекомендации:

- изучите ФЗ «О защите прав потребителей» (ст. 3).

14. В Вашу туристическую компанию обратилась молодая пара с ребёнком 12 лет. Они хотят приобрести двухнедельный тур на о. Мадагаскар с 05.07.2019 по 25.07.2019. Из предложенных категорий отелей, они остановились на категории 4*, желательно номер с видом на бассейн, чтобы можно было наблюдать за ребёнком. Из категории номеров, туристы пожелали стандартный с добавочной кроватью. Для удобства посещения экскурсий, туристы выбрали двухразовое питание (утром и вечером). Трансфер из аэропорта в гостиницу пожелали включить в стоимость тура.

Задание: используя международную терминологию, заполните, пожалуйста, заявку (форма прилагается). Предложите наиболее подходящий курорт, а также оптимальный вариант страховки и спектр дополнительных услуг. Ответ обоснуйте.

15. В Вашу туристическую компанию обратились три подруги с просьбой подобрать путешествие во Вьетнам в период с 14.05.2019 по 29.05.2019. Тип проживания предпочли: стандартные номера в гостинице 4* с видом на море. Из питания предпочли включить только завтрак. Страховка стандартная, трансфер обязателен и обзорная экскурсия.

Задание: используя международную терминологию, заполните, пожалуйста, заявку (форма прилагается). Предложите оптимальный вариант страховки и спектр дополнительных услуг. Ответ обоснуйте.

16. Какую ответственность несёт авиаперевозчик при утрате багажа пассажира на внутренних и международных рейсах?

Методические рекомендации:

- изучите Воздушный кодекс РФ (ст. 119);
- изучите Варшавскую конвенцию «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок» (ст. 22).

17. Несовершеннолетний ребёнок выезжает за границу, нужна ли нотариально заверенная доверенность от родителей, если он выезжает:

- а) с руководителем группы?
- б) в случае выезда с одним родителем?

Какие сопутствующие документы необходимы при вывозе ребенка с территории России. Перечислите государства, при въезде в которые необходимо предоставить переведенную доверенность на язык страны временного пребывания.

Что необходимо предпринять в случае несовпадения фамилии одного из родителей и ребенка?

Методические рекомендации:

- изучите ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (гл. 3, ст. 20, 21, 22)

18. Российская туристическая компания «Чайка трэвел» 10 лет сотрудничает с американской компанией и поддерживает тесные отношения, руководители компаний и сотрудники поддерживают личные связи. Недавно компания объявила конкурс на оказание туруслуг в России для американских туристов. Для участия в этом конкурсе были поданы заявки многими российскими компаниями, которые ранее не сотрудничали с этой фирмой. Компания «Чайка трэвел» не смогла подать заявку в срок по объективной причине: в компании произошел сбой компьютерной системы. Заявка была подана сразу на следующий день, после установленного срока. Менеджер российской компании позвонил и объяснил ситуацию. Однако, заявка для участия в конкурсе не была рассмотрена.

Задание:

Объясните, чем было вызвано решение американской компании. Какие культурные особенности повлияли на выбор данного решения? Объясните с точки зрения теорий межкультурной классификации, опираясь на классификации Э. Холла и Г. Хофштеде

Методические рекомендации:

Дёмкина А.В., Подоплелова Я.В. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса: Практикум по английскому языку.– М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 92 с.

19. Директор компании из АОЭ приехал в Москву на один день для того, чтобы решить важные вопросы сотрудничества. Директор российской компании зная, что его коллега ограничен во времени, начал встречу сразу же с обсуждения важных вопросов. В ходе встречи, директор российской компании заметил, что его партнер был очень разочарован и предложил обсудить эти вопросы позднее при следующей встрече, не назначив конкретного времени.

Задание:

Объясните поведение зарубежного партнера. Как следовало бы вести себя директору российской туристической компании, учитывая культурные особенности его коллеги из ОАЭ. Объясните с точки зрения теорий межкультурной классификации, опираясь на классификации Э. Холла и Г. Хофштеде.

Методические рекомендации:

Дёмкина А.В., Подоплелова Я.В. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса: Практикум по английскому языку.– М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 92 с.

20. Менеджер российской туристической компании решал вопросы размещения туристов с тайской компанией по телефону. Так как тайские коллеги плохо говорили по-русски, менеджер старался говорить громко и отчетливо. Позднее, было выяснено, что зарубежные коллеги выразили мнение, что они испытывают дискомфорт при работе с русской компанией, так как сотрудники «кричат» на них. Объясните причину межкультурного конфликта.

Задание:

Какие особенности тайской коммуникативной культуры, вербального и невербального поведения повлияли на сложившуюся ситуацию. Объясните с точки

зрения теорий межкультурной классификации, опираясь на классификации Э. Холла и Г. Хофштеде.

Методические рекомендации:

Дёмкина А.В., Подоплелова Я.В. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса: Практикум по английскому языку. М.: МГУПС (МИИТ), 2015. - 92 с.

Форма экзаменационного билета для государственного экзамена

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт права, экономики и управления
Кафедра теории и методики сервисной деятельности и туризма

Государственный экзамен по направлению подготовки
43.03.02 «Туризм, профиль «Международный туризм»

Экзаменационный билет №

1. _____
2. _____
3. Решение практического задания .

Директор _____ То Кен Сик

Руководитель ОПОП _____

«_____» _____ 2019 г.

Приложение 3

В апелляционную комиссию _____ СахГУ

от _____,
(Ф. И. О. заявляющего в род. падеже)

обучающегося по направлению _____

Апелляция.

Прошу рассмотреть вопрос о нарушении установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации, проводимой «__» _____ 201__г. по направлению _____.

Форма аттестации - государственный экзамен/защита выпускной квалификационной работы.

Далее изложить все замеченные нарушения.

ИЛИ:

Прошу рассмотреть вопрос о моем несогласии с результатами государственной итоговой аттестации проводимой «__» _____ 201__г. по направлению _____.

Форма аттестации - государственный экзамен/защита выпускной квалификационной работы.

Основания:

Число

Подпись

Приложение 4

**Лист ознакомления студентов с программой государственной итоговой аттестации,
проводимой в 2018/2019 году по направлению**

43.03.02 «Туризм», профиль: Международный туризм

**Я, нижеподписавшийся, подтверждаю факт ознакомления с программой итоговой
государственной аттестации по направлению 43.03.02«Туризм».**

№	ФИО студента	Дата ознакомления	Подпись
1.	Афониная В. А.		
2.	Бабански Александр		
3.	Бердник А. Е.		
4.	Борисов С. П.		
5.	Измайлова А. С.		
6.	Коршакевич Э. Н.		
7.	Молодцова Ю. Н.		
8.	Нагаец Е. А.		
9.	Патракеева Е. А.		
10.	Строева О. А.		
11.	Третьяков Р. Д.		
12.	Шивыткин К. С.		

Ответственный за оформление листа ознакомления

И.И. Майорова

Государственный экзамен

Дата "_____" _____ 201 г.

по направлению 43.03.02 «Туризм», профиль: Международный туризм

ФИО члена комиссии[illegible]

