

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сахалинский государственный университет»

Кафедра иностранного языка и страноведения

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель основной профессиональной
образовательной программы

 Назарова Л.Х.
(подпись, расшифровка подписи)

" dd " mesen 2022 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Организация внутреннего и международного туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

Программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Южно-Сахалинск

2022 год

Программа государственного экзамена составлена в соответствии

1. Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 08 июня 2017г. № 516.
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 и дополнениями.
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 от 19.10.2016 г. № 534-пр.
5. Порядок проведения государственной итоговой аттестации с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в ФГБОУ ВО «САХГУ» утвержденный приказом ректора от 20.05.2020 г. № 185-пр
6. Учебным планом направления подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Организация внутреннего и международного туризма», утверждённым 29 июня 2022г., протокол №14.

Программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Организация внутреннего и международного туризма»

Одобрена на заседании кафедры иностранного языка и страноведения, протокол № 12 от «16» июня 2022г.

Заведующий кафедрой

Корнеева И.В.
фамилия, инициалы


подпись

Утверждена на совете Института филологии, истории и востоковедения, протокол №3 от «22» июня 2022г.

Председатель совета Института филологии, истории и востоковедения

Лим Э.Х.


подпись

Разработчики:

Л.Х. Назарова, доцент, канд. экон. наук

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание


подпись

И.И. Майорова, доцент, канд. пед. наук

И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание


подпись

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	4
1. Общие положения.....	5
1.1 Цель государственного экзамена	5
1.2 Задачи государственного экзамена.....	5
2. Порядок и процедура проведения государственного экзамена	5
2.1 Последовательность проведения государственного экзамена.....	6
2.2 Подготовка ответа.....	7
2.3 Заслушивание ответов.....	7
2.4 Подведение итогов сдачи государственного экзамена.....	8
3. Фонд оценочных средств	9
3.1 Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы, проверяемых на сдаче государственного экзамена.....	9
3.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена).....	11
3.2.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....	11
3.2.2 Критерии выставления оценок ответа на государственном экзамене	17
4. Особенности проведения государственного экзамена, для обучающихся из числа инвалидов.....	18
5. Порядок апелляции по результатам государственного экзамена	20
6. Методические рекомендации при подготовке к государственному экзамену	21
7. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен с рекомендованной литературой.....	22
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственному экзамену.....	32
9. Перечень информационных технологий, используемых при подготовке и проведении государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных систем	33
10. Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и проведения государственного экзамена	34
Приложения.....	35

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 «Организация внутреннего и международного туризма».
3	Коды оцениваемых компетенций на государственном экзамене	УК-2; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ПКС-1; ПКС-2; ПКС-5; ПКС-6; ПКС-7; ПКС-8; ПКС-9; ПКС-10; ПКС-11; ПКС-12; ПКС-13; ПКС-16
4	Общая трудоемкость государственного экзамена по направлению подготовки составляет	в зачетных единицах – 3 в академических часах – 108
5	Разработчики	Назарова Л.Х., доцент, канд. экон. наук Майорова И.И., доцент, канд. пед. наук

1. Общие положения

1.1 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 «Организация внутреннего и международного туризма».

1.2 Задачи государственного экзамена

- проверка знания студентом основных теоретико-методологических подходов и уровня освоения базовых дисциплин направления подготовки, определяющих профессиональные способности выпускника;
- демонстрация умения студента ориентироваться в текущей экономической ситуации, иллюстрировать теоретические положения практическими примерами;
- оценка уровня обоснования студентом собственных выводов, грамотности их изложения;
- определение соответствия подготовки выпускников квалификационным требованиям ФГОС ВО.

2. Порядок и процедура проведения государственного экзамена

1.1. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в СахГУ, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

1.2. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается Министерством образования и науки Российской Федерации не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения государственной итоговой аттестации.

1.3. Председатель комиссий организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации.

1.4. В состав государственной экзаменационной комиссии включаются председатель и не менее 4 членов, из которых не менее 50 процентов (включая председателя) являются ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (далее – специалисты), остальные – лицами, относящимися к профессорско-преподавательскому составу университета и (или) иных организаций и (или) научными работниками университета и (или) иных организаций, имеющими ученое звание и (или) ученую степень.

1.5. На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы государственной экзаменационной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета, научных работников или административных работников университета, назначается ее секретарь. Секретарь государственной экзаменационной комиссии не входит в ее состав. Секретарь государственной экзаменационной комиссии ведет протоколы ее заседаний.

1.6. Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора университета не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации.

1.7. Основной формой деятельности государственной экзаменационной комиссии являются заседания. Заседания государственной экзаменационной комиссии проводятся председателем государственной экзаменационной комиссии. Заседания государственной экзаменационной комиссии правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от

числа лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии. Решения государственной экзаменационной комиссии принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии. При равном числе голосов председатель обладает правом решающего голоса.

1.8. Допуск студентов к сдаче государственного экзамена оформляется приказом ректора университета по представлению директора института не позднее, чем за 5 дней до проведения государственных аттестационных испытаний.

Перед государственным экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена по направлению подготовки (предэкзаменационная консультация). Время и место проведения предэкзаменационной консультации и государственного экзамена утверждается Расписанием государственных аттестационных испытаний, не позднее, чем за 30 календарных дней до дня проведения экзамена. Государственный экзамен проводится по экзаменационным билетам, разработанным выпускающей кафедрой и утвержденным, руководителем основной образовательной программы и директором института. Каждый билет содержит два устных вопроса и практическое задание.

Экзамен проводится в аудитории, которая заранее определяется выпускающей кафедрой. В ней оборудуются места для государственной экзаменационной комиссии, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к сдаче государственного экзамена, во время его проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Обеспечение ГЭК

К началу экзамена в аудитории должны быть подготовлены:

1. Приказ о составе государственной экзаменационной комиссии.
2. Утвержденное в установленном порядке Расписание государственных аттестационных испытаний для студентов по направлению подготовки.
3. Программа государственного экзамена по направлению подготовки.
4. Экзаменационные билеты в запечатанном конверте.
5. Сведения об обучающихся, сдающих государственный экзамен, подготовленные в дирекции института:
 - Приказ о допуске студентов к сдаче государственного экзамена по направлению подготовки;
 - Сводная ведомость с оценками студентов.
6. Зачетные книжки с отметкой о выполнении учебного плана.
7. Книга протоколов заседания государственной экзаменационной комиссии по сдаче государственного экзамена, прошитая и пронумерованная.
8. Бумага со штампом Института филологии, истории и востоковедения.
9. Зачетно-экзаменационная ведомость.

2.1. Последовательность проведения государственного экзамена

В день работы ГЭК перед началом экзамена студенты-выпускники приглашаются в аудиторию, где Председатель ГЭК:

- знакомит присутствующих и экзаменующихся с приказом о составе ГЭК, зачитывает его и представляет экзаменующимся состав ГЭК персонально;
- вскрывает конверт с экзаменационными билетами, проверяет их количество и раскладывает на специально выделенном для этого столе;
- дает общие рекомендации экзаменующимся при подготовке ответов, устном и письменном изложении вопросов билета, а также при ответах на дополнительные вопросы;
- студенты учебной группы покидают аудиторию, и в порядке списков составленных дирекцией института вызываются секретарем ГЭК, тянут экзаменационные билеты,

называют их номера, получают бумагу со штампом института для записи ответов и занимают свободные индивидуальные места за столами для подготовки ответов.

2.2. Подготовка ответа

При подготовке к ответу по билету выпускник ведет записи в листе устного ответа. По окончании экзамена подписанный студентом лист сдается секретарю государственной экзаменационной комиссии. На государственном экзамене студенту предоставляется право пользоваться Программой государственного экзамена, содержащей перечень вопросов и их краткое содержание (аннотация вопросов). Перечень вопросов и практических заданий к государственному экзамену по направлению 43.03.02 Туризм профиль Организация внутреннего и международного туризма их краткое содержание и список литературы, рекомендованной к изучению, утверждаются ежегодно. При подготовке ответов на экзаменационные вопросы студенту дается до 60 минут, а также рекомендуется воспользоваться следующей методикой:

1. Обоснование роли и места вопроса (темы) в изучаемой дисциплине. Студенту необходимо аргументировать значимость данного вопроса или темы в изучаемой дисциплине, продемонстрировав тем самым, что он достаточно ориентирован в ее структуре и логике. Следует также указать на взаимосвязь данного вопроса (темы) с другими вопросами (темами) изучаемого курса.
2. Определение понятийного категориального аппарата. Для выполнения этого пункта рекомендаций требуется вначале дать определения основных категорий и понятий, которые встречаются в трактовке экзаменационного вопроса.
3. Приведение видов, состава и классификации исследуемых категорий. Данная рекомендация должна выполняться исходя из современных научных представлений об исследуемых категориях, в соответствии с новыми требованиями.
4. Приведение примеров. Содержательность студенческого ответа должна быть поддержана приведением необходимых по теме соответствующих примеров. Грамотное использование этого пункта рекомендаций наглядно демонстрирует прочность знаний экзаменуемых.
5. Изложение вопроса и возможности дальнейшего развития темы. В данном пункте, если позволяет тема, рекомендуется несколько расширить рамки вопроса с тем, чтобы продемонстрировать комиссии не только знание данного вопроса, но свое профессиональное перспективное мышление по излагаемому вопросу. Точка зрения студента может не совпадать с общепринятыми представлениями о способах решения проблемы, но главным критерием в этом случае служит достаточно четкая логика рассуждений и надежность аргументации. Приветствуется также оригинальность и свежесть высказываемых идей. Последовательность ответа по указанным пунктам может изменяться в зависимости от специфики и внутренней логики излагаемого вопроса. Изложение может также содержать и другие пункты, имеющие прямое отношение к изучаемой тематике. Общим требованием к ответу служит его конкретность, полнота и логичность изложения.

2.3. Заслушивание ответов

Студенты, подготовившись к ответу, поочередно занимают место перед комиссией для сдачи экзамена. Для ответа каждому студенту отводится примерно до 20 минут. Возможны следующие варианты заслушивания ответов:

I вариант. Студент раскрывает содержание одного вопроса билета, и сразу ему предлагают ответить на уточняющие вопросы, затем по второму вопросу и так далее по всему билету.

II вариант. Студент отвечает на все вопросы билета, а затем дает ответы членам комиссии на уточняющие, поясняющие и дополняющие вопросы. Как правило, дополнительные вопросы должны быть тесно связаны с основными вопросами билета. Право выбора порядка ответа предоставляется экзаменуемому студенту.

В обоих из этих вариантов комиссия, внимательно слушая экзаменуемого, предоставляет ему возможность дать полный ответ по всем вопросам. В некоторых случаях по инициативе председателя или членов комиссии ГЭК (или в результате их согласованного решения) ответ студента может быть тактично приостановлен. При этом дается краткое, но убедительное пояснение причины приостановки ответа: ответ явно не по существу вопроса, ответ слишком детализирован, экзаменуемый допускает ошибку в изложении данных. Другая причина – когда студент грамотно и полно изложит основное содержание вопроса, но продолжает его развивать. Если ответ остановлен по первой причине, то экзаменуемому предлагают перестроить содержание излагаемой информации сразу же или после ответа на другие вопросы билета. Ответивший студент сдает свои записи по билету и билет секретарю ГЭК.

2.4. Подведение итогов сдачи государственного экзамена

После ответа последнего студента под руководством Председателя ГЭК проводится обсуждение и выставление оценок в «Сводном оценочном листе сдачи государственного экзамена» (Приложение 1) в соответствии со шкалой оценивания и фондом оценочных средств. По каждому студенту решение о выставляемой оценке должно быть единогласным. Члены комиссии имеют право на особое мнение по оценке ответа отдельных студентов. Оно должно быть мотивированно и записано в протокол. Одновременно формулируется общая оценка уровня теоретических и практических знаний экзаменуемых, выделяются наиболее грамотные компетентные ответы. Окончательное решение об оценке знаний студента принимается после коллективного обсуждения членами Государственной экзаменационной комиссии, объявляется публично после окончания экзамена для всей группы студентов и оформляется в виде протокола. Результаты государственного экзамена по направлению вносятся в зачетную книжку студента и заверяются подписями всех членов экзаменационной комиссии, присутствующих на заседании. Оценки по каждому студенту заносятся в протоколы и зачетные книжки, комиссия подписывает эти документы. Все студенты, сдававшие государственный экзамен, приглашаются в аудиторию, где работает ГЭК. Председатель комиссии подводит итоги сдачи государственного экзамена и сообщает, что в результате обсуждения и совещания оценки выставлены и оглашает их студентам. Отмечает лучших студентов, высказывает общие замечания. Обращается к студентам, нет ли не согласных с решением комиссии ГЭК по выставленным оценкам. В случае устного заявления экзаменуемого о занижении оценки его ответа, с ним проводится собеседование в присутствии всего состава комиссии. Целью такого собеседования является разъяснение качества ответов и обоснование итоговой оценки. Подведение итогов работы ГЭК осуществляется в письменном отчете, в котором приводится статистика о количестве студентов, сдававших экзамен, уровне знаний и предложения кафедре по совершенствованию преподавания отдельных дисциплин. Обучающиеся, не сдавшие государственный экзамен в связи с неявкой по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, перечень которых устанавливается университетом), вправе пройти государственную итоговую аттестацию в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. Обучающийся должен представить в дирекцию института документ, подтверждающий причину его отсутствия. Дирекция института оформляет на утверждение проректору по учебной работе университета приказ о переносе сроков государственной итоговой аттестации. Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии). Обучающиеся, не сдавшие государственный экзамен в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине, или в связи с

получением оценки «неудовлетворительно», приказом ректора университета отчисляются из вуза с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению основной образовательной программы и выполнению учебного плана. Лицо не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее, чем через 10 месяцев и не позднее, чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз. Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению приказом ректора университета восстанавливается на период времени, установленный организацией, но не менее периода времени, предусмотренного календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль Организация внутреннего и международного туризма.

3. Фонд оценочных средств

Согласно требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования бакалавриата по направлению 43.03.02 Туризм профиль Организация внутреннего и международного туризма государственная итоговая аттестация включает сдачу государственного экзамена по направлению, позволяющего выявить и оценить теоретическую и практическую 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 Организация внутреннего и международного туризма включает в себя:

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

3.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы, проверяемых на сдаче государственного экзамена

В рамках проведения государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль Организация внутреннего и международного туризма проверяется степень освоения выпускником следующих компетенций:

Таблица 1 – Перечень компетенций, проверяемых во время государственного экзамена

Коды компетенций	Название компетенции
1	2
УК - 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ОПК - 1	способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
ОПК - 2	способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК - 3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК - 5	способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК - 6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК - 7	способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники
ПКС - 1	способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства
ПКС - 2	способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения
ПКС - 5	готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы
ПКС - 6	способен разрабатывать бизнес - планы создания и развития существующих и новых организаций (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность
ПКС - 7	способен к созданию и реализации туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий
ПКС - 8	способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ПКС - 9	способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов
ПКС - 10	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
ПКС - 11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности
ПКС - 12	способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг

ПКС - 13	способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности
ПКС - 16	способен развивать новые виды экскурсионных продуктов на основе использования местных туристских ресурсов

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

3.2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Таблица 2 – Показатели и критерии оценивания компетенций

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК - 2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Знать: основы правовых норм, для определения целей и задач, с целью выбора оптимальных управленческих решений на предприятиях туризма. УК-2.2. Уметь: формулировать цели и задачи, с целью выбора оптимальных способов их решения на основе действующих правовых норм. УК-2.3. Владеть: навыками эффективными способами принятий решений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК - 1	способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1. Знать: потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере. ОПК-1.2. Уметь: Осуществлять поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность. ОПК-1.3. Владеть: основными, соответствующими поставленным задачам, программными продуктами в сфере туризма.
ОПК - 2	способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Знать: основные функции управления туристской деятельностью; разнообразие видов, форм туристских ресурсов; правовые формальности о посещении и организации экскурсий в особо охраняемые

		<p>природные территории (ООПТ).</p> <p>ОПК-2.2. Уметь: использовать полученные знания по дисциплине для выполнения практических заданий; осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.</p> <p>ОПК-2.3. Владеть: навыками поиска и извлечения необходимой информации при подготовке встречи с представителями туристического предприятия, либо с клиентом туристской сферы; навыками разработки маршрутов; способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью.</p>
ОПК - 3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ОПК-3.1. Знать: основные технологии оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.</p> <p>ОПК-3.2. Уметь: оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.</p> <p>ОПК-3.3. Владеть: навыками оценивания качества оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц.</p>
ОПК - 5	способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>ОПК-5.1. Знать: основные технологии и методики расчета экономической эффективности деятельности организации в сфере гостеприимства.</p> <p>ОПК-5.2. Уметь: рассчитывать показатели экономической эффективности деятельности организации в сфере гостеприимства.</p> <p>ОПК-5.3. Владеть: навыками оценки экономической эффективности деятельности организации в сфере гостеприимства.</p>
ОПК - 6	способен применять законодательство Российской Федерации, а также	ОПК-6.1. Знать: основы законодательства Российской Федерации

	нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6.2. Уметь: применять нормы законодательства Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6.3. Владеть: навыками обеспечения норм законодательства Российской Федерации, а также норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК - 7	способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	ОПК-7.1. Знать: принципы и технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований и правил охраны труда и техники. ОПК-7.2. Уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдать требования норм и правил охраны труда и техники заинтересованными сторонами. ОПК-7.3. Владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований норм и правил охраны труда и техники заинтересованными сторонами.
ПКС - 1	способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ПКС-1.1. Знать: основы организации работы исполнителей и принятия управленческих решений в организации туристской деятельности. ПКС-1.2. Уметь: обеспечивать организацию работы исполнителей в туристской организации. ПКС-1.3. Владеть: навыками управления туристской организацией, с учетом социальной и экономической политики государства.
ПКС - 2	способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии,	ПКС-2.1. Знать: основы расчета и анализа затрат деятельности организации туристской

	туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста. ПКС-2.2. Уметь: обосновывать эффективные управленческие решения на основе расчета и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта. ПКС-2.3. Владеть: навыками расчета и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.
ПКС - 5	готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы	ПКС-5.1. Знать: основы реализации и проектирования проектов, а также организационной структуры и материально-технического оснащения в туристской индустрии. ПКС-5.2. Уметь: реализовывать проекты и проектировать организационную структуру и материально-техническое оснащение, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы. ПКС-5.3. Владеть: навыками реализации и проектирования проектов, а также организационной структуры и материально-технического оснащения в туристской индустрии.
ПКС - 6	способен разрабатывать бизнес - планы создания и развития существующих и новых организаций (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПКС-6.1. Знать: основы разработки бизнес - плана создания и развития существующих и новых организаций. ПКС-6.2. Уметь: разрабатывать бизнес - план создания и развития существующих и новых организаций. ПКС-6.3. Владеть: навыками оценивания эффективности бизнес - плана существующих и новых организаций.
ПКС - 7	способен к созданию и реализации	ПКС-7.1. Знать: основы

	туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий	разработки и реализации туристского продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ПКС-7.2. Уметь: разрабатывать и реализовывать туристский продукт на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ПКС-7.3. Владеть: навыками современных информационно-коммуникативных технологий для разработки и реализации туристского продукта.
ПКС - 8	способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПКС-8.1. Знать: основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий. ПКС-8.2. Уметь: осуществлять проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов, реклама в социальных медиа, месенджерах, тревелблогинг и др.). ПКС-8.3. Владеть: навыками оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбором наиболее эффективных каналов, разработкой мероприятий по корректировке рекламных кампаний.
ПКС - 9	способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	ПКС-9.1. Знать: основы инновационной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста, новые формы организации обслуживания и особенности формирования клиентурных отношений. ПКС-9.2. Уметь: применять инновационные методы выявления потребностей и новые приемы обслуживания потребителей и (или) туристов. ПКС-9.3. Владеть: навыками применения инновационных технологий в туристской

		деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.
ПКС - 10	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКС-10.1. Знать: основы организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов. ПКС-10.2. Уметь: выявлять запросы потребителей с целью организации процесса обслуживания. ПКС-10.3. Владеть: навыками клиентоориентированных технологий для организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов.
ПКС - 11	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	ПКС-11.1. Знать: основы организации профессиональной коммуникации. ПКС-11.2. Уметь: осуществлять внутреннюю и внешнюю профессиональную коммуникацию. ПКС-11.3. Владеть: навыками применения внутренних и внешних источников коммуникации, обеспечивающих нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.
ПКС - 12	способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	ПКС-12.1. Знать: принципы сервиса, нормы поведения и стандарты обслуживания. ПКС-12.2. Уметь: в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг. ПКС-12.3. Владеть: навыками эффективной коммуникации с клиентами и поставщиками услуг.
ПКС - 13	способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности	ПКС-13.1. Знать: принципы анализа и обработки научной информации в области туристской-рекреационной деятельности. ПКС-13.2. Уметь: находить, анализировать и обрабатывать

		<p>научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности.</p> <p>ПКС-13.3. Владеть: навыками анализа и обработки научной информации в области туристской-рекреационной деятельности.</p>
ПКС - 16	способен развивать новые виды экскурсионных продуктов на основе использования местных туристских ресурсов	<p>ПКС-16.1. Знать: виды экскурсионных продуктов на основе использования местных туристских ресурсов.</p> <p>ПКС-16.2. Уметь: использовать местные туристские ресурсы для разработки новых экскурсионных продуктов.</p> <p>ПКС-16.3. Владеть: навыками разработки экскурсионных продуктов на основе использования местных туристских ресурсов.</p>

3.2.2. Критерии выставления оценок ответа на государственном экзамене

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

Таблица 3 – Критерий оценки государственного экзамена

№ п/п	Критерии	Баллы
1	Свободное владение теоретическим материалом	от 0 до 25 баллов
2	Знание профессиональной терминологии	от 0 до 10 баллов
3	Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения практических заданий	от 0 до 25 баллов
4	Полнота и качество ответов на дополнительные вопросы	от 0 до 20 баллов
5	Умение делать выводы и рекомендации	от 0 до 10 баллов
6	Грамотность речи, умение выстроить логичный ответ	от 0 до 10 баллов
	Итоговый рейтинг	100

По итогам прослушивания экзаменуемого каждый член комиссии выставляет балльные оценки в соответствии с технологической картой (Таблица 4), подсчитывает итоговый рейтинг ответа студента в соответствии с шкалой оценок государственного экзамена (Таблица 5) и в оценочном листе сдачи государственного экзаменаставляет баллы (Приложение 2).

Таблица 4 – Технологическая карта оценивания государственного экзамена

№ п/п	Виды и содержание работ	Баллы	
		min	max
1	Свободное владение теоретическим материалом	12	25
2	Знание профессиональной терминологии	5	10
3	Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения практических заданий	12	25
4	Полнота и качество ответов на дополнительные вопросы	12	20
5	Умение делать выводы и рекомендации	6	10
6	Грамотность речи, умение выстроить логичный ответ	5	10
	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 балла

4. Особенности проведения государственного экзамена, для обучающихся из числа инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов государственный экзамен по направлению проводится с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственного экзамена по направлению обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена по направлению для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при сдаче государственного экзамена по направлению;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при сдаче государственного экзамена по направлению 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 по вопросам проведения государственного экзамена по направлению доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

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

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

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственного экзамена по направлению, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих требований при проведении государственного экзамена по направлению:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи государственного экзамена по направлению 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 по направлению 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 государственного экзамена по направлению проводится 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 государственного экзамена по направлению проводится в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения государственного экзамена по направлению подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении государственных аттестационных испытаний с указанием особенностей его психофизического развития,

индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности). К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в университете).

В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном экзамене по направлению, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного экзамена по направлению по отношению к установленной продолжительности.

5. Порядок апелляции по результатам государственного экзамена

1.1. Председателем апелляционной комиссии утверждается ректор СахГУ (лицо, исполняющее его обязанности или лицо, уполномоченное ректором).

1.2. В состав апелляционной комиссии включается председатель и не менее 3 человек из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

Секретарь государственной экзаменационной комиссии представляет необходимые материалы в апелляционную комиссию.

1.3. На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы апелляционной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу университета, научных работников или административных работников университета, назначается ее секретарь. Секретарь апелляционной комиссии не входит в ее состав. Секретарь апелляционной комиссии ведет протоколы ее заседаний.

1.4. Состав апелляционной комиссии утверждается приказом ректора университета не позднее, чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации.

1.5. Основной формой деятельности апелляционной комиссии являются заседания. Заседания апелляционной комиссии проводятся председателем апелляционной комиссии. Заседания апелляционной комиссии правомочны, если в них участвуют не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав апелляционной комиссии. Решения апелляционной комиссии принимаются простым большинством голосов от числа лиц, входящих в состав апелляционной комиссии. При равном числе голосов председатель обладает правом решающего голоса.

1.6. По результатам сдачи государственного экзамена по направлению обучающийся имеет право на апелляцию.

1.7. Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию (Приложение 3) о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного экзамена по направлению и (или) несогласии с результатами.

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

1.9. Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии, заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного экзамена по направлению, а также письменные ответы обучающегося для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена.

1.10. Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня подачи апелляции 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.

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

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения итогового экзамена по направлению обучающегося не подтвердились и/или не повлияли на результат государственного экзамена по направлению;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного экзамена по направлению обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственного экзамена по направлению.

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 государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена по направлению;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена по направлению.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена по направлению и выставления нового.

1.13. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

1.14. Повторное проведение государственного экзамена по направлению осуществляется в присутствии председателя или одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в университете в соответствии со стандартом.

1.15. Апелляция на повторное проведение государственного экзамена по направлению не принимается.

6. Методические рекомендации при подготовке к государственному экзамену

К государственному экзамену по направлению подготовки допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по основной профессиональной образовательной программе направления подготовки 43.03.02 Туризм профиль Организация внутреннего и международного туризма.

В процессе подготовки к экзамену, обучающемуся необходимо самостоятельно подготовиться к ответам на вопросы, содержащиеся в перечне вопросов, выносимых на государственный экзамен. В процессе подготовки обучающийся может использовать конспекты лекций, учебники и учебные пособия, основную и дополнительную литературу, рекомендованную в Программе государственного экзамена по направлению подготовки, а также Интернет-ресурсы.

Начать подготовку к экзамену необходимо с осмысления общей направленности учебной дисциплины (модуля), выносимого на государственный экзамен, предмета, структуры учебного материала и практической значимости. Необходимо обратить особое внимание на темы (разделы) учебной дисциплины, в которых содержатся теоретические, научные

основы предмета. Особое внимание следует уделить усвоению профессиональных терминов, определений основных понятий, а также формулировкам наиболее важных положений.

7. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен с рекомендованной литературой

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.

Рекомендуемая литература.

1. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>
2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для академического бакалавриата / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной.— 2-е изд., испр. и доп.— Москва : Издательство Юрайт, 2019.— 282 с.— (Университеты России).— ISBN 978-5-534-10440-0. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-430028
3. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / Удалова И.Б., Удалова Н.А., Машинская Е.А.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04360-4. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102274.html>
4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков.— 2-е изд., перераб. И доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 205 с.— (Университеты России).— ISBN 978-5-534-06479-7. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-437471

Организация экскурсионной деятельности.

1. Экскурсии: сущность, функции и признаки.

Понятие экскурсии как методически продуманного показа достопримечательных

мест, памятников истории и культуры, умелый рассказ о событиях, связанных с ними. Цели, задачи и формы проведения экскурсий. Функции экскурсий и их характеристика (научной пропаганды, информации, организации культурного досуга, расширения культурно-технического кругозора, формирования интересов человека). Признаки экскурсии.

2. Классификация экскурсий. Экскурсионный метод познания.

Классификация экскурсий по содержанию. Особенности обзорных и тематических экскурсий. Тематические экскурсии: исторические, производственные, искусствоведческие, литературные. Классификации экскурсий по составу и количеству участников, по месту проведения, по способу передвижения, по продолжительности проведения, по форме проведения.

Экскурсионный метод познания как совокупность методических приемов, применяемых на экскурсии.

3. Техника ведения экскурсии.

Знакомство экскурсовода с группой. Выход экскурсантов из автобуса (троллейбуса, трамвая). Расстановка группы у объекта. Передвижение экскурсантов от автобуса к объекту, от объекта к автобусу, между объектами. Возвращение экскурсантов в автобус. Место экскурсовода в автобусе. Соблюдение времени в экскурсии. Техника проведения рассказа при движении автобуса. Ответы на вопросы экскурсантов. Паузы в экскурсии. Техника использования «портфеля экскурсовода».

4. Личность экскурсовода.

Особенности личности: устойчивость свойств, единство, активность. Активная жизненная позиция. Развитие задатков и способностей личности. Четыре вида способностей экскурсовода: конструктивные, организаторские, коммуникативные и аналитические. Тенденциозность экскурсовода. Роль темперамента экскурсовода в проведении экскурсии. Становление личности экскурсовода. Оптимизм экскурсовода. Моральное удовлетворение личности. Индивидуальность и авторитет экскурсовода. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.

5. Методика и технология этапов разработки проекта новой экскурсии.

Выбор творческой группы для подготовки новой экскурсии. Три ступени подготовки новой экскурсии: предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии, заключительная ступень. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. Отбор литературы и составление библиографии.

Схема экскурсии: вступление (организационная часть, информационная часть), основная часть (5 – 12 подъем, объединенных темой экскурсии, раскрываемых на экскурсионных объектах, сочетание показа и рассказа), заключение (вывод по теме, информация о других экскурсиях).

Этапы подготовки экскурсии. Составление маршрута экскурсии. Выбор объекта, составление его карточки. Оценка подъездных путей, точек для наблюдения. Обезд (обход) маршрута. Подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приёмов проведения экскурсии. Определение техники ведения экскурсии. Составление методической разработки. Составление индивидуального текста. Приём (сдача) экскурсии. Утверждение экскурсии.

Рекомендуемая литература.

1. Барчуков И.С., Башин Ю.Б., Зайцев А.В., Баумгартен Л.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2012. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258233>.
2. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр

Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html>

3. Седова Н.А. Проектирование экскурсионных услуг: учебное пособие / Седова Н.А.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-8149-3158-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115443.html>

4. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — ISBN 978-5-7882-1796-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>

5. Хайретдинова, О. А. Технологии и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О. А. Хайретдинова. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-88469-739- http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128 .

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 въездного туроперейтинга в Российской Федерации.

Характеристика основных международных въездных потоков. Виды предлагаемых и реализуемых программ. Особенности проектирования туров с учетом социально-психологических особенностей иностранных туристов. Особенности оформления

документации при въезде иностранных туристов в Российскую Федерацию.

6. Особенности туроперейтинга во внутреннем туризме Российской Федерации.

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

Рекомендуемая литература.

1. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Веселова Н.Ю.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04358-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102275.html>
2. Дурович А.П. Организация туризма: учебное пособие / Дурович А.П. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html>
3. Захарова Н.А. Туристские формальности: учебное пособие / Захарова Н.А. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 220 с. — ISBN 978-5-4497-0394-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93553.htm>
4. Никифорова А.А. Организация туристской деятельности в кризисный период: учебно-методическое пособие / Никифорова А.А., Чернявская О.В. — Нижневартовск: Нижневартовский государственный университет, 2021. — 111 с. — ISBN 978-5-00047-616-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118989.html>
5. Организация туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.]. — Омск: Омский государственный технический университет, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-8149-3338-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL:
6. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : учебное пособие для бакалавров / . — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 с. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119623.html>
7. Организация обслуживания в туристской индустрии: учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>
8. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л.Б. Нюренбергер [и др.]. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-7014-1013-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126982.html>

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.

6. Технология и организация курортного туризма.

Наука курортология (бальнеология, бальнеотерапия, грязелечение, климатотерапия, курортография). Зарождение и развитие курортов. История развития санаторно-курортного дела в России.

Определение «курорта». Требования, предъявляемые к курортам. Типы курортов – бальнеогрязевой курорт, бальнеоклиматический курорт, бальнеологический курорт, грязевой курорт, климато-кумысо-лечебный курорт, климатический курорт (приморский, горный). Всемирно известные лечебные курорты. Основные методы лечения и оздоровления, применяемые на европейских курортах. Общие принципы организации лечения и оздоровления туристов на современных курортах. Примеры программ на курортах по организации лечения и оздоровления.

Рекомендуемая литература.

1. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис : учебник / Губа Д.В., Воронов Ю.С.. — Москва : Издательство «Спорт», 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-907225-06-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88517.html>
2. Ивлиева О.В. Теория и практика экологического туризма : учебное пособие / Ивлиева О.В.. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 86 с. — ISBN 978-5-9275-3404-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107986.html>
3. Истомина Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Истомина Э.Г., Гришулькина М.Г.. — Москва : Российский государственный

- гуманитарный университет, 2019. — 295 с. — ISBN 978-5-7281-2488-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90016.html>
4. Полынский А.С. Культурный туризм в современном мире: учебное пособие / Полынский А.С.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 155 с. — ISBN 978-5-8149-3068-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115427.html>
5. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л.Б. Нюренбергер [и др.]. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-7014-1013-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126982.html>
6. Рубис Л.Г. Безопасность в спортивном туризме : учебное пособие / Рубис Л.Г., Тарасеня Т.Ю.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 194 с. — ISBN 978-5-4497-0062-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86333.html>
7. Специфика организации сельского туризма : учебное пособие / А.В. Трухачев [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 100 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121703.html>

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. 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. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии индустрии туризма.

Кадры предприятия: структура, управление. Производительность труда: определение, показатели. Выработка и трудоемкость, их характеристика. Планирование производительности труда. Планирование численности работников предприятия. Расчет бюджета рабочего времени. Планирование фонда оплаты труда. Планирование социального развития предприятия.

Рекомендуемая литература.

1. Горбылева З.М. Экономика туристических организаций : учебное пособие / Горбылева З.М.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 171 с. — ISBN 978-985-7253-78-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125433.html>
2. Лафазанова М.С. Экономика и предпринимательство в туризме : учебное пособие / Лафазанова М.С.. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2021. — 75 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122028.html>
3. Марголина, Е. В. Экономика предприятия. Практикум : учебное пособие / Е. В. Марголина, Т. А. Спицына. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2022. — 108 с. — ISBN 978-5-394-04745-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR

SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120799.html>

4. Морозов М.А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов. — 5-е изд. испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — ISBN 978-5-534-07403-1.

5. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С.С. Скобкин. — 2-е изд. испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — ISBN 978-5-534-09532-6.

6. Черевичко, Т. В. Экономика туризма : учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-394-01491-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>.

Туристское краеведение.

1. Особо охраняемые природные территории регионального значения.

Природный парк «Остров Монерон».

Природные заказники «Северный», «Тундровый», «Александровский», «Красногорский», «Макаровский», «Долинский», «Озеро Добрецкое», «Восточный», «Ногликский», «Бухта Кратерная», «Островной».

Памятники природы – всего 41, в том числе: «Водопад Медвежий», «Озеро Тунайча», «Вулкан Менделеева» и др.

2. Береговая линия Сахалинской области. Мысы, бухты и заливы Сахалина.

Мысы о. Сахалин. Крайние точки о. Сахалин. Наиболее популярные и перспективные мысы о. Сахалин для развития туризма. Мысы о. Сахалин входящие в список ООПТ.

Бухты и заливы о. Сахалин. Наиболее популярные и перспективные бухты и заливы о. Сахалин для развития туризма. Бухты и заливы о. Сахалин входящие в список ООПТ.

3. Водные объекты Сахалинской области. Водопады и озера Сахалина.

Водопады и озера о. Сахалин. Наивысшие водопады о. Сахалин. Наиболее крупные озера о. Сахалин. Наиболее популярные и перспективные водные объекты о. Сахалин для развития туризма. Водные объекты о. Сахалин входящие в список ООПТ.

4. Горные объекты о. Сахалин.

Горные объекты о. Сахалин. Наивысшие точки о. Сахалин. Наиболее популярные и перспективные горные объекты о. Сахалин для развития туризма. Горные объекты о. Сахалин входящие в список ООПТ.

Рекомендуемая литература.

1. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис : учебник / Губа Д.В., Воронов Ю.С.. — Москва : Издательство «Спорт», 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-907225-06-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88517.html>

2. Ивлиева О.В. Теория и практика экологического туризма : учебное пособие / Ивлиева О.В.. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 86 с. — ISBN 978-5-9275-3404-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107986.html>

3. Истомина Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Истомина Э.Г., Гришулькина М.Г.. — Москва : Российский государственный гуманитарный университет, 2019. — 295 с. — ISBN 978-5-7281-2488-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90016.html>

4. Польшинский А.С. Культурный туризм в современном мире: учебное пособие / Польшинский А.С.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. —

155 с. — ISBN 978-5-8149-3068-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115427.html>

5. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л.Б. Нюренбергер [и др.]. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-7014-1013-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126982.html>

6. Рубис Л.Г. Безопасность в спортивном туризме : учебное пособие / Рубис Л.Г., Тарасеня Т.Ю.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 194 с. — ISBN 978-5-4497-0062-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86333.html>

7. Солодовникова Ю.Р. Краеведение : учебное пособие / Солодовникова Ю.Р.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 106 с. — ISBN 978-5-8149-3174-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115472.html>

8. Специфика организации сельского туризма : учебное пособие / А.В. Трухачев [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 100 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121703.html>

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. Маркетинговые исследования в индустрии туризма.

Принципы проведения маркетинговых исследований и подходы к ним. Методы и процедура проведения маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Процедура сбора информации в индустрии туризма. Система маркетинговой информации в индустрии туризма.

3. 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»).

4. Товарная политика предприятия индустрии туризма.

Товарный ассортимент и номенклатура туристского предприятия: понятие; способы расширения ассортимента; показатели товарной номенклатуры. Виды товарной политики в отношении формирования новых турпродуктов: горизонтальная, концентрическая, конгломератная. Марочная политика предприятия индустрии туризма: понятие; решения, принимаемые при разработке марочной политики предприятия; подходы к присвоению марочного названия.

Рекомендуемая литература.

1. Дурович А.П. Маркетинг туризма : учебное пособие / Дурович А.П.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94315.html>

2. Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-394-03566-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90239.html>
3. Лисевич А.В. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / Лисевич А.В., Лунтова Е.В.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 174 с. — ISBN 978-5-394-02434-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102272.html>
4. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>

Технология разработки и реализации туристского продукта.

1. Организационно-правовые основы туристской деятельности.

Понятие и содержание туризма. Функции туризма. Классификация и типология туризма. Факторы и условия развития туризма.

2. Туристский продукт как результат деятельности туроператора.

Понятие и структура туристского продукта. Особенности турпродукта. Виды туристского продукта. Качество турпродукта. Жизненный цикл туристского продукта.

3. Формирование туристского продукта.

Понятие и этапы формирования турпродукта. Общие требования к проектированию туристских услуг.

4. Ценообразование туристского продукта.

Особенности ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Определение и согласование цены на туристские продукты. Консультирование клиентов. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора. Страхование туристов и проведение инструктажа. Предоставление услуг и постпродажное обслуживание.

5. Реализация турпродукта.

Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение услуг в соответствии с заказом клиента.

Рекомендуемая литература.

1. Дурович А.П. Организация туризма : учебное пособие / Дурович А.П.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html>
2. Жданова Т.С. Технологии продаж: учебное пособие для бакалавров / Жданова Т.С.. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-394-03566-1. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90239.htm>
3. Захарова Н.А. Туристские формальности : учебное пособие / Захарова Н.А.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 220 с. — ISBN 978-5-4497-0394-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93553.htm>
4. Истомина Э.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Истомина Э.Г., Гришулькина М.Г.. — Москва : Российский государственный гуманитарный университет, 2019. — 295 с. — ISBN 978-5-7281-2488-7. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90016.html>
5. Никифорова А.А. Организация туристской деятельности в кризисный период : учебно-методическое пособие / Никифорова А.А., Чернявская О.В.. — Нижневартовск : Нижневартовский государственный университет, 2021. — 111 с. — ISBN 978-5-00047-616-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/118989.html>

6. Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.]. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 73 с. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121680.html>

7. Продвижение и сопровождение туристских услуг : учебное пособие / Л.Б. Нюренбергер [и др.]. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 210 с. — ISBN 978-5-7014-1013-6. — Текст: электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126982.html>

Реклама и PR.

1. Печатная реклама.

Печатная реклама как важнейшее средство распространения рекламной информации туристского предприятия. Фирменный туристский каталог. Проспект. Брошюра. Буклет. Листовка. Плакат. Рекламно-подарочные издания. Книжная продукция.

2. Аудиовизуальная реклама.

Характеристика современного рынка радио- и телевизионных СМИ. Радиореклама: преимущества и недостатки. Формат радиорекламы. Телевизионная реклама: стоимость, эффективность, виды рекламы. Понятие эппинга. Нестандартная телереклама.

3. Наружная реклама

Своеобразие наружной рекламы. Стационарные средства наружной рекламы и информации. Щитовая реклама: назначение, требования. Реклама в местах продаж: вывески, оформление офиса, указатели и др. наземные панно. Крышные и настенные рекламные средства. Временные средства наружной рекламы и информации: штендер, носимые конструкции, на воздушных шарах и т.п. Реклама на транспорте.

4. Интернет-реклама.

Роль и место компьютерной рекламы. Электронная почта как средство прямой почтовой рассылки рекламных сообщений. Реклама на CD ROM. Реклама на сайтах. Собственный сайт турфирмы или гостиницы. Баннерная реклама. Наиболее популярные туристские Интернет-ресурсы.

5. Рекламная деятельность во время выставок.

Характеристика выставочных мероприятий: ведущие российские выставки в сфере туризма и гостеприимства, областные выставки. Процесс участия предприятия в работе выставки. Оформление выставочного стенда. Рекламная деятельность во время выставки. Работа персонала во время выставки.

6. Формирование корпоративной культуры.

Понятие корпоративной культуры, фирменного стиля. Роль связей с общественностью в управлении персоналом.

Требования, предъявляемые к связям с общественностью в организациях. Отдельные аспекты связей с общественностью по формированию доверия к организации, взаимоотношения со СМИ, с обществом, с сотрудниками, с потребителями; финансовые отношения, политические отношения.

Рекомендуемая литература.

1. Лысикова О.В. Имиджелогия и связи с общественностью в социокультурной и туристической сферах: учебное пособие / Лысикова О.В., Лысикова Н.П.. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2021. — 111 с. — ISBN 978-5-7433-3480-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122621.html>

2. Чилингир, Е. Ю. Реклама и связи с общественностью: введение в профессию: учебное пособие / Е. Ю. Чилингир. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-4497-0579-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART :

[сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95336.html>

3. Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 324 с. — ISBN 978-5-394-03519-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111036.html>

Типовые практико-ориентированные задания, выносимые на государственный экзамен (Приложение 5).

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

1. Всемирная туристская организация (UNWTO) - www.unwto.org.
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC). - www.wtcc.org.
3. Ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии - www.ratanews.ru.
4. Информационная справочная система «Унифицированные туристские паспорта регионов РФ»: <http://utp.nbcrs.org/>
5. Информационная справочная система «Международная сеть устойчивых туристических обсерваторий (INSTO)»: <http://insto.unwto.org/>
6. Информационная справочная система «Атлас турмаршрутов России» (платформа / турагрегатор поиска, бронирования маршрутов, событий и экскурсий по всей России от РГО): <http://turatl.ru/>
7. Информационная справочная система «Tripster – база экскурсий и экскурсоводов по всему миру»: <https://experience.tripster.ru/>
8. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<http://нэб.рф>)
9. Научная электронная библиотека КиберЛенинка <http://cyberleninka.ru>
10. Профессиональные базы данных по исследованиям Европейского общества исследований в области маркетинга и общественного мнения (European Society of Marketing Research Professionals) – <https://www.esomar.org/knowledge-center/reports-publications> .
11. Профессиональная база данных «Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ»: <http://классификация-туризм.рф>
12. Профессиональная база данных «Открытые данные Ростуризма – наборы данных»: <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
13. Профессиональная база данных «Статистическая отчетность отрасли. ГИВЦ Минкультуры России» <http://mkstat.ru/indicators/>
14. Профессиональная база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
15. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации <http://www.mnr.gov.ru/opendata/>
16. Профессиональная база данных «ГОСТ эксперт – Единая база ГОСТов РФ» <http://gostexpert.ru/>
17. Профессиональная база данных «Список нематериального культурного наследия и Реестр передового опыта охранной деятельности ЮНЕСКО»: <https://ich.unesco.org/en/lists>
18. Сайт электронно-библиотечной системы IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru>
19. Сайт информационной справочной системы Polpred.com [http:// polpred.com/](http://polpred.com/)
20. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>).
21. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>).
22. Электронная библиотечная система ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru> (доступ к индивидуальной полке)

23. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - www.russiatourism.ru.
24. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
25. Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент <http://www.iep.ru/ru/publikacii/categories.html>

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

Информационные технологии – это совокупность методов, способов, приемов и средств обработки документированной информации, включая прикладные программные средства и регламентированный порядок их применения.

При подготовке и проведении государственного экзамена по направлению подготовки используются следующие информационные технологии:

1. Предэкзаменационное консультирование с применением слайд-презентаций;
2. Демонстрация графических объектов, схем, диаграмм;
3. Применение пакета стандартных офисных программ Windows: MicrosoftOffice, Excel, PowerPoint, AdobeReader, FineRider; архиваторов: 7zip; браузеров: GoogleChrome;
4. Применение лицензионного программного обеспечения:
 1. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License (бессрочная), (лицензия 49512935)
 2. Microsoft Sys Ctr Standard Sngl License/Software Assurance Pack Academic License 2 PROC (бессрочная), (лицензия 60465661)
 3. Microsoft Win Home Basic 7 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
 4. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная) (лицензия 61031351)
 5. Microsoft Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
 6. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
 7. Microsoft Windows Server Datacenter 2003 R2 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
 8. Microsoft Internet Security&Accel Server Standart Ed 2006 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
 9. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
 10. Microsoft Windows Server Standart 2008 R2 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
 11. Microsoft Windows Server CAL 2008 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
 12. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Educational Renewal License (лицензия 2022-190513-020932-503-526), срок пользования с 2019-05-13 по 2021-04-13
 13. ABBYYFineReader 11 Professional Edition (бессрочная), (лицензия AF11-2S1P01-102/AD)
 14. Microsoft Volume Licensing Service (бессрочная), (лицензия 62824441)
 15. Microsoft Windows Server Standart Russian License/Software Assurance Pack Academic (бессрочная), (лицензия 60939880)
 16. Microsoft Windows Pro 64bit OEM (бессрочная), контракт № 6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014
 17. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» сетевая студенческая версия версия «проф». В составе базы: «Судебная практика», «Сахалинский выпуск», «Законопроекты», «деловые бумаги», «международное право», «финансист», «эксперт-приложение»,

«документы СССР», «комментарии законодательства», «консультации для бюджетных организаций»

18. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» сетевая версия «проф». В составе базы: «документы СССР», «бюджетные организации», «строительство», «суды общей юрисдикции», «сахалинский выпуск», «деловые бумаги», «корреспонденция счетов», «международное право», «эксперт-приложение»

19. Microsoft VisualFoxPro Professional 9/0 Win32 Single Academic OPEN бессрочная), (лицензия 49512935)

20. «Антиплагиат. ВУЗ» Лицензионный договор №194 от 22.03. 2018 года

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

При проведении предэкзаменационной консультации используется учебная аудитория, оборудованная для проведения лекционных занятий с мультимедийным комплексом.

Государственный экзамен проводится в учебной аудитории, которая заранее определяется кафедрой, что согласовано с директором. В ней оборудуются места для государственной экзаменационной комиссии, секретаря комиссии и индивидуальные места для студентов.

Количество рабочих мест для государственной экзаменационной комиссии определяется исходя из количества человек утвержденного Приказом о составе комиссии.

Оборудование рабочих мест включает в себя столы и стулья.

Оборудование рабочего места секретаря включает в себя также стол и стул, дополнительно располагается стол для экзаменационных билетов.

В соответствии с порядком проведения государственного экзамена для студентов устанавливаются столы и стулья для каждого, максимальное количество студентов, осуществляющих подготовку к ответу на экзаменационный билет не более 6 человек, соответственно в аудитории устанавливается 6 столов и стульев для студентов. При ответе на экзаменационный билет используется трибуна и доска.

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 «__» _____ 202__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 «__» _____ 202__г. по направлению _____.

Форма аттестации - государственный экзамен/защита выпускной квалификационной работы.

Основания:

Число

Подпись

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт филологии, истории и востоковедения
Кафедра иностранного языка и страноведения

Государственный экзамен по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
профиль Организация внутреннего и международного туризма
Экзаменационный билет № _____

Вопросы:

1. _____
2. _____
3. Практическое задание.

Директор Института _____ Э. Х. Лим

Зав. кафедрой _____ И.И. Корнеева

« ____ » _____ 202_ г.

Руководитель ОПОП _____

Задание 1.

Проанализируйте календарь туристских событий в Сахалинской области. Установите соотношение коммерческих и некоммерческих «ивентов», раскройте их целевые группы, определите наиболее и наименее привлекательные месяцы с точки зрения делового и событийного туризма. Составьте рейтинг наиболее перспективных событий региона. Ответ аргументируйте.

Задание 2.

Оцените потенциал региональных этнокультурных традиций и ремесел для развития фольклорных фестивалей и праздников в Сахалинской области. Выделите наиболее перспективные из них. Ответ аргументируйте.

Задание 3.

Приведите примеры исторических событий, достойных внимания туристов и историко-культурной реконструкции в городах и поселках Сахалинской области. Ответ аргументируйте исходя из их известности и возможности для реконструкции.

Задание 4.

Выберите любую турорганизацию Сахалинской области, определите ее сильные и слабые стороны, возможности и угрозы согласно указанным ниже характеристикам. На основании выявленных характеристик заполните матрицу SWOT-анализа.

Сильные и слабые стороны:

1. Свойства товара:

- Качество
- Функциональные характеристики продукта
- Уровень сервиса и пост продажного обслуживания

2. Цена

- Гибкость в отношении ценовой политики
- Чувствительность целевой аудитории к росту цен
- Эффективное ценообразование

4. Персонал

- Квалификация персонала
- Количество персонала
- Производительность персонала

Возможности:

- Новые рынки или сегменты сбыта
- Возможные вариации тура
- Новые потребители на текущих рынках
- Охват новых потребностей текущих потребителей
- Частота покупки (как заставит покупать чаще?)
- Объем покупки (Как заставит покупать больше?)
- Варианты более дешевого производства и распределения товара
- Варианты более дешевого и целевого продвижения продукта
- Варианты более быстрого и легкого доступа к целевой аудитории
- Улучшение экономического и политического климата
- Уход крупных игроков

Угрозы:

1. Какие изменения аудитории могут привести к отказу от покупки

- Изменение стиля жизни
- Изменение предпочтений
- Изменение уровня дохода аудитории
- Изменение поведения при выборе продукта
- Изменение требований к продукту

2. Какие изменения внешней среды могут привести к снижению спроса на

продукт?

- Изменения правового регулирования
- Ухудшение экономического положения в стране и регионе
- Рост затрат и стоимости услуг

3. Ужесточение конкуренции

- Вход крупных игроков
- Появление более дешевых аналогов
- Утрата преимущества продукта

Сделайте вывод:

1. Каким образом за счет сильных сторон можно максимально эффективно использовать возможности и устранить угрозы?
2. Каким образом возможности позволяют преодолеть слабости организации?
3. Какие угрозы нельзя преодолеть, ввиду слабых сторон организации?

Задание 5.

Вы встречаете своего клиента по прибытии его после путешествия и отвозите домой. У Вас есть порядка 20 минут в дороге, в течение которых у Вас есть возможность провести опрос. Вам необходимо разработать анкету, с помощью которой Вы выявите, насколько клиент удовлетворен поездкой. Анкета не может содержать более 10 вопросов.

Задание 6.

Крупный тур оператор, работающий на рынке более 15 лет, разработал три различных тур продукта. Подберите для каждого варианта подходящую маркетинговую стратегию. Аргументируйте свой выбор.

- 1). 10-тидневный тур в Анапу в период высокого сезона для семьи из 3-4 человек, проживание в гостинице 3 звезды, стоимостью 25 т. р на взрослого и 22 т. р на ребенка.
- 2). Тур в верховья реки Мая (Хабаровский край) на 14 дней с целью охоты/рыбалки. Включает доставку группы и снаряжения вертолетом до исходного пункта с последующим сплавом и остановками по маршруту с ночевками в палатках. В состав группы включен опытный инструктор и обслуживающий персонал. Стоимость путевки 240 т. р.
- 3). 8-мидневный экскурсионный тур по городам России для пар. Предполагает возможность выбора: места проживания - от хостела до премиум класса; варианта перелета и трансфера; посещаемых городов и экскурсий. Дополнительная возможность для студентов и молодежи – клубный отдых. Есть модификация тура для молодоженов и романтических пар разных возрастов.

Задание 7.

Представьте, что Вас назначили менеджером по маркетингу тур предприятия. Выделение денежных средств производится по принципу «финансирование от возможностей». Вам необходимо убедить директора в применении иного метода определения бюджета маркетинга. Выберите один или несколько вариантов. Укажите недостатки применяемого метода, и обоснуйте, почему выбранный Вами метод является более эффективным, в чем его преимущества.

Задание 8.

Вы являетесь специалистом по маркетингу небольшого турпредприятия и подчиняетесь непосредственно директору. Он требует от Вас выполнения следующих задач:

1. Собрать информацию о продуктах и ценах конкурентов.
2. Разработать памятки общения персонала с клиентами.
3. Отвечать на все входящие телефонные звонки и перенаправлять их соответствующим сотрудникам.
4. Предложить идею для нового продукта.
5. Организовать перелет в г. Сочи для него и его жены.
6. Проанализировать бухгалтерскую отчетность на предмет показателей продаж

продукции.

7. Вымыть окна в его кабинете.

8. Выбрать туристскую выставку для посещения в следующем месяце.

9. Обновить программу учета финансов в бухгалтерии.

10. Дать объявление о фирме в газете.

Изучите должностную инструкцию специалиста по маркетингу (пример должностной инструкции прилагается)

Определите задачи, которые соответствуют Вашей должности. Укажите для каждой выбранной задачи должностные функции и обязанности, выполняемые для их решения, следующим образом: № задачи - № функции - № обязанности.

Пример должностной инструкции специалиста по маркетингу [организационно-правовая форма, наименование организации, предприятия]

Утверждаю [должность, подпись, Ф. И. О. руководителя или иного должностного лица, уполномоченного утверждать должностную инструкцию] [число, месяц, год] М. П. Должностная инструкция специалиста по маркетингу [наименование организации, предприятия и т. п.] Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

I. Общие положения

1.1. Специалист по маркетингу относится к категории специалистов, который принимается на работу и увольняется с нее приказом директора предприятия по представлению начальника отдела маркетинга.

1.2. Специалист по маркетингу непосредственно подчиняется начальнику отдела маркетинга.

1.3. На должность специалиста по маркетингу назначается лицо, имеющее высшее профессиональное (экономическое) образование, без предъявления требований к стажу работы, или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку по маркетингу, без предъявления требований к стажу работы.

1.4. На время отсутствия специалиста по маркетингу его обязанности выполняет заместитель, назначаемый в установленном порядке, который приобретает соответствующие права и несет ответственность за своевременное и качественное исполнение возложенных на него обязанностей.

1.5. В своей деятельности специалист по маркетингу руководствуется: - законодательными и нормативными актами по вопросам маркетинга; - методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов; - уставом предприятия; - правилами трудового распорядка; - приказами и распоряжениями директора предприятия и непосредственного руководителя. - настоящей должностной инструкцией.

1.6. Специалист по маркетингу должен знать: - законодательные и нормативные акты, а также методические материалы по маркетингу; - рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики; - конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка; - методы проведения маркетинговых исследований; - основы менеджмента; - организационно-правовой статус предприятия, перспективы его развития; - опыт аналогичных отечественных и зарубежных фирм; - этику делового общения; - технологию производства выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг); - методы расчета прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства; - ценообразование и ценовую политику; - организацию торгово-сбытовой деятельности, производства, труда и управления; - методы изучения внутреннего и внешнего рынка, его потенциала и тенденций развития; - формы учетных документов и порядок составления отчетности; - технические средства сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; - компьютерные технологии и операционные системы; - организацию рекламного дела; - гражданское и трудовое законодательство; - правила и нормы охраны

труда.

II. Функции

На специалиста по маркетингу возлагаются следующие функции:

2.1. Содействие сбалансированному развитию производства и сферы услуг; 2.2. Участие в разработке маркетинговой и ценовой политики.

2.3. Обеспечение конкурентоспособности товаров и услуг.

2.4. Участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

III. Должностные обязанности

Для выполнения возложенных на него функций специалист по маркетингу обязан:

3.1. Осуществлять разработку мер по производству продукции (товара) и оказанию услуг, которые находят наибольший спрос и рынок сбыта.

3.2. Содействовать сбалансированному развитию производства и сферы услуг, готовить предложения по выбору и изменению направлений развития товарного ассортимента, производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности.

3.3. Участвовать в разработке маркетинговой политики, определении цен, создавать условия для планомерной реализации товара и расширения оказываемых услуг, удовлетворения спроса покупателей (клиентов) на товары и услуги.

3.4. Изучать рынок аналогичных товаров и услуг (анализ спроса и потребления, их мотиваций и колебаний, деятельности конкурентов) и тенденций его развития.

3.5. Прогнозировать объем продажи и формировать потребительский спрос на товары и услуги, выявлять наиболее эффективные рынки сбыта, а также требования к качественным характеристикам товара (способ его производства, срок службы, правила пользования, упаковку) или оказываемой услуги.

3.6. Исследовать факторы, влияющие на сбыт товара и имеющие значение для успешной реализации оказываемых услуг, типы спроса (устойчивый, ажиотажный, кратковременный и др.), причины его повышения и снижения, дифференциацию покупательной способности населения.

3.7. Совершенствовать информационное обеспечение проводимых исследований рынка.

3.8. Разрабатывать программы по формированию спроса и стимулированию сбыта, рекомендации по выбору рынка в соответствии с имеющимися ресурсами.

3.9. Определять меры, готовить предложения и разрабатывать рекомендации по повышению качества и улучшению потребительских свойств товаров и услуг, перспективы освоения новой продукции и рынков сбыта с учетом социально-демографических особенностей различных групп населения, состояния и динамики их доходов, традиций и вкусов, а также необходимые для этого затраты всех видов ресурсов, включая сырье, материалы, энергию, кадры.

3.10. Анализировать конкурентную среду с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, объем оборота, прибыль от продажи, конкурентоспособность, скорость реализации, факторы, влияющие на сбыт.

3.11. Вести контроль за сбытом, проводить сопоставление запланированных данных с полученными результатами по объему, выручке, времени сбыта (оказания услуг) и территории их распространения, выявлять отклонения и изменения конъюнктуры рынка.

3.12. Обеспечивать рост эффективности предпринимательской деятельности, прибыли и доходов, повышение конкурентоспособности товаров и услуг.

3.13. Принимать участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

3.14. Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

IV. Права

Специалист по маркетингу имеет право:

4.1. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его

деятельности.

4.2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.3. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы по вопросам, входящим в его компетенцию.

4.4. Привлекать специалистов всех структурных подразделений предприятия для решения возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет - с разрешения руководителя предприятия).

4.5. Требовать от руководства предприятия оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

V. Ответственность

Специалист по маркетингу несет ответственность:

5.1. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция разработана в соответствии с [наименование, номер и дата документа].

Руководитель структурного подразделения [инициалы, фамилия] [подпись] [число, месяц, год]

Согласовано: Начальник юридического отдела [инициалы, фамилия] [подпись] [число, месяц, год]

С инструкцией ознакомлен: [инициалы, фамилия] [подпись] [число, месяц, год]

Задание 9.

Туристская группа отправляется в двухнедельное путешествие по городам Узбекистана. Авиационный маршрут начинается в Южно-Сахалинске и предусматривает пересадку в Хабаровске. В аэропорту убытия объявлена

задержка рейса на четыре часа. Группа не успевает на рейс из Хабаровска в Ташкент, который выполняется один раз в сутки.

Какие действия должен предпринять руководитель туристской группы?

Задание 10.

Житель Владивостока приобрел у туристской фирм билет на автобус до Дальнегорска. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге дважды ломался. После второй поломки продолжать поездку не имело смысла, и пассажирам пришлось нанимать другой автобус, чтобы вернуться обратно. Директор туристской фирмы пообещал предоставить ранним утром следующего дня новое средство передвижения. Однако и на следующий день съездить в Дальнегорск не удалось. Туристская фирма просто вернула деньги.

Опишите возможные варианты завершения этой конфликтной ситуации. Примите к сведению, что:

- 1) автобус принадлежал туристской фирме;
- 2) автобус был заказан туристской фирмой у автотранспортного предприятия.

Рассмотрите все документы, фигурировавшие в этой ситуации, и дайте им правовую оценку.

Разработайте комплекс мероприятий, которые должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

Задание 11.

Группа туристов подъехала на автобусе к железнодорожному вокзалу города Суйфэньхэ для отправки в Россию. После прибытия грузовика с багажом туристов группу обступила толпа китайцев — «помогаек», как их называют наши соотечественники, навязчиво предлагая донести сумки до здания вокзала. Один из них практически вырвав огромную сумку с вещами из рук

пожилой женщины, потащил ее к вокзалу.

По дороге у сумки оторвались ручки, и китаец дотащил ее до вокзала по земле. Сумка, естественно, испачкалась и в некоторых местах порвалась. К ужасу владелицы пострадала находящаяся в сумке норковая шуба стоимостью 1,2 тыс. \$ US.

Судя по всему, помогайки представляли какую-то фирму, поэтому женщина решила выяснить ее название и адрес, чтобы добиться компенсации материального и морального ущерба.

Но как это сделать? В вокзальной суете надо пройти пограничный и таможенный контроль, сесть в поезд — и до свидания, Китай! Поэтому пострадавшая потребовала, чтобы соответствующее расследование провела

туристская фирма, отправившая ее в поездку.

Обязана ли российская туристская фирма отвечать за действия зарубежных фирм, обслуживающих туристов?

Можно ли добиться справедливости на месте, привлекая китайскую полицию?

Задание 12.

Клиенты туристской фирмы обратились к ее директору с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у партнера туристской фирмы дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована

с нарушением элементарных правил безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, туристам предложили

в открытом море плавать с маской. При этом никто не провел даже элементарного инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Сопровождающие не следили и за тем, чтобы плавающие не попали под

маневрирующие катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Директор туристской фирмы полагает, что поскольку эта экскурсия

не входила в стоимость тура, российская фирма ответственность за нее не несет. Правомерно ли это?

Задание 13.

Выберите правильное написание и произношение (ударение) следующих географических терминов:

- 1) город Суйхэнхэ, Суйфуньхэ, Суйфэньхе, Суйфэнь-хэ, Суйхуньхэ;
- 2) озеро Цзинпо, Цзинпоху, Цзинбоху;
- 3) горы Кымган, Кымгансан;
- 4) остров Чеджу, Чеджудо;
- 5) Тайланд, Таиланд;
- 6) Таиландский залив, Тайландский залив, Сиамский залив;
- 7) на каком слогe следует делать ударение в названии острова Бали, города Патаяя, река Чаопрайя?
- 8) Великий Устюг
- 9) поехали в Дубай, поехали в Дубай
- 10) как там в Сочи, как там в Сочах
- 11) отдыхать на Гоа
- 12) ты был на Шри-Ланке?
- 13) турист из Сиднея
- 14) Белый дом в Вашингтоне

- 15) Польский Катовице
- 16) Как долететь до Рейкьявика?
- 17) Музей-заповедник «Кижы»
- 18) Вы бывали в Балашихе?
- 19) Барбадос
- 20) Флорида

Задание 14.

В общении между собой и в деловой документации профессионалы турбизнеса часто применяют различные специфические обозначения и сокращения, особенно на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям с партнером, недопониманию деловой корреспонденции, проблемам в общении с иностранным клиентами и другим досадным моментам. Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном туристском бизнесе.

Международное сокращение	Альтернативное или русское сокращение	Расшифровка
BB		
HB		
FB		
ALL INCL		
SGL		
DBL		
TRPL TRP		
SUIT		
EXTRA BED		
INF		
CHL CHD		
ADT		
SV		
SITY TOUR		
Bed occupancy		
Bellman		
Budget (budget hotel)		
Blanket reservation		
Bucket shop		
Double up		
Fly-by-night operation		
Front desk		
Full house		
In-house training		

Задание 15.

В туристскую фирму обратился клиент с просьбой организовать поездку на Кипр для супружеской пары с ребенком шести лет. После того как он предъявил паспорта, сотрудники туристской фирмы заказали для него в гостинице двухместный номер с дополнительной кроватью для ребенка. 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 ребенка.

Но согласно договору с клиентом фирма не несет ответственности за подлинность его загранпаспорта и прохождение им паспортного контроля. Поэтому сотрудники посчитали, что их вины здесь нет. Клиент решил подать на фирму в суд. Прав ли он?

Задание 16.

Во время летних каникул студентка Лена решила отдохнуть в Южной Корее. Для этого она оформила туристскую визу сроком на три месяца. Вскоре после приезда в Корею она познакомилась с менеджером крупной компании, который предложил, ей полгода поработать в ресторане официанткой. Девушка согласилась, тем более что кореец пообещал решить все проблемы, связанные с продлением визы. Время шло, Лена работала, менеджер регулярно привозил ей заработную плату, а на вопрос девушки, когда он возьмет у нее паспорт и продлит визу, работодатель отвечал, что еще успеет.

Пробыв в Корее пять месяцев, Лена решила вернуться в Россию, о чем сообщила менеджеру. После этого связь с ним оборвалась. Таким образом, девушка пробыла в Корее два месяца нелегально. Документов, подтверждающих ее работу в ресторане, нет.

Что делать Лене? Каким образом она сможет вернуться в Россию? Несет ли ответственность туристская фирма за невозвращение туристки в период действия визы?

Задание 17.

Определите категорию гостиниц в следующих примерах:

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена

постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенца один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной

связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование,

соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенца один раз в три дня.

7. Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов.

Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе.

Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным).

Задание 18.

Экскурсия на «Горный Воздух».

На основании выбранного объекта показа проведите часть экскурсии по туристскому маршруту для **местных** экскурсантов, завершив рассказ логическим переходом к следующему объекту показа. (Перед началом экскурсии необходимо представить: тему, название экскурсии, подтему, которую раскрываете на туристском маршруте, время на показ и рассказ, выделенное в технологической карте).

Задание 19.

Экскурсия в Краеведческий музей.

На основании выбранного объекта показа проведите часть экскурсии по туристскому маршруту для **иностранцев** экскурсантов, завершив рассказ логическим переходом к следующему объекту показа. (Перед началом экскурсии необходимо представить: тему, название экскурсии, подтему, которую раскрываете на туристском маршруте, время на показ и рассказ, выделенное в технологической карте).

Задание 20.

Экскурсия площадь Победы.

На основании выбранного объекта показа проведите часть экскурсии по туристскому маршруту на объекте для **детской группы экскурсантов**, завершив рассказ логическим переходом к следующему объекту показа. (Перед началом экскурсии необходимо представить: тему, название экскурсии, подтему, которую раскрываете на туристском маршруте, время на показ и рассказ, выделенное в технологической карте).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

(Изменения и дополнения вносятся ежегодно и оформляются в данной форме. Изменения вносятся заменой отдельных листов (старый лист при этом цветным маркером перечеркивается, а новый лист с изменением степлером прикалывается к рабочей программе (хранится на кафедре), в электронной форме программа должна быть актуализированной всегда, т.е. с внесенными изменениями.

При наличии большого количества изменений и поправок, затрудняющих понимание, возникших в связи с изменением нормативной базы ВО и другим причинам, проводится полный пересмотр (т.е. выпускается новая программа), которая проходит все стадии проверки и утверждения).

программе _____
(государственного экзамена)
по направлению подготовки (специальности) _____

на 20__/20__ учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:

(элемент программы)

1.1.;

1.2.;

...

1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:

(элемент программы)

2.1.;

2.2.;

...

2.9.

Составитель:

дата

подпись

расшифровка подписи

Зав. кафедрой

подпись

расшифровка подписи