

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 30.05.2024 14:42:21
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee58dc5404983126

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»



ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень)

Бакалавр

Год начала подготовки

2018

Майкоп

Программа государственного экзамена составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 558 с учетом дополнений и изменений, и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

к.э.н., доцент



Кумпилова А.Р.

(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа утверждена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«26»05.2023г.



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

От 25.05. 2023 года, протокол № 5

Программа государственного экзамена актуализирована

Заведующий кафедрой



Кумпилова А.Р.

«26» 05. 2023г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

2.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

3. Литература

Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516 в блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (п.2.7), позволяющие определить практическую и теоретическую подготовленность бакалавров к выполнению профессиональных задач.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность: 04. Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности).

Сферами профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность, являются: деятельность по оказанию туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирования, продвижения и реализации туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Перечень основных объектов (или областей знания) профессиональной деятельности выпускников:

- туристский продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие туристские услуги, его разработка и проектирование программ туристского обслуживания,
- туристские организации и организации туристской индустрии,
- туристские регионы и территории,
- технологии обслуживания клиентов, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители туристского продукта, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы организаций туристской индустрии.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.02 Туризм готовится к решению задач профессиональной деятельности выпускников:

- проектный;
- технологический

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

проектная деятельность:

- владение основами туристско-рекреационного проектирования;
- изучение и прогнозирование спросов с учетом требований потребителей определенных сегментов рынка;
- проектирование туристских маршрутов, программ, в т.ч. региональных брендовых маршрутов;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие туристского предприятия;
- проектирование предприятий индустрии туризма;

- разработка и реализация бизнес-планов создания предприятия индустрии туризма;
- формирование логистических схем в сфере туризма и оценка их эффективности.

технологическая деятельность:

- разработка туристского продукта, учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, логистики;
- использование технологий рационального природопользования при формировании туристского продукта;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг;
- построение эффективной системы продвижения туристского продукта;
- обеспечение безопасности туристской деятельности, включая охрану труда.

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации бакалавров в Майкопском государственном технологическом университете. Он предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки «Туризм».

Проведения и программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм определяются вузом на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете, соответствующей примерной программы, разработанных УМО по образованию в области туризма, федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственный экзамен проводится по утвержденной программе государственного экзамена, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

Обучающемуся должно быть предоставлено время для подготовки ответа по билету (не менее 40 минут) и лист для подготовки конспекта ответа. После завершения ответа лист с конспектом, подписанный обучающимся, остается у секретаря государственной экзаменационной комиссии и хранится в течение месяца. Итоги заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена фиксируются в итоговой ведомости с указанием фамилии обучающегося, номера протокола, номера экзаменационного билета и полученной оценки. Итоговая ведомость подписывается председательствующим и секретарем государственной экзаменационной комиссии и передается для хранения в номенклатуре дел деканата факультета.

Экзамен должен определить уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебными программами соответствующих дисциплин, и охватывать минимальное содержание, установленное федеральными государственным образовательным стандартом высшего образования; выявить глубину понимания

выпускниками теоретических основ изученных наук, умение связывать общие и частные вопросы, оперировать примерами, владение методологией изученных наук.

Результаты освоения ОП бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные учебным планом направления подготовки Туризм.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Комиссия действует в течение календарного года. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Майкопском государственном технологическом университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией на открытых заседаниях, с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, составленным в соответствии с программой государственного экзамена. Экзаменационный билет включает три вопроса, охватывающие базовую и вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Экзаменационной комиссией оценивается ответ на каждый вопрос, при этом учитываются полнота ответа, его соответствие программе, логичность изложения, соблюдение норм литературного языка, характер и количество существенных и несущественных ошибок. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной знаний выпускника. Несущественные ошибки возникают из-за его невнимательности, незнания некоторых специфических деталей вопросов, неумения привести конкретные примеры на заданный вопрос и пр.

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственный экзамен проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении экзамена с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого аттестационного испытания). Продолжительность аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность государственного испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене в устной форме - не более, чем 20 минут;
- продолжительность выступления, обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более, чем 15 минут.

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Ответ на каждый вопрос экзаменационного билета оценивается одним из следующих баллов: «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- ответ полный и соответствует программе;
- материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;
- существенные ошибки отсутствуют;
- допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

- ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;
- материал изложен логично;
- существенные ошибки отсутствуют;
- допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);
- отсутствует логика в изложении материала;
- допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;
- допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- обнаружено непонимание данного материала выпускником;
- допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;
- выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;
- выпускник уличен комиссией в использовании неразрешенным вспомогательным материалом.

Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла. Продолжительность государственного экзамена не должна превышать 45 минут на одного студента, т.е. одного академического часа.

Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания Государственной экзаменационной комиссии в день экзамена.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы - отмена рейса, погодные условия, отсутствие билетов, служебная командировка), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. В этом случае обучающийся должен написать заявление на имя декана факультета с просьбой перенести сроки государственной итоговой аттестации с приложением документа, подтверждающего причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания.

Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» и не прошедший государственное аттестационное испытание в установленный для него срок, отчисляется из Майкопского государственного технологического университета, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана с выдачей ему справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Майкопского государственного технологического университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию, но не ранее, чем через год, и не позднее, чем через 5 лет после прохождения предшествующей государственной итоговой аттестации.

По результатам государственных итоговых испытаний обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласия с результатом государственного аттестационного испытания. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии; заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедуры государственного аттестационного испытания; письменные ответы обучающегося при их наличии (при рассмотрении апелляции по проведению государственного экзамена); выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию (при рассмотрении апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

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

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственного аттестационного испытания 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.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 2 рабочих дней со дня вынесения решения апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующие решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставлении нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное заседание государственного итогового испытания проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Компетенции и индикаторы их достижения		
Наименование категорий (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции		
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи
		УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
		УК-1.4.

		Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
		УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
Разработка и реализация проектов	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. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством
		УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм
		УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.
		УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).
		УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в

		обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами
		УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.
		УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.
		УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК – 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.
		УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с

		<p>другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.3. Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p>
		<p>УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p>
		<p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>
		<p>УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>
		<p>УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.</p>
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.</p> <p>УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора</p>

		здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах.
		УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций различного происхождения
		УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.
		УК-9.2. Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски.
		УК-9.3. Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма,	УК -10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией.
		УК -10.2.

	терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции. УК-10.3. Использует в профессиональной сфере навыки оценки угроз проявления экстремизма, терроризма и коррупции
Общепрофессиональные компетенции		
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение туристской сфере	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.
		ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности.
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности.
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.
		ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их

		продвижение, в том числе в информационно- телекоммуникационной сети Интернет.
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно- экономические показатели предприятий туристской сферы.
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.
		ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия.
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно- правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
		ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и	ОПК-8.1 Использует технические средства и информационные технологии для поиска информации при решении профессиональных задач

	использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2 Понимает и реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции, установленные ВУЗом		
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПКУВ-1. Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПКУВ-1.1. Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия.	
	ПКУВ-1.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта.	
	ПКУВ-1.3. Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта.	
	ПКУВ-1.4. Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	
ПКУВ-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	ПКУВ-2.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя.	
	ПКУВ-2.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг.	
	ПКУВ-2.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.	
ПКУВ-3. Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПКУВ-3.1. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	
	ПКУВ-3.2. Использует методы бизнес-планирования.	
	ПКУВ-3.3. Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта.	
Тип задач профессиональной деятельности: технологический		
ПКУВ-4. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПКУВ-4.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	

	ПКУВ-4.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.
	ПКУВ-4.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов
ПКУВ-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПКУВ-5.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
	ПКУВ-5.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
	ПКУВ-5.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
ПКУВ-6 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПКУВ-6.1. Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.
	ПКУВ-6.2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний
ПКУВ-7. Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	ПКУВ-5.1. Проводит исследования туристско- рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов.
	ПКУВ-5.2 Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма.
	ПКУВ-5.3 Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.

2.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

1. Понятие туризма, основные функции и содержание.

Современные дефиниции понятия «туризм». Значение терминов «туризм», «турист», «туристская деятельность». Отличительные характерные черты туризма. Цели туризма. Функции туризма: социально-культурная, рекреационная, познавательная, развивающая, развлекательная. Туризм и смежные понятия. Различия между путешествием и туризмом. Особенности функционирования туристского рынка. Современный туристский рынок и перспективы его развития.

2. Классификация видов туризма, их общая характеристика.

Существующие классификации в туризме. Сущность и цели классификации. Классификация туризма по территориальному признаку, направленности турпотоков, целям деятельности, организационному признаку, по возрастной категории путешественников, финансово-экономическому признаку, виду используемых туристских ресурсов, типу туристской дестинации, способу размещения и передвижения, протяженности маршрута, продолжительности поездки, субъектному признаку, мотивационно-целевому признаку. Характеристика рекреационного, лечебного, познавательного, делового, религиозного, этнического, спортивного, образовательного, транзитного, приключенческого, экстремального, агротуризма, экологического и шоп-туризма.

3. Зарождение и развитие туризма в России

Предпосылки возникновения и развития путешествий. Путешествия славян и торговые пути на территории Древней Руси. Христианское паломничество и крестовые походы. Русское православное богомолье. Великие географические открытия русских землепроходцев, путешественников и мореплавателей XIV—XVII вв. и их роль в развитии Российского государства. Предпосылки становления современных форм туристской деятельности. Туристско-экскурсионное дело в СССР. Современное состояние развития туризма в РФ.

4. Туризм в мировой экономике и обществе. Факторы, влияющие на развитие туризма в мире

Современные тенденции и перспективы развития туризма в мире. Международный туризм как форма международных экономических отношений. Роль туризма в мировой экономике. Факторы развития туризма: политические, экономические, социальные, распространения культуры и образования, успехи в развитии транспорта, развитие средств информации. Условия, необходимые для успешного развития туризма: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал.

5. Государственное регулирование туризма в РФ. Федеральные и региональные программы развития внутреннего туризма

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Основные понятия туристская индустрия, туристская деятельность, туроператор, турагент, туристский продукт, формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта, реализация туристского продукта, экстренная помощь в редакции ФЗ «Об основах туристской деятельности». Государственное регулирование туристской деятельности. Условия осуществления туроператорской деятельности в РФ. Единый Федеральный реестр туроператоров. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Государственная программа «Развитие туризма». Государственная программа Республики Адыгея "Развитие туризма".

6. Российское законодательство в области защиты прав и интересов туристов. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Закон РФ "О защите прав потребителей". Федеральная закон "О лицензировании отдельных видов деятельности". Права и интересы потребителей в туризме: разрешение конфликтов. Приказ Министерства экономического развития РФ от 11.11.2022 №617 "Об утверждении требований к средствам размещения, используемым для осуществления деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма. Постановление Правительства РФ от 31.05.2010 №370 "Об утверждении Положения о предоставлении помощи в возвращении в РФ". Постановление Правительства РФ от 23.09.2020 №1532 "Об утверждении правил

возмещения реального ущерба туристам". Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

7. Механизмы развития въездного туризма в РФ. Характеристика состояния рынка въездного туризма в РФ.

Общая характеристика рынка въездного туризма в РФ на современном этапе и перспективы его развития. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Экономическое значение въездного туризма. Специфика сегментации въездного потока в РФ, структура въездного туризма в Россию. Оценка спроса на туры в Россию. Статистика въездов в РФ. Специфика географии мест пребывания иностранных туристов в РФ. Предпочтения по видам туризма иностранных туристов, посещающих РФ. Проблемы въездного туризма в РФ; причины, препятствующие развитию въездного туризма. Основные меры по их преодолению.

8. Механизмы развития внутреннего туризма в РФ. Характеристика состояния рынка внутреннего туризма в РФ.

Становление и особенности формирования рынка внутреннего туризма в РФ. Основные виды туризма и туристские дестинации (регионы, города), представленные на российском рынке внутреннего туризма, статистика путешествий российских граждан по городам России. Современное состояние, проблемы и перспективы развития рынка внутреннего туризма в РФ. Особенности организации внутреннего туризма в Центрально-Европейской части России. Особенности организации внутреннего туризма в Северо-западном регионе России. Особенности организации внутреннего туризма на Юге России. Особенности организации внутреннего туризма в Сибири и на Дальнем Востоке. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года

9. Основные туристские регионы в РФ и перспективы их развития.

Особенности формирования и функционирования туристского региона Центрально-Европейской части России. Основные туристские дестинации. Виды туризма. Статистика путешествий. Особенности организации перевозки, размещения туристов. Организация питания. Основные принимающие туроператоры. Особенности формирования и функционирования туристского региона Северо-Западной части России. Особенности формирования и функционирования туристского региона Юга России. Особенности формирования и функционирования туристского региона Сибири и Дальнего Востока.

10. Технологии выездного туризма в РФ. Характеристика направлений массового выездного туризма.

Характеристика рынка выездного туризма в РФ: становление и особенности формирования. Основные виды туризма и туристские дестинации (регионы, страны), представленные на российском рынке выездного туризма. Региональные особенности формирования рынка выездного туризма в РФ. Современное состояние, проблемы и перспективы развития рынка выездного туризма в РФ. Особенности организации туризма в странах средиземноморского бассейна: особенности формирования и функционирования средиземноморского туристского региона. Особенности организации туризма в странах Западной Европы. Особенности организации туризма в странах Восточной Европы. Особенности организации туризма в странах Юго-Восточной Азии.

11. Инновационные технологии туризма.

Инновации в туризме и сервисе: основные понятия, роль и значение. Инновационные процессы, пути совершенствования и развития. Примеры инноваций в сервисе и туризме. Проектирование инновационной деятельности в сфере сервиса и туризма. Основные направления развития инновационной деятельности в туризме. Направления технологических инноваций в воспроизводстве туристских продуктов.

Инновации в индустрии международного туризма. Способы государственной поддержки инноваций в сфере туризма.

12. Правовые и нормативно-технические основы обеспечения безопасности в туризме

Понятие и сущность безопасности туризма. Угрозы безопасности туризма и источники опасности в сфере туризма. Содержание и виды режимов обеспечения безопасности туризма, государственная политика в области обеспечения безопасности туризма, меры, формы обеспечения безопасности туризма. Источники законодательства РФ в области безопасности туризма. Федеральный закон «О транспортной безопасности»; приказ Минтранса России «Об утверждении Правил обеспечения безопасности перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом и Перечня мероприятий по подготовке работников юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих перевозки автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, к безопасной работе и транспортных средств к безопасной эксплуатации») др.

13. Ответственность туристской организации при возникновении чрезвычайной ситуации.

Правила обеспечения безопасности туристов во время стихийных бедствий (землетрясения, извержения вулканов, цунами, паводки и наводнения, лавины, торнадо и тайфуны). Обеспечение безопасности туристов при террористических угрозах (стратегия выживания при захватах самолетов, правила поведения при угрозе взрывов на туристических объектах). Положение о взаимодействии поисково-спасательных формирований МЧС России, Минздрава России, органов управления туризмом субъектов Российской Федерации и других структур по вопросам обеспечения безопасности туристов.

14. Основные виды страхования туристов в РФ. Документационное обеспечение страхования.

Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора. Условия страхования туристов, отправляющихся в зарубежную поездку. Виды страхования туристов. Дополнительные виды страхования туристов. Страхование внутреннего и въездного туризма. Страхование профессиональной ответственности туроператора. Финансовые гарантии туроператоров. Законодательное регулирование страховой деятельности в РФ. Договор страхования: структура, порядок заключения, ответственность сторон.

15. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций сферы туризма

Реклама, ее сущность и функции в туристской деятельности. Закон РФ «О рекламе», как основной правовой документ, регулирующий рекламную деятельность на туристском рынке. Понятие рекламной кампании туристского предприятия, их роль, значение, основные цели и задачи. Методика разработки и проведения рекламных кампаний, отраслевые особенности, оценка экономической и социальной эффективности.

16. Классификации потребностей и мотивации в туризме. Сегментация туррынка по мотивационному признаку

Понятие сегментации, основные критерии и признаки сегментации. Целевой рынок туристических услуг, методика поиска целевых сегментов. Классификация потребностей по А.Х. Маслоу. Основные факторы туристской мотивации. Детерминанты и основные этапы принятия потребительского поведения. Управление потребительской мотивацией в сфере туризма и гостеприимства. Анализ факторов, оказывающих влияние на формирование потребительской мотивации в сфере туризма и гостеприимства. Механизмы мотивации потребителя к приобретению туристских и гостиничных услуг

17. Принятие и реализация управленческих решений в туристской организации.

Туристская организация как объект управления: специфические особенности, внешняя и внутренняя среда организации. Миссия, цель и задачи организации. Разработка управленческих решений в туристических организациях. Понятие и процесс разработки управленческого решения. Типы управленческих решений: критерии, преимущества и недостатки. Роль руководителя в процессе разработки управленческих решений. Влияние стиля руководства на процесс принятия управленческих решений. Социальные аспекты разработки управленческих решений в туристических организациях. Организация процесса разработки управленческих решений и контроль за исполнением мероприятий

18. Формы и методы продвижения туристского продукта. Современные технологии продвижения.

Понятие коммуникаций и коммуникативной политики туристской фирмы. Продвижение туристских продуктов и услуг через традиционные и электронные каналы. Система продвижения туристского продукта. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристского продукта. Рекламные и нерекламные методы продвижения турпродукта. Каталоги туроператора (генеральные и служебные). Содержание каталогов. Требования, предъявляемые к их содержанию: информативность, достоверность информации, удобство пользования, условия сотрудничества туроператора и турагента.

19. Формирование сбытовой сети в туроперейтинге. Агентские соглашения.

Система каналов сбыта туристских услуг, характеристика и структура каналов сбыта. Прямые и косвенные каналы сбыта. Розничные и оптовые продажи туристских продуктов и услуг. Франчайзинг в туризме. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг: создание комфортной атмосферы. Привлечение и удержание клиентов: диагностика и устранение проблем, возникающих в процессе продажи. Работа с рекламациями. Послепродажная работа с клиентами: послепродажная деятельность по оценке степени удовлетворения клиентов, работа с постоянными клиентами. Формирование клиентских баз потребителей туристских услуг. CRM-технологии.

20. Особенности ценообразования турпродукта в выездном, внутреннем и въездном видах туризма.

Цена как важнейший элемент туристского рынка. Цели и методы ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Маркетинговые стратегии ценообразования применяемые в практике туризма. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта. Ценообразование на услуги внутреннего, выездного и въездного туризма

21. Особенности организации религиозных и паломнических туров.

Специфика организации религиозных и паломнических поездок. Потребности туристов (паломников), путешествующих с религиозными целями. Классификация организаторов религиозного туризма в России, их роль и функции на рынке религиозного туризма. Характеристика посетителей монастыря и специфика их обслуживания. Законодательное регулирование организации паломнических поездок религиозными организациями, которые не относятся к туристским операторам и агентам. Виды паломнических служб, их характеристика. Значимость религиозного туризма.

22. Развлекательные центры мира. Анимационные программы в туризме.

Индустрия досуга и развлечений, ее характеристики. Лучшие парки развлечений в мире: «Мир Уолта Диснея» во Флориде, «Юниверсал Орlando», «Юниверсал Студиос Голливуд» и др. Туристская анимация: определение и цели. Основные виды туристской анимации: спортивная, развлекательная, детская, культурная. Роль туристской анимации в

индустрии досуга и развлечений. Профессиональные навыки и качества аниматора. Организация и планирование туристской анимации. Примеры успешных программ туристской анимации.

23. Культурно-исторические центры, их классификация и роль в разработке туристских маршрутов.

Классификация культурно-исторических объектов: материальные и духовные. Памятники культуры, истории, археологии, градостроительства и архитектуры, искусства. Культурно-исторические ресурсы. Центры искусств и литературы (известные деятели литературы, театра, кино; произведения скульптуры; художественные промыслы; театры, студий и т.д.). Тематические парки культуры (искусственные ландшафты (селитебные, рекреационные, спортивно-оздоровительные, промышленные, транспортные)). Факторы развития культурно-исторического туризма. Функции культурного туризма.

24. Понятие «культурное наследие» и включение объектов культуры в туристские программы.

Основные термины, связанные с понятием «культурное наследие». Роль культурного наследия в развитии туризма. Различные объекты культурного наследия как основа развития туризма и перспективы расширения их видового разнообразия; сохранность подлинных объектов культурного наследия, представленных на туристическом рынке, ее зависимость от современных задач туристического бизнеса. Мероприятия, направленные на сохранение и транслирование памятников культурного наследия

25. Организационно-правовые формы предприятия в сфере туризма.

Туристское предприятие как хозяйствующий объект. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Организационно-правовые формы в сфере туристского бизнеса. Организационно-правовые формы юридических лиц. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристской организации. Место турагента и туроператора на туристском рынке. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия. Прекращение деятельности туристского предприятия.

26. Природные (ландшафтные, биологические и водные) ресурсы, их роль в индустрии туризма.

Сущность туристских ресурсов. Классификация туристских ресурсов. Природные рекреационные ресурсы – ландшафт, водные ресурсы, растительный покров, биологические ресурсы, гидроминеральные ресурсы, биоклиматические ресурсы. Использование особо охраняемых природных территорий – национальные парки, заповедники, природные рекреационные парки регионального и местного уровня. Природопользование в туризме. Роль рекреационных ресурсов в развитии туристских центров.

27. Географическое положение, тектоника, геология, климат России, Кавказа, Республики Адыгея.

Географическое положение России: основные характеристики. Моря омывающие территорию России. Геологическое и тектоническое строение территории России. Рельеф России. Экономико-географическое положение России. Административно-территориальное устройство России. Кавказская горная страна. Общие особенности природы и внутренние различия. Природные ресурсы, их использование. Горная система Кавказа: величие природы и культурное наследие. Республика Адыгея; географическое положение, природа Адыгеи (климат, рельеф, внутренние воды, почва, животный и

растительный мир), исторические памятники, природные достопримечательности, активный отдых.

28. Технология формирования и реализации туров.

Сущность тура как основного продукта деятельности туроператора. Особенности формирования турпакета, его основные этапы формирования, особенности организации турпродукта в рамках въездного туризма. Определение поставщиков услуг, полная характеристика сложившегося турпродукта (основные дестинации, пункты остановок, средства размещения, экскурсионное обслуживание, финансовая составляющая и т.д.). Туроперейтинг: организация деятельности. Специфика туроперейтинга в зависимости от различных типов туров. Технология разработки тура в системе туроперейтинга. Контроль и оценка туроперейтинга.

29. Технология составления и основное содержание документации туристов (путевка, ваучер, страховой полис, памятка).

Документы при формировании турпродукта. Документы при реализации турпродукта. Оформление туристской документации. Договор о реализации турпродукта. Формы договора. Документы, выдаваемые туристу о подтверждении заключенного с туристской организацией договора. Бланк строгой отчетности «Туристская путевка». Информация содержащаяся в турпутевке. Информационный листок к путевке, его данные. Туристский ваучер. Памятка для туристов. Страховой полис.

30. Правовое и документационное обеспечение визового и безвизового въезда иностранных граждан на территорию РФ. Таможенные формальности.

Визовая политика России. Визы и приглашения в Россию: туристическая виза; частная виза; бизнес виза; рабочая виза. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Порядок оформления и выдачи документов для въезда в РФ и выезда из РФ иностранных граждан и лиц без гражданства. Условия въезда граждан иностранных государств в Российскую Федерацию по дипломатическим, служебным (официальным, специальным), общегражданским паспортам.

31. Особенности визового и безвизового выезда в зарубежные страны для граждан РФ.

Особенности визового и безвизового режима. Шенгенское соглашение: главная цель, основные положения, страны – участники Шенгенского соглашения. Порядок оформления и правила использования Шенгенской визы. Визовые требования, предъявляемые к российским гражданам при въезде в иностранные государства. Период действия безвизового режима, установленного иностранными государствами для российских граждан. Безвизовые страны для россиян. Документами, дающими право на выезд из России и въезд в Россию, а также удостоверяющими личность гражданина России во время пребывания за пределами страны. Основные правила и порядок оформления и выдачи заграничных паспортов гражданам Российской Федерации.

32. Санитарно-эпидемиологические правила в международных путешествиях.

Санитарно-эпидемиологические правила в международных путешествиях. Документы, регламентирующие безопасность турпоездки. Основные медико-санитарные правила в турпоездках. Краткая характеристика наиболее опасных заболеваний для путешественников. Санитарные (медицинские) формальности в туризме. Санитарные службы, осуществляющие контроль соблюдения медицинских формальностей. Эпидемиологические риски за рубежом. Санитарно-эпидемиологические требования к гражданам, возвращающимся из заграничных поездок.

33. Пути обеспечения конкурентоспособности туристских организаций.

Понятие конкурентоспособности туристического предприятия. Структура факторов, влияющих на конкурентоспособность туристского предприятия. Факторы, определяющие внешние и внутренние конкурентные преимущества организации; Формирование и оценка

конкурентных преимуществ организации на рынке туристских услуг. Анализ конкурентов и выявление конкурентных преимуществ фирмы. Конкурентные стратегии предприятия. Меры, направленные на повышение конкурентоспособности предприятия. Пути улучшения качества турпродукта.

34. Функции и роль туроператора в туристской индустрии.

Основные направления деятельности туроператоров и их функции. Место туроператора на туристском рынке. Классификации туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры. Классификация туроператоров по специфике разрабатываемого продукта. Характеристика туроператоров: туроператоры лидеры мирового туризма. Туроператоры России: характеристика федерального реестра туроператоров. Туроператоры лидеры российского туризма. Туроператоры массового туризма. Специализированные туроператоры.

35. Технология формирования турпродукта туроператором. Работа туроператора с поставщиками услуг.

Этапы технологии разработки тура: исследовательский; заключение договоров со сторонними организациями; информационно-методическое обеспечение тура; формирование программы турпродукта: перечень туристического, экскурсионного, культурного, досугового обслуживания, перечень экскурсий и мероприятий и их продолжительность; расчет стоимости тура и калькуляция; продвижение тура на рынок. Договорные отношения с поставщиками туристских услуг: гостиничными предприятиями, автотранспортными предприятиями, авиакомпаниями и др. Виды договоров. Условия комитмента и элотмента. Основные положения договоров с поставщиками услуг

36. Основные функции туроператора выездного туризма. Технология организации туров российских туристов за рубеж.

Туроператоры как субъекты рынка выездного туризма. Деятельность туроператора по организации выездного туризма. Основные функции туроператора выездного туризма. Схема взаимодействия российской и иностранной турфирм при приеме иностранных туристов в Российской Федерации. Схема взаимодействия российской и иностранной турфирм при направлении российских туристов за границу. Особенности аутгоинга (формирование выездных туров). Профиль работы аутгоинг-туроператора. Монопрофильные и многопрофильные туроператоры. Технология организации туров российских туристов за рубеж.

37. Организация выездных групповых и индивидуальных туров массовых направлений.

Этапы разработки индивидуальных и групповых туров. Основные различия между индивидуальными и массовыми турпродуктами. Достоинства и недостатки индивидуальных туристских продуктов. Технологии организации выездных туров. Схемы сотрудничества оператора с иностранными meet-компаниями. Формы сотрудничества туроператоров и зарубежных гостиничных предприятий. Формы сотрудничества туроператора с предприятиями гостиничной индустрии. Разовые заявки, комитмент, элотмент, безотзывное бронирование, повышенная комиссия, приоритетное бронирование.

38. Технология организации специальных видов туризма: экстремального, экзотического, спортивного в выездном туризме.

Формы и методы практической организации специальных видов туристской деятельности. Классификация видов специальной туристской деятельности. Особенности организации и управления различными видами туристской деятельности. Виды экстремального туризма и тенденции развития. Вопросы безопасности при организации экстремального тура. Наиболее популярные дестинации для организации экстремального туризма. Экзотический туризм как разновидность экстремального туризма. География экстремального туризма. Определение

спортивного туризма. Категории сложности маршрута. Классификация оздоровительных услуг. Система спортивных клубов и их деятельность. Критерии выбора туристского маршрута. Роль сопутствующих отраслей экономики для развития спортивно - оздоровительного туризма.

39. Методы управления персоналом на туристском предприятии.

Роль и значение человеческого фактора в сфере сервиса и туризма. Персонал туристского предприятия, особенности управления персоналом, основные этапы. Основные виды деятельности кадровой службы в сервисе и туризме. Классификация методов управления персоналом на туристском предприятии. Понятие мотива и стимула, мотивации и стимулирования трудовой деятельности. Краткая характеристика теорий мотивации (содержательные и процессуальные теории мотивации). Формы стимулирования, используемые в сервисе и туризме.

40. Конфликты в организациях сферы туризма. Управление конфликтными ситуациями.

Конфликты: основные понятия, природа и способы предупреждения. Типы и виды конфликтов. Конфликт как инструмент развития организации. Классификация причин возникновения конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтов. Управление конфликтными ситуациями в туристской фирме. Предотвращение негативных последствий конфликтов в коллективе. Причины возникновения конфликтов с туристами: недолжное качество предлагаемых туристских услуг; осознание туристом явной низкой ценности приобретенного тура; неверное или неполное информирование туристов об особенностях предстоящей поездки. Методы преодоления конфликтов с туристами. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

41. Классификация и технологические схемы обеспечения питания туристов.

Технология и организация питания туристов. Виды питания. Схемы обслуживания туристов и гостей в кафе-барах. Технологические схемы обеспечения питания туристов. Специальные формы обслуживания в сфере питания. Классификация предприятия питания по различным признакам. Технология системы самообслуживания питания туристов: система кафетерия; система свободного потока; механизированная раздача блюд с медленно вращающихся «карусельных» многоярусных прилавков; автоматизированная раздача блюд и напитков с использованием быстродействующих торговых автоматов.

42. Гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства, их роль и значение.

Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма. Структура индустрии гостеприимства. Гостиничный продукт: местоположение, средства обслуживания, уровень сервиса, цена. Классификации и характеристики гостиниц в различных странах мира. Характеристика, специфические особенности и номенклатура гостиничных услуг. Организационно-правовые формы управления гостиницами. Сущность, структура и перспективы развития гостиничных цепей. Функциональное назначение основных служб и отделов гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

43. Особенности обслуживания туристов в гостиничном бизнесе.

Правила предоставления гостиничных услуг. Стандарты организации обслуживания в гостиницах: международные, российские стандарты ассоциаций, национальные стандарты, собственные стандарты отеля. Основные этапы обслуживания. Организация обслуживания в гостиницах. Дополнительные услуги. Подходы к качеству услуг гостиницы. Отношения, влияющие на качество услуг в отеле. Факторы влияющие на впечатление от качества. Показатели качества в гостиничной индустрии. Оценка качества. Удовлетворенность гостей. Стандарты обслуживания в гостинице.

44. Технологии взаимодействия туроператора с поставщиками гостиничных услуг.

Принципы взаимодействия операторов внутреннего и въездного туризма и гостиничных предприятий. Традиционные формы взаимодействия туристических предприятий и гостиниц. Групповые и индивидуальные тарифы. Принципы взаимодействия операторов выездного туризма и гостиничных предприятий. Рисковые и безрисковые формы взаимодействия. Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие взаимодействие туристских и гостиничных предприятий. Договор комиссии, агентский договор, договор реализации гостиничных номеров. Договоры комитмента и элонтмента. Депозитная система. Проектирование туристского продукта с учетом требований гостиничных предприятий.

45. Технология экскурсионного обслуживания в сфере туризма.

Понятие «экскурсия». Роль экскурсии в туристской деятельности. Понятие «экскурсионная деятельность». Основные понятия экскурсионной деятельности. Экскурсионная деятельность в современный период. Её место в сфере туристского бизнеса. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения. Современное состояние рынка экскурсионных услуг в России. Проблемы развития экскурсионной деятельности и пути их решения на современном этапе. Основные нормативно-правовые акты и ГОСТЫ, регламентирующие экскурсионную деятельность. Деятельность экскурсантов и экскурсоводов.

46. Методика и техника ведения экскурсии.

Технология проведения экскурсии Роль вводного слова, путевая информация, правила ведения группы в городском пространстве, вопросы техники безопасности и комфорта, психологические приемы управления группой, правила подачи материала, заключение экскурсии. Показ в экскурсионной деятельности: сущность, особенности, виды. Схема последовательности действий экскурсовода при показе объекта. Особенности рассказа в экскурсионной деятельности. Сочетание показа и рассказа в экскурсионной деятельности. Профессиональные требования, деловые качества экскурсовода, личностные качества, культура речи темп речи, дикция, имидж экскурсовода, идеальный экскурсовод глазами туристов.

47. Проектирование и организация услуги «Туристский поход».

Организация и проведение туристического похода. Выбор вида туристического похода. Поиск и выбор попутчиков. Этапы разработки маршрутов: исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута; выявление ограничений по потреблению туристских ресурсов; маркетинг рынка на туристские услуги по данной трассе маршрута; определение типа маршрута; построение эскизной модели маршрута; построение трассы маршрута; составление календарного плана путешествия, графика движения группы; привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения; разработка схемы безопасности на маршруте; разработка паспорта маршрута; пробный поход по маршруту; внесение изменений в схему маршрута. Формирование паспорта маршрута.

48. Организация работы турагентства по реализации туров. Формирование клиентской базы данных. Договор турагента с покупателем.

Основные направления деятельности и функции турагентов. Сотрудничество туроператоров и турагентов. Роль турагентов в туризме. Процесс организации деятельности турагента: критерии выбора организационно-правовой формы; основание для работы турагентов, штат турагентства. Формы работы турагентов с туроператорами; комиссионное вознаграждение. Должностные обязанности сотрудников турагентства. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Технология обслуживания клиента в турагентстве. Системы подбора и бронирования туров. Способы привлечения потенциальных покупателей. Формирование клиентской базы данных. Договор турагента с покупателем. Постпродажное сопровождение клиента. Дополнительные услуги турагента.

Претензия туриста к качеству туристского продукта: основание для подачи претензии, документы необходимые для подачи претензии, процедура и сроки подачи претензии

49. Характеристика и роль культурно-познавательного туризма в туристской индустрии.

Понятие, виды и функции культурно-познавательного туризма. Значение культурно-познавательного туризма. Культурный туризм как ресурс развития исторических городов России. Направления и механизмы организации культурно-познавательного туризма. Регионы развития культурно-познавательного туризма. Характеристика основных типов культурного туризма, их потенциал и значение для развития регионов и межкультурного взаимодействия. Объекты культурного наследия для культурно-познавательного туризма. Основные проблемы культурно-познавательного туризма в России.

50. Организация детско-юношеского туризма в России.

Определение детско-юношеского и молодёжного туризма. Формы организации детско-юношеского туризма. Органы управления и центры развития детско-юношеского и молодёжного туризма. Органы управления молодёжным туризмом. Федеральные программы развития детско-юношеского и молодёжного туризма. Требования к сопровождающим и гидам детских туристско-экскурсионных групп. Сопровождение детско-юношеских групп за пределами территории России. Требования к перевозке детских групп автобусным транспортом. Требования к перевозке детей железнодорожным транспортом.

51. Роль транспортного обслуживания в индустрии туризма. Виды и средства транспорта в туризме.

Понятие «международная» и «внутренняя» перевозка. Примеры перевозок, реализуемых различными видами транспорта. Характеристика регулярных и нерегулярных перевозок с точки зрения расписания, маршрутов, тарифов. Прямые и прямые смешанные перевозки. Перевозочные документы, применяемые при перевозке пассажиров, багажа и грузобагажа на различных видах транспорта. Виды перевозочных документов, применяемых при перевозках на пассажирском транспорте. Электронные билеты. Информация, содержащаяся в билетах.

52. Современные информационные технологии в индустрии туризма и гостеприимства.

Современные информационные технологии и их использование в сфере туризма и гостеприимства. Использование Интернета в деятельности туристического предприятия. Сайт туристического предприятия, его функции, особенности функционирования и администрирования. Наиболее популярные ИТ-приложения в гостиничном бизнесе следующие: приложения для фронт-офиса, бэк-офис приложений, интерфейсные приложения для гостей, системы управления рестораном и банкетом.

53. Использование интернет-ресурсов и глобальных систем резервирования для бронирования туров

Использование интернет-технологий и электронных систем для бронирования авиабилетов, билетов на водный транспорт, железнодорожных билетов за рубежом. Бронирование туров с использованием глобальных систем бронирования (GDS). Основные международные глобальные системы резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Другие зарубежные системы бронирования. Российские компьютерные системы бронирования: система «Сирена», система «Ключ», Системный комплекс «Алеан», Единая компьютерная система бронирования турпакетов «Ме-гаТИС». Алгоритм работы субъектов туристического рынка с компьютерной системой бронирования.

54. Организация выставочной деятельности в сфере туризма.

Выставочная деятельность в туризме. Сущность и характеристика туристских выставок. Классификация выставочных мероприятий. Роль выставочной деятельности в комплексе маркетинга предприятия индустрии туризма. Процесс участия туристической фирмы в работе выставки. Этапы работы выставочной деятельности. Работа персонала турпредприятия во время выставки. Недостатки и преимущества работы крупнейших выставочных площадок

55. Технология подготовки к экскурсии. Основные этапы.

Задачи, решаемые в ходе экскурсионного процесса. Характеристика компонентов экскурсии. Технология подготовки новой экскурсии Принципы определения объектов для экскурсии, сбор материала, первый объезд объектов, задачи объезда: отбор объектов, построения маршрута, хронометраж экскурсии, подготовка рабочего текста экскурсии, второй объезд: поиск ракурса показа, привязка текста к объекту, решение другого варианта маршрута и объектов подготовка альбома объектов, технологической карты, портфеля экскурсовода, учебная экскурсия, сдача экскурсии.

56. Определение экскурсии. Основные признаки экскурсии. Роль и место экскурсии в туристской индустрии

Экскурсия: понятие, основные элементы. Цели, задачи и формы проведения и организации экскурсий. Функции и признаки экскурсии. Классификация экскурсий: по содержанию, по составу и количеству участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения. Экскурсия как система показа и рассказа, экскурсия как движение, как психологическое взаимодействие экскурсовода, туристов и объекта, экскурсия как ориентация туриста себя в историческом пространстве, основные признаки экскурсии, структура экскурсии, туристская экскурсия и видеоэкскурсия, экскурсия и путеводитель. Значение экскурсионной деятельности в туризме.

57. Маркетинг услуг: характерные признаки услуг, требования к качеству услуг. Факторы, формирующие качество услуг.

Основные понятие маркетинга в туризме, задачи, функции маркетинга, основные категории, ориентиры маркетинга в туризме. Основные элементы комплекса маркетинга, их роль и значение в формировании маркетинговой политики турфирмы. Характерные признаки услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Требования к качеству услуг. Основные факторы, влияющие на туристский спрос. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.

58. Комплекс маркетинга туристской территории. Формирование имиджа туристских территорий.

Понятие и значение бренда и брендинга. Структура бренда, особенности брендинга в туризме. Формирование успешного бренда туристского предприятия. Элементы комплекса маркетинга туристских территорий (продукт, цена, каналы сбыта, продвижение), роль и значение этих базовых элементов в формировании регионального турпродукта и территориальных маркетинговых программ. Туристская территория с точки зрения «особого продукта», способного удовлетворять туристские потребности. Структура территориального продукта, уровни туристского продукта региона, комплексный подход к формированию и продвижению регионального турпродукта.

59. Менеджмент номерного фонда – управление процедурами размещения, учета и выписки гостей

Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование служб приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу в униформе. Порядок встречи, регистрации и размещение гостей. Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу, категории гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Правила

регистрации и поселения иностранных гостей. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

60. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы, их функции и принципы работы.

Основные виды организационных структур управления гостиницей: линейная, функциональная, линейно-функциональная. Основные службы в гостинице: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая служба; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы. Роль и место службы бронирования в общей управленческой структуре гостиницы. Взаимодействие службы со смежными подразделениями. Организация и технологии работы службы приема и размещения в гостинице

61. Основные модели управления в гостиничном бизнесе. Классификации гостиничных предприятий по стилям управления.

Цели и задачи управления гостиничным предприятием. Теоретические и методологические основы управления. Уровни управления гостиничным предприятием. Модели организации гостиничного бизнеса: модель Ритца, модель "Космополит", модель "Бутик-отели", Анализ различных типов систем управления отелями. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием. Формы стимулирования персонала гостиницы.

62. Туристская индустрия, ее особенности и характеристика составных частей

Понятие туристской индустрии. Составные части и характерные особенности туристской индустрии. Характеристика организационных форм и видов туризма. Материально-техническая база туризма. Структура туристского продукта, его основные потребительские свойства. Схема взаимодействия различных компонентов индустрии туризма. Классификация туристских предприятий. Структура рынка туристских услуг. Особенности российского туристского рынка.

63. Туристский потенциал. Туристские ресурсы. Туристские дестинации.

Особенности определения и структура туристского потенциала. Понятие о туристической дестинации. Туристическая дестинация – основной элемент туристической системы. Туристическая дестинация как географическое место. Туристическое районирование по версии UNWTO: макрорегионы, субрегионы, макрорайоны. Типология туристических дестинаций. Туристские ресурсы: понятие, классификация. Особенности использования. Непосредственные туристские ресурсы (аттракции) и косвенные (инфраструктурные) туристские ресурсы. Туристические ресурсы как фактор развития туристических дестинаций. Охрана непосредственных туристских ресурсов государством. Потребительская ценность туристских ресурсов и способы её оценки.

64. Туристский продукт: особенности, источники и составные части.

Понятие и особенности туристского продукта. Проектирование туристского продукта: этапы, результат. Технологическая документация на туристский продукт. Нормативные документы РФ, регламентирующие состав и содержание технологической документации. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Технологическая карта туристского путешествия, программа туристского путешествия. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». Виды и содержание информации: обязательная, справочная, сопутствующая. Памятка туриста

65. Понятие и содержание бизнес-плана в индустрии гостеприимства и его структура.

Бизнес-планирования на предприятиях гостиничной индустрии. Бизнес-план-один из видов внутрифирменного планирования. Особенности внутрифирменного планирования в сфере услуг. Характеристика разделов бизнес-плана гостиничного предприятия. Анализ внутренней среды предприятия. Анализ структуры рынка и расчет емкости рынка. Выбор потребителей туристских услуг. исследование конкурентной среды. Подходы к бизнес-планированию в индустрии гостеприимства. Показатели бизнес-планирования.

66. Ценовая политика туристского предприятия и методы ценообразования в туризме.

Особенности ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта. Характеристика факторов, влияющих на ценообразование в туризме. Установление цен на туристский продукт. Ценовая структура туристского продукта. Процесс выработки ценовой стратегии. Дифференциация цен, скидки.

67. Простые и динамические методы оценки эффективности бизнес-проектов в туризме.

Предмет и содержание бизнес-планирования, социально-экономическая сущность бизнес-плана. Основные принципы, функции, цели и задачи бизнес-планирования. Общие требования, предъявляемые к бизнес-планам. Подготовка к разработке и составлению бизнес-плана. Структура проекта. Экономическая сущность инвестиций и их роль в развитии бизнеса. Стадии реализации инвестиционных проектов. Источники финансирования инвестиций. Методы оценки эффективности инвестиционных проектов в туризме: простые и динамические.

68. Основные участники туристского рынка: туроператоры, турагенты, средства размещения, предприятия индустрии питания и развлечения, транспортные компании.

Основные направления деятельности туроператоров и их функции. Место туроператора на туристском рынке. Основные направления деятельности и функции турагентов. Специфика договорных отношений между туроператором и турагентом. Первичные производителями туристских услуг: транспортные предприятия, средства размещения, объекты общественного питания и развлечения, включаемые в индустрию туризма.

69. Паспортно-визовые и таможенные формальности в туризме.

Определение и сущность туристских формальностей. Понятие «туристские формальности». Группировка и классификация туристских формальностей. Значение соблюдения туристских формальностей как для туристов, так для турфирм. Основополагающие международные документы по упрощению туристских формальностей. Международные и российские туристические организации. Паспортная система в России, ее функции. Основные правила и порядок оформления и выдачи заграничных паспортов гражданам Российской Федерации. Таможенный контроль товаров, перемещаемых физическими лицами. Визовые формальности Виды виз. Виза как основной документ для посещения зарубежных стран.

70. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Основные понятия сервисной деятельности. Потребности человека. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Сервис как способ удовлетворения потребностей. Значение сервисной деятельности для человека. Социально-культурные особенности человека. Функции сервисной деятельности. Структура процесса оказания услуги. Отличительные особенности услуг. Классификация сервисных услуг. Основные критерии качественного обслуживания клиентов.

71. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма

Стратегия и тактика в деятельности предприятий сервиса и туризма: основные понятия и принципы разработки и реализации стратегических и тактических решений. Примеры стратегий современных предприятий сервиса и туризма. Планирование на предприятиях туризма: стратегический, тактический и оперативный уровень планирования. Стратегическое управление: понятие и типы стратегий; методика разработки и формирование стратегии; методы анализа альтернатив.

72. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.

Использование автомобильного транспорта в туристском бизнесе. Правила предоставления туристских услуг по групповым автобусным программам. Специальные туристско-экскурсионные автобусы, их классификация. Требования к техническому оборудованию туристских автобусов. Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских автобусов. Паспорт трассы автобусного путешествия. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на автобусном туре. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на автобусах. Документы, необходимые при реализации международных автоперевозок. Обслуживание туристов при организации автобусных туров. Обеспечение безопасности пассажиров при перевозках автобусами.

73. Кавказский туристский регион (общая характеристика).

Кавказский туристский регион: географическое положение; природные рекреационные ресурсы: ландшафты, биоклимат, гидроресурсы, гидроминеральные ресурсы, биоресурсы; природные достопримечательности. Подрайоны Кавказского туристского района: Кавказско-Черноморский, Северо-Кавказский и Горно-Кавказский, Каспийский и Азовский. Туристско-ресурсный потенциал Кавказского региона. Основные туристские зоны Северного Кавказа. Развитие новых направлений туризма на Кавказе.

74. Сравнительная характеристика предприятий размещения.

Понятие классификации гостиниц. Цели классификации для отелей и для потребителей. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения. Общие критерии классификации гостиниц. Классификационные различия средств размещения в различных странах (особенности, стандарты, требования). Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.

75. Виды, формы и методы организации питания туристов.

Особенности организации питания в гостинице. Функции службы питания (организация завтраков, обедов, ужинов в предприятиях питания гостиницы, предоставление питания в номера, организация массовых мероприятий). Характеристика основных отделов службы питания (организация питания в торговых залах, организация банкетного и кейтерингового обслуживания, организация питания в номерах). Взаимосвязь службы питания с другими службами гостиницы. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика. Организация отдельных приемов пищи. Особенности организации завтраков. Характеристика основных видов завтраков (континентальный, английский, американский и т.д.). Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи. Методы обслуживания: «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; «шведский стол»; буфетное обслуживание, их характеристика. Особенности организации питания по методу «шведский стол».

3. Литература:

а) Основная литература

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] - Режим доступа - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] - Режим доступа - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
3. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.03.2021 N 48-ФЗ (последняя редакция) //Собрание законодательства Российской Федерации. - 2021.
4. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» [Электронный ресурс] - Режим доступа - <https://base.garant.ru/74687276/>
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс] - Режим доступа - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/
6. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] - Режим доступа -<https://base.garant.ru/74957806/>
7. Богомолова, Е.С. Индустрия гостеприимства / Е.С. Богомолова, Н.Г. Шаповалова. – Майкоп: Изд-во МГТУ, 2009. – 248с.
8. Бороненкова, С. А. Комплексный экономический анализ в управлении предприятием: учебное пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник, А.В. Чепулянис. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2023. -494 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1763708>
9. Бухалков, М. И. Планирование на предприятии: учебник / М. И. Бухалков. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 411 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1237097>
10. Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 236 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855502>
12. Кобелева, И. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности коммерческих организаций: учебное пособие / И.В. Кобелева, Н.С. Ивашина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 292 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2130083>.
13. Ключевская, И. С. Рекламная и PR-деятельность гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 359 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1852505>
14. Лукасевич, И. Я. Инвестиции: учебник / И.Я. Лукасевич. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2021. - 413 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2057642>
15. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2021. - 320 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1149642>
16. Рекламная деятельность: учебник / под ред. В.Д. Секерина. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 282 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844283>

17. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

19. Туризм: технология и организация туристского обслуживания: практикум по решению задач и кейсов для подготовки к государственной итоговой аттестации: учебно-методическое пособие / сост. Н. К. Сердюкова, Д. А. Сердюков. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 44 с. - ISBN 978-5-9765-4783-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852366>

20. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / В.М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 284 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/966300>

б) Дополнительная литература

1. Басовский, Л. Е. Маркетинг: учебное пособие / Л.Е. Басовский, Е.Н. Басовская. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 233 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913238>

2. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие / Т. А. Джум, Г.М. Зайко. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021. - 528 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2079694>

3. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 368 с. - [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/994182>

4. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/933888>

5. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: учебное пособие / А.П. Дурович. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 316 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838405>

6. Каменева, Н. Г. Маркетинговые исследования: учебное пособие / Н.Г. Каменева, В.А. Поляков. - 2-е изд., доп. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. -368 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1058467>

9. Управление проектами: учебник / под ред. Н. М. Филимоновой, Н. В. Моргуновой, Н. В. Родионовой. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 349 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1914139>

10. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525>