

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки	<i>43.03.02 Туризм</i>
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Квалификация выпускника	<i>Академический бакалавр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	9 ЗЕТ
Год начала подготовки (по учебному плану)	<i>2021</i>

Донецк
2021

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО по образовательной программе бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм с учетом рекомендаций ОПОП ВО по профилю «Туризм и гостиничная деятельность».

Составители:

кандидат экономических наук, доцент
доктор экономических наук, доцент
кандидат экономических наук, доцент
старший преподаватель

В.Г. Шепилова
Л.А. Овчаренко,
А.С. Гусак,
Н.И. Дубровская

Программа Государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма
Протокол № 1 от « 26 » 08. 2021г.

Заведующий кафедрой



(подпись)

В.Г. Шепилова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Требования к результатам освоения Государственной итоговой аттестации	6
3. Объем Государственной итоговой аттестации и виды учебной деятельности	17
4. Организация проведения Государственной итоговой аттестации	17
5. Структура Государственного экзамена	18
6. Содержание Государственного экзамена	18
7. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене	27
8. Перечень литературы, разрешенной к использованию на Государственном экзамене	55
9. Организация проведения Государственного экзамена	55
10. Примерная тематика выпускной квалификационной работы (дипломной работы)	56
11. Организация проведения защиты выпускной квалификационной работы	58
12. Критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене и на защите выпускной квалификационной работы	58
13. Материально-техническое обеспечение Государственной итоговой аттестации	59

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «Об образовании» Государственная итоговая аттестация выпускников, завершающих обучение по программам высшего профессионального образования является заключительным и обязательным этапом оценки содержания и качества освоения обучающимися основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательной программы соответствующим требованиям Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Программа составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (далее – ГОС ВПО) для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и «Порядком организации и проведения Государственной итоговой аттестации в ГОУ ВПО «ДОНАУИГС».

1.2. Нормативные документы, регламентирующие проведение ГИА по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

Закон Донецкой Народной Республики «Об образовании» № 55-ІНС от 19.06.2015 г. (с изменениями);

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (далее – ГОС ВПО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 15.03.2019г. № 339;

Порядок организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденный приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 10.11.2017 г. № 1171 (с изменениями);

Порядок подготовки и защиты дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», утвержденный приказом ректора от 27.12.2019 г. № 1241;

Порядок организации и проведения Государственной итоговой аттестации выпускников ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ», утвержденный приказом ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» от 30.06.2021 г. № 681а;

Порядок о проверке письменных работ обучающихся на наличие плагиата в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе

Донецкой Народной Республики, утвержденный приказом ректора от 11.06.2018 г. № 544;

Порядком организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ», утвержденным приказом ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» от 24.06.2021г. № 647;

ОПОП бакалавриата, реализуемая ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» по направлению подготовки 43.03.02 *Туризм*, 2021 год начала подготовки обучающихся.

1.3. Программа ГИА по направлению подготовки 43.03.02 Туризм включает в себя:

а) подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки), позволяющий выявить и оценить теоретическую подготовку к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности;

б) подготовку к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ВКР) по одной из тем, отражающих актуальную проблематику деятельности в сфере туризма.

1.4. **Цель Государственной итоговой аттестации** – выявление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника образовательной организации высшего профессионального образования к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ГОС ВПО *по направлению подготовки 43.03.02 Туризм*.

Задача Государственной итоговой аттестации – установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускника требованиям ГОС ВПО; мотивация выпускников на дальнейшее повышение уровня компетентности в избранной сфере профессиональной деятельности на основе углубления и расширения полученных знаний и навыков путем продолжения познавательной деятельности в сфере практического применения знаний и компетенций.

1.5. ГИА осуществляется Государственной аттестационной комиссией (ГАК), состав которой утверждается приказом ректора ГОУ ВПО «ДОНАУИГС».

Успешное прохождение Государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем профессиональном образовании и о квалификации образца, установленного Министерством науки и образования Донецкой Народной Республики.

1.6. Программа ГИА ежегодно пересматривается и обновляется с учетом изменений нормативно-правовой базы.

Изменения, внесенные в программу ГИА, рассматриваются на Учебно-методическом совете ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» и утверждается Ученым советом ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» не позднее 6 месяцев до даты начала проведения ГИА.

1.7. Программа ГИА входит в состав ООП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и хранится на выпускающей кафедре.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

К Государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Выпускник, освоивший образовательную программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями

2.1. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче государственного экзамена и защите выпускной квалификационной работе (дипломной работы):

Коды компетенций	Содержание компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы
УК-1	Способность осуществлять поиск, критический анализ и применять системный подход для решения поставленных задач	<i>Знать:</i> особенности поиска и обработки информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов
		<i>Уметь:</i> анализировать поставленные задачи, выделять их базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задач
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> способностью обработки информации, интерпретаций, оценок, формирования собственного мнения и суждения, аргументирования своих выводов и точки зрения
УК-2	Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих	<i>Знать:</i> особенности определения круга задач в рамках поставленной цели и выбора оптимальных способов их решения
		<i>Уметь:</i> выбирать оптимальные способы решения круга задач, исходя из действующих правовых норм
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками планирования реализации задач в зоне своей

	правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм
УК-3	Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>Знать:</i> особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе
		<i>Уметь:</i> анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> способностью определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Знать:</i> основные принципы международной коммуникации; достаточный запас слов и терминологический аппарат для осуществления межкультурной коммуникации
		<i>Уметь:</i> формировать представление об основах межкультурной коммуникации, воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов; формировать социокультурную компетенцию и поведенческие стереотипы, необходимые для успешной адаптации выпускников на рынке труда
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами
УК-5	Способность воспринимать	<i>Знать:</i> принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом

	<p>межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> <p><i>Уметь:</i> демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками восприятия межкультурных разнообразий общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
УК-6	<p>Способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p><i>Знать:</i> важность планирования перспективных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p> <p><i>Уметь:</i> определять приоритеты собственной деятельности, личного развития и профессионального роста</p> <p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками оценки требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста</p>
УК-7	<p>Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности</p>	<p><i>Знать:</i> особенности выбора здоровьесберегающих технологий для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности</p>

	и для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p><i>Уметь:</i> планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности</p> <p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками соблюдения и пропаганды норм здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p>
УК-8	Способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p><i>Знать:</i> специфику формирования факторов вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений).</p>
		<p><i>Уметь:</i> идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте</p>
УК-9	Способность принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p><i>Знать:</i> базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике</p>
		<p><i>Уметь:</i> применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i></p>
УК-10	Способность формировать нетерпимое отношение к коррупционному	<p><i>Знать:</i> особенности реализации гражданских прав и осознанного участия в жизни общества</p>
		<p><i>Уметь:</i> следуя базовым этическим ценностям, демонстрировать нетерпимое</p>

	поведению	отношение к коррупционному поведению <i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> идентификации и оценивания коррупционных рисков, проявления нетерпимого отношения к коррупционному поведению
ОПК-1	Способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	<i>Знать:</i> особенности применения технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере
		<i>Уметь:</i> осуществлять отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками оценки удовлетворения потребителей услугами туристской сферы с учетом применения технологических новаций
ОПК-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	<i>Знать:</i> особенности определения целей и задач управления объектами туристской сферы и их структурными подразделениями
		<i>Уметь:</i> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской сферы
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками осуществления контроля деятельности объектов туристской сферы
ОПК-3	Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> принципы принятия и обоснования решений, направленных на обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
		<i>Уметь:</i> обеспечивать качество оказания реализуемых туристских услуг с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ

		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками формирования механизма обеспечения качества оказания реализуемых туристских услуг с учетом запросов потребителей и в соответствии с международными и государственными стандартами РФ
ОПК-4	Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	<i>Знать:</i> особенности современного этапа развития рынка туристских услуг; особенности продвижения и реализации туристского продукта на предприятиях туристской индустрии; технологию организации турагентской деятельности; принципы взаимодействия с туроператорами, партнерами и агентами влияния; технологические процессы продвижения и реализации турпродукта
		<i>Уметь:</i> разрабатывать концепцию функционирования гостинично-туристских комплексов; формировать организационную структуру гостиничных предприятий; использовать инструменты маркетинговых коммуникаций для продвижения услуг гостиничного предприятия
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> методами маркетинговых исследований, управления и мотивации персонала; организовывать деятельность по продвижению турпродукта на предприятиях туристской сферы
ОПК-5	Способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций	<i>Знать:</i> особенности анализа, оценки основных производственно-экономические показателей туристской деятельности
		<i>Уметь:</i> принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций на основе анализа, оценки основных производственно-экономические показателей туристской деятельности

	избранной сферы профессиональной деятельности	<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками принятия экономически обоснованных решений, обеспечивающих экономическую эффективность организаций туристской сферы деятельности
ОПК-6	Способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> нормативно-правовую базу развития туристской индустрии; особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности
		<i>Уметь:</i> составлять договорную документацию между турагентами, туроператорами, транспортными организациями, средствами размещения и др
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> основами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности на основе действующего законодательства РФ и норм международного права
ОПК-7	Способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<i>Знать:</i> нормы трудового законодательства и нормативно-правовых актов Российской Федерации в области безопасного обслуживания
		<i>Уметь:</i> обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками соблюдения нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий туристской сферы деятельности
ОПК-8	Способность понимать принципы работы	<i>Знать:</i> особенности применения современных ГИС-технологий для решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства

	современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	<p><i>Уметь:</i> понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p> <p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками применения современных ГИС-технологий для решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства</p>
ПК-1	Способность организовать работу исполнителей, принимать организационно-управленческие решения на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.	<p><i>Знать:</i> особенности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, перспективы их развития с учетом политики государства и тенденций рынка</p>
		<p><i>Уметь:</i> осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками организационно-управленческой деятельностью в туризме</p>
ПК-2	Способность организовать процессы экскурсионной деятельности и реализовать экскурсионную программу	<p><i>Знать:</i> состояние экскурсионного рынка на современном этапе, потребности экскурсантов в экскурсионных услугах</p>
		<p><i>Уметь:</i> осуществлять разработку и реализацию экскурсионных программ; формировать туристско-экскурсионные продукты, обеспечивать процессы экскурсионной деятельности</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками контроля экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий</p>
ПК-3	Способность управлять рисками в сфере туризма и гостеприимства	<p><i>Знать:</i> особенности идентификации рисков в сфере туризма и гостеприимства, проводит анализ и дает оценку рискам в сфере туризма и гостеприимства</p>
		<p><i>Уметь:</i> проводить анализ и осуществлять оценку рискам в сфере туризма и</p>

		гостеприимства <i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками принятия мер по предупреждению и защите туристов от возможных последствий реализации рисков в сфере туризма и гостеприимства
ПК-4	Способность управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> особенности управления текущей деятельностью служб, отделов гостиничного комплекса
		<i>Уметь:</i> определять круг задач департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-5	Способность проводить экономический анализ деятельности организаций в сфере туризма и гостеприимства	<i>Знать:</i> особенности проведения экономического анализа деятельности турпредприятия
		<i>Уметь:</i> осуществлять контроль за финансово-хозяйственной деятельностью предприятий сферы туризма и гостеприимства и систематизировать результаты финансово-экономического анализа с целью обнаружения угроз экономической безопасности
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками обоснования управленческих решений на основе анализа экономической деятельности турпредприятия
ПК-6	Способность рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации	<i>Знать:</i> состав и структуру затрат деятельности предприятий туристической индустрии
		<i>Уметь:</i> анализировать затраты деятельности турпредприятий, турпродукта в соответствии с требованиями потребителя.
		<i>Владеть (навыки и/или опыт</i>

	туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя, обосновывая эффективные управленческие решения	<i>деятельности:)</i> навыками в области сбора, анализа и обработки экономической информации для принятия управленческих решений.
ПК-7	Способность организовать эффективную работу организаций в сфере туризма и гостеприимства на основе действующего законодательства	<i>Знать:</i> профессиональную терминологию и специфические профессиональные знания в сфере туризма и гостеприимства
		<i>Уметь:</i> применять в профессиональной деятельности информацию географического и краеведческого характера для формирования туристских продуктов и использования передового опыта организации туристской деятельности
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками организации эффективной работы организаций в сфере туризма и гостеприимства на основе действующего законодательства
ПК-8	Способность проектировать и реализовать проекты в сфере туризма и гостеприимства	<i>Знать:</i> методы и технологии проектирования в туризме и гостеприимстве
		<i>Уметь:</i> формировать идею проекта, организовать проектную деятельность в туризме и гостеприимстве
		<i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками руководства процессом проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.
ПК-9	Способность к созданию и продвижению туристского продукта с использованием современных	<i>Знать:</i> особенности формирования туристских продуктов на основе взаимодействия с поставщиками услуг (средства размещения, транспорт, страховые компании и т.д.) с использованием современных технологий, в том числе информационно-коммуникативных

	технологий, в том числе информационно-коммуникативных	<p><i>Уметь:</i> использовать инновационные технологии в разработке турпродукта и обслуживании потребителей услуг</p> <p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками использовать новых форм обслуживания туристов</p>
ПК-10	Способность организовать процесс обслуживания с учетом запросов потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий	<p><i>Знать:</i> особенности разработки турпродукта на основе современных технологий</p>
		<p><i>Уметь:</i> разрабатывать турпродукт на основе использования новых технологий с учетом спроса и предложений туристов</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками разработки современных технологий турпродукта с учетом требований потребителей</p>
ПК-11	Способность в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания осуществлять эффективные внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	<p><i>Знать:</i> особенности общения с потребителями турпродукта с целью обеспечения процесса обслуживания</p>
		<p><i>Уметь:</i> осуществлять реализацию турпродукта с учетом коммуникативных технологий</p>
		<p><i>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</i> навыками продвижения и реализации турпродукта на основе информационных и коммуникативных технологий</p>

3. ОБЪЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Государственная итоговая аттестация проходит в 8 семестре на базе знаний, полученных обучающимися при изучении учебных дисциплин по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и рассчитана на сосредоточенное прохождение в 8 семестре (4 курс) обучения в объеме 324 академических часов (9 ЗЕ).

Программа предполагает, что обучающиеся имеют теоретическую и практическую подготовку в области туризма.

Общая трудоемкость в виде часов и зачетных единиц берется из учебного плана соответствующего направления подготовки.

Виды учебной работы	В академических часах	В зачетных единицах
Общая трудоемкость ГИА по учебному плану	324	9
<i>Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена</i>		
Контактная работа (КР):	-	-
Самостоятельная работа (СР):	108	3
Подготовка к сдаче государственного экзамена	108	3
<i>Вид контроля: сдача государственного экзамена</i>		
<i>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</i>		
Контактная работа (КР):	-	-
Самостоятельная работа (СР):	216	6
Выполнение, написание и оформление ВКР	216	6
<i>Вид контроля: защита ВКР</i>		

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Организация и проведение Государственной итоговой аттестации проводится в соответствии с Порядком организации и проведения Государственной итоговой аттестации выпускников ГОУ ВПО «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ», утвержденный приказом ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» от 30.06.2021 г. № 681а.

5. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен (итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки) включает ключевые и практически значимые вопросы по обязательным дисциплинам базовой и вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 Туризм проводится в *письменной* форме.

Дисциплины базовой части профессионального цикла (2 учебные дисциплины):

1. Туроперейтинг.
2. Ценообразование в туризме.

Дисциплины вариативной части профессионального цикла (3 учебные дисциплины):

1. Организация деятельности предприятий туристской индустрии.
2. Туризмоведение на английском языке.
3. Управление рисками в туризме.

Билет для сдачи Государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из (*указать количество вопросов*) теоретических вопросов по разным учебным дисциплинам и (*указать количество практических, ситуационных, тестовых заданий*) практических, ситуационных, тестовых заданий (при наличии).

Перечень вопросов и типовых практических заданий (задач), критерии и показатели оценивания представлены в разделе 7.

Примечание. Как правило, билет состоит из двух теоретических вопросов и одного практического / ситуационного задания или из пятидесяти тестовых задания и одного практического / ситуационного задания.

6. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

6.1. Туроперейтинг

Содержание дисциплины.

Особенности туристического бизнеса. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия. Технология открытия турагентства. Планирование работы туристического агентства. Построение системы продаж тур агентства. Сотрудничество в турбизнесе. Веб-сайт как инструмент продаж турагентства. Особенности рекламы в туризме. Эффективное управление

персоналом тур агентства.

Взаимодействие персонала с клиентами

тур агентства. Ошибки и проблемы в турбизнесе.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Римская Т.Г. Туроперейтинг / Римская Т.Г., Жохова В.В./ Филиал Владивостокского государственного университета экономики и сервиса в г. Находке / Находка, 2014.

2. Кусков А.С. Технологии организации туроператорской деятельности: Учебник / Кусков А.С., Сирик Н.В. – Москва, 2018.

3. Матяш С.А. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: Учебное пособие /Матяш С.А., Бритвина В.В., Седенков С.Е. – Москва, 2016.

4. Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина / Москва, 2011. Сер. Высшее профессиональное образование. Туризм

б) дополнительная

1. Козлова А.Б. Организационно-правовые основы деятельности турфирм и туроперейтинг / Козлова А.Б. / Методические материалы к изучению дисциплины "Организация туризма" / М-во образования РБ, УО ВГУ им. П. М. Машерова, Каф. экономической теории. Витебск, 2012.

2. Трухачев А.В. туроперейтинг (учебное пособие) / Трухачев А.В., Варивода В.С., Рязанцев И.И., Радишаускас Т.А., Строева А.Г./ Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ RU 2019612104, 11.02.2019. Заявка № 2019610772 от 29.01.2019.

3. Девярых М.В. Специфические особенности договорных отношений в туроперейтинге / Девярых М.В./ В книге: Дни науки КФУ им. В.И.Вернадского Материалы III научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, аспирантов, студентов и молодых ученых. Гуманитарно-педагогическая академия. 2017. С. 196-197.

4. Вершицкая Е.Р. Инновационные коммуникативные технологии в туроперейтинге / Вершицкая Е.Р., Георгица К.В./ В книге: ДНИ НАУКИ КФУ им. В.И. ВЕРНАДСКОГО Сборник тезисов участников II научной конференции профессорско-преподавательского состава, аспирантов, студентов и молодых ученых. 2016. С. 647-648.

6.2. Экономика и ценообразование в туризме

Содержание дисциплины.

Экономическая сущность цены. Стоимость и ее взаимосвязь с ценой.. Цели и принципы ценообразования. Виды ценообразования. Цена и ее функции

Понятие системы цен. Характеристика цен в зависимости от регулирования со стороны государства. Цены в зависимости от территории действия. Классификация цен в зависимости от обслуживания сферы товарного обращения. Виды цен в зависимости от способа получения информации. Цены, обслуживающие различные виды рынков. Цены в зависимости от характера возмещения транспортных расходов. Мировые цены. Биржевые цены и порядок их формирования

Структура цены товара (услуги). Себестоимость в составе цены. Классификация затрат на товар (услугу). Особенности классификации затрат по экономическому содержанию. Постоянные и переменные затраты. Сущность прямых и косвенных затрат. Роль и значение прибыли в цене товара и услуг. Маржинальная прибыль предприятия и порядок ее расчета. Определение и обоснование рентабельности продукции для целей ценообразования. Косвенные налоги и их влияние на формирование цены

Классификация методов ценообразования. Расчетные методы ценообразования и их особенности. Нормативно-параметрические методы расчета цены. Ценовой метод полных издержек. Ценовой метод нормативных издержек. Ценовой метод стандартных (нормативных) прямых издержек. Метод расчета цены на основе экспертной оценки потребительской ценности товара. Метод расчета цены с помощью потребительского эффекта.

Особенности формирования цены на турпродукты. Основные факторы ценообразования в туризме. Модели формирования цен в туризме. Подходы к адаптации цен на туруслуги.

Направления дифференциации цен. Виды цен в туризме.

Подходы к ценообразованию турпредприятия. Процесс формирования политики ценообразования предприятия и его этапы. Активное и пассивное ценообразование

Ценовые стратегии турпредприятия и их характеристики. Методы ценообразования, применяемые на практике турфирмами.

Классификация издержек туристического производства. Переменные затраты турпредприятия и особенности их формирования. Постоянные затраты турпредприятия и их характеристика. Критическая точка рентабельности. Расчет нулевой рентабельности на уровне группового тура. Расчет нулевой рентабельности на уровне фирмы. Взаимосвязь уровня спроса, цены и затрат. Риски в ценообразовании и порядок их учета.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Баздникин, А.С. Цены и ценообразование: учеб.пособие / А.С. Баздникин. - М.: Юрайт, 2018. - 332 с.

2. Боголюбов, В. С. Экономика туризма: учебник для студ. высш. проф. образования, обуч. по направл. подгот. "Туризм" / Боголюбов В. С., Орловская В. П. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2013. - 192 с.

3. Васюхин О.В. Основы ценообразования / [Электронный ресурс] Учебное пособие / О.В.Васюхин. СПб: СПбГУ ИТМО, 2014. – 110 с. Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m925>

4. Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: [Электронный ресурс] учебное пособие / Я. Качмарек. - Б. М.: Юнити-Дана, 2011. Электрон.текстовые данные. // ЭКБСОН – информационная система доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки. – Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

5. Липсиц, И. В. Ценообразование: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. В. Липсиц. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 368 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

6. Морозов М.А. Экономика туризма: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова, Г.А. Карпова, Л.В.Хорева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 320 с.

7. Фролова Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма:[Электронный ресурс] Конспект лекций / Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2011г. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m19/>

8. Ушаков Д.С. Экономика туристской отрасли: учебное пособие/ Д.С.Ушаков. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2010. – 446с.

•

б) дополнительная

1. Баздникин А. С. Цены и ценообразование: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. С. Баздникин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

2. Васюхин О.В. Основы ценообразования / [Электронный ресурс] Задачник / О.В.Васюхин, А. В. Быстрова. - СПб: СПбГУ ИТМО, 2010. – 48 с. Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m926>.

3. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2011.– 160 с.

4. Гусева Н. В.Цены и ценообразование на предприятии: учеб. пособие / Н. В. Гусева. Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2014. –160с.

5. ЭБС «Айбукс». Шуляк, П.Н.Ценообразование: учебно-практическое пособие/ П.Н, Шуляк — М.: Дашков и К° 2011. — 196 с. - Режим доступа <http://ibooks.ru/>

6.3. Организация деятельности предприятий туристской индустрии Содержание дисциплины.

Туризм как отрасль экономики. Сущность туристского продукта как товара. Структура и специфика туристского продукта. Туристский пакет и его структура. Тур как первичная единица туристского продукта. Валовой туристский продукт.

Структура предприятий туристской индустрии. Роль туроператора и турагента на туристском рынке. Классификация туроператоров по видам и месту деятельности. Инициативные и рецептивные туроператоры. Основные виды формы собственности предприятий сферы туризма.

Характерные черты политики государства в сфере туризма. Координация, планирование, регулирование, стимулирование туристского продукта. Национальные туристские администрации и их функции. Модели государственного управления туризмом в мировой практике. Основные положения лицензирования, стандартизации и сертификации туризма.

Сущность и необходимость страхования в туризме. Специфические признаки и функции страховой защиты. Классификация страхования. Имущественное, личное страхование, страхование ответственности в туризме.

Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.

Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. Автомобильные перевозки. Железнодорожные перевозки. Морские и речные путешествия. Авиационные туристские путешествия.

Классификация предприятий общественного питания: по типу; по виду собственности; по месту расположения; по способу обслуживания; по классности; по ассортименту; по режиму обслуживания. Требования к предприятиям общественного питания на современном этапе развития туристического бизнеса.

Классификация гостиниц: по целевым рынкам; по обслуживанию целевых рынков; по форме собственности. Характеристика основных групп гостиниц. Структура типового гостиничного предприятия. Структура гостиничных услуг.

Классификация предприятий общественного питания: по типу; по виду собственности; по месту расположения; по способу обслуживания; по классности; по ассортименту; по режиму обслуживания. Требования к предприятиям общественного питания на современном этапе развития туристического бизнеса.

Тур – основной продукт деятельности туроператора. Технология проектирования тура. Формирование тура. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура. Реализация тура. Контроль и оценка туроперейтинга.

Сущность туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Санитарные (медицинские) формальности.

Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания. Сущность, структура и содержание экскурсии. Дифференциация экскурсионного обслуживания. Экскурсовод и его роль в экскурсионном обслуживании

Рекомендованная литература

а) основная

1. Азар В., Туманов С. Экономика туристского рынка. - М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 400с.
2. Дурович А.П. Организация туризма.- Сп-б: Питер, 2009.- 320с.
3. Матюхина Ю.А., Организация туристской индустрии: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю. А. Матюхина. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. - 304 с.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учебно-практическое пособие /О. Ю. Грачева, Ю. А. Маркова, Л. А. Мишина, Ю. В. Мишунина.- М. Дашков и К, 2009.-274 с.
5. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова.- М.: Кнорус, 2010.- 416 с.
6. Экономика туризма [Текст]: учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / М. А. Морозов [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 320 с.

б) дополнительная

1. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальнов - М.: ИП «Экоперспектива», 2010. – 260 с.
2. Косолапов А.Б. Туристское страноведение. Европа и Азия: Учебно-практическое пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2012.- 400с.
3. Косолапов, А. Б. Управление рисками в туристическом бизнесе [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Б. Косолапов . - М. : КноРус, 2009. - 288 с.
4. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учеб.пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева.- 5-е изд., стер. - М.: КноРус, 2010. -199 с.
5. Крутик А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - М.: Академия, 2010. - 218 с.
6. Сенин В.С. Организация международного туризма. - М.: ИНФРА-М, 2012. – 250 с.

6.4. Туризмоведение на английском языке

Содержание дисциплины.

Социальная роль туризма. Определение и анализ понятия «туризм». Туризм и развитие современного мира. Путешествия и туризм. Экономическая роль туризма. Туристская индустрия. Туристический продукт. Туристические дестинации. Посредники и их роль. Туроператоры и турагенты. Оптовый сбыт турпродукта. Розничный сбыт турпродукта. Предоставление туристических услуг. Сектор

гостеприимства и экономика. Гостинично-ресторанный сектор. Сектор гостеприимства и виды транспортировки.

Контроль экономического влияния туризма. Контроль влияния туризма. Международный туризм и его значение для экономики страны. Внутренний туризм и его значение для экономики страны.

Контроль социального и экологического влияния туризма. Контроль социального влияния туризма. Контроль экологического влияния туризма. Безопасность в туризме.

Грамматический материал охватывает следующие темы: Видовременная система английского глагола, залог (действительный и страдательный), модальные глаголы, условные предложения 3 типов, сослагательное наклонение, согласование времен, прямая и косвенная речь, артикли, множественное число существительных, степени сравнения прилагательных.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Holloway, J. Christopher. The business of tourism / J. Christopher Holloway, with Claire Humphreys and Rob Davidson. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data — 8th ed.

2. Pfister, Robert E. Recreation, event, and tourism businesses / Robert E. Pfister, Patrick T. Tierney. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data

3. Основы туризма учебник / Е.Н. Трофимов: - Москва Федер.агентство по туризму, 2014 – 374 с.

4. Going International. English for tourism. Keith Harding. Oxford University Press. – 2014 - 200 p. / электронный ресурс, код доступа: https://books.google.com.ua/books/about/Going_International.html?id=QTk5bwAACAAJ&redir_esc=y

5. English for International Tourism intermediate. Student's book. Yvette Reisinger. Pearson Education Limited. – 2013, 145 p.

6. Tourism. Oxford for Careers. Student's book 1. Robin Walker and Keith Harding, Oxford University Press. – 2006, 156 p.

7. Александрова А.Ю. Международный туризм: учеб. пособие. М.: Аспект-Пресс, 2011. 464 с.

8. Квартальнов В.А. Иностраный туризм / В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2003 г. - 235 с.

б) дополнительная

1. International Tourism: Cultures and behaviour. Iwonna Dubicka. Butterworth-Heinemann. – 2009, 419 p.

2. Murphy R. English Grammar in Use (intermediate). Cambridge University Press, 2008, 352 p.

3. New Headway. Academic Skills 2: reading, writing and study skills. Richard Harrison. Series Editors: Lis and John Soars. Oxford University Press. - 2006, p. 167

4. Часи англійського дієслова. Активний і пасивний стани [текст] : начально-методичний посібник / Н.А.Новоградська-Морська, В.О.Чоботар, Т.Д.Гурієнко; ДонДУУ . – Донецьк : ДонДУУ, 2010.
5. Тести з англійської мови для студентів - економістів [текст] = English Tests for Business Students / уклад. Є.В.Прокопенко; ДонДУУ . - Донецьк : ДонДУУ, 2012 . - 79 с.
6. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие для студентов и аспирантов / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 431с.
7. Кулдошина Н.М. Экономика и финансы гостиничного бизнеса: Учеб. Пособие / Н.М. Кулдошина - М., 2010. 40 с
8. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. = Мн.: Новое издание, 2007 г. – 354 с.
9. Менеджмент в сфере услуг: Учебное пособие / Под редакцией д. э. н., проф. Поважного С. Ф., д. э. н., проф. Дорофиенко В. В. – Донецк: ВИК, 2004. - 824 с.
10. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник 2-е изд., перераб. и доп. / В.С. Сенин – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.:ил.

6.5. Управление рисками в туризме

Содержание дисциплины.

Сущность риска в экономике. Классификация риска. Принятие решений при условиях риска и неопределенности. Методы оценки рисков. Принятие решений при условиях риска и неопределенности. Риск и устойчивость функционирования предприятия туристической индустрии. Статистические показатели оценки риска.

Система управления рисками. Принципы анализа рисков и потерь от их действия.

Статистические методы и его показатели для оценки рисков. Качественный анализ риска.

Количественный анализ риска. Зоны критического риска. Риски при реализации инвестиционных проектов в туризме.

Определение туристических рисков. Причины возникновения факторов рисков в туризме. Принципы классификации рисков. Классификация туристических рисков. Прогнозирование туристических факторов риска. Сущность туристического риск-менеджмента

Организационно-технические методы управления рисками. Финансово-договорные методы управления рисками. Способы передачи рисков. Системы и принципы страхования. Принципы страхования. Особенности личного страхования в туризме. Страхование как метод управления рисками. Субъекты и объекты страхования в туризме.

Показатели устойчивости функционирования предприятия туристической индустрии в условиях риска. Особенности страхования имущества туристического предприятия. Порядок и условия выплаты страхового возмещения при наступлении страховых случаев. Особенности страхования ответственности предприятий. Финансовые риски и методы управления ими на туристическом предприятии. Управление рисками несоответствия и потери деловой репутации туристического предприятия.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Антонов Г. Д. Управление рисками организации [Текст] : Учебное пособие / Г. Д. Антонов, В. М. Тумин, О. П. Иванова. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 153 с. (электронный ресурс – ЭБС «Инфра-М»).
2. Грачева М. В. Управление рисками в инновационной деятельности: учеб. пособие. – М.: ЮНИТИ, 2010. – 350 с.
3. Косолапов, А.Б. Управление рисками в туристском бизнесе: Учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2012. - 286 с.
4. Мамаева Л.Н. Управление рисками: Учебное пособие / Л.Н. Мамаева. - М.: Дашков и К, 2013. - 256 с.
5. Романюк А. В. Оценка и анализ рисков: учеб. пособие/ А. В. Романюк. - Тверь: Твер. гос. ун-т, 2011. – 108 с.
6. Уродовских, В.Н. Управление рисками предприятия: Учебное пособие / В.Н. Уродовских. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2012. - 168 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»)
7. Федорова, Т.А. Управление рисками и страхование в туризме: Учебное пособие / Т.А. Федорова. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»).

б) дополнительная

1. Воробьев, С.Н. Управление рисками в предпринимательстве / С.Н. Воробьев, К.В. Балдин. - М.: Дашков и К, 2013. - 482 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»)
2. Зобова Е.В. Специфика рисков в туризме в Российской Федерации / Е.В. Зобова, Л.А. Яковлева, Ю.Ю. Косенкова // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – Том 12, № 5. – с. 62- 69.
3. Страхование ответственности туроператоров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.euroins.ru/strahovanie_urliz/otvetstvennost_professional/turooperatori/
4. Страхование: учебник / под ред. В.В. Шахов, Ю.Т. Ахвледиани. – 3 - е изд., перераб и доп. - М.: Юнити - Дана, 2012. - 511 с.

7. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

7.1. Перечень вопросов, типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

Типовые практические / ситуационные задания, выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Туроперейтинг</i>	
1	<p>Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y.</p> <p>Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации:</p> <p>Сроки тура: 18 августа – 27 августа</p> <p>Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет.</p> <p>Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей.</p> <p>Полупансион (только для бабушки и ребенка).</p> <p>Расходы, связанные с формированием тура:</p> <p>Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней);</p> <p>Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR);</p> <p>Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей;</p> <p>Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно);</p> <p>Страховка – 2 EUR в день;</p> <p>Виза – 20 EUR;</p> <p>Комиссия турагентства – 10 %.</p> <p>При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.</p> <p>Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).</p> <p style="text-align: right;"><i>Таблица 1</i></p> <p style="text-align: center;">Стоимость услуг размещения PRICE LIST in EUR</p>

Date Rooms & Suites - Official category 4*	01.01.- 30.0 17.10.- 31. 2.	01.05.-12.0 . 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date Suite name	01.01.- 30.04. 17.10.- 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Terms and conditions: All rates are in EURO-s, per room per day , including breakfast and VAT. Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.				

	<p>Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount. There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites. Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.</p> <p>Children Until 2 years – free of charge From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount. Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.</p> <p>Local tax and insurance are not included in the above stated rates: Adults 1,30 EUR per person per day; Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day; Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day; Children up to 2 years old do not pay tax and insurance. Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h. Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates. The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.</p> <p>Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms. All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach.</p> <p>Payment and cancellation policy in order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 % of the total reservation amount.</p> <p>Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express. The rates are subject to change without prior notice in case of some special occasions. The price list is valid from 01.01.</p>
2	<p>Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y. Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной</p>

информации:

Сроки тура: 1 июля – 14 июля

Состав отдыхающих: трое взрослых и один ребенок 6 лет.

Полупансион.

Поздний check-out (17:00).

Особые пожелания клиента! Ребенку не требуется дополнительная кровать (спит с родителями).

Расходы, связанные с формированием тура:

Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней);

Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR);

Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей;

Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно);

Страховка – 2 EUR в день;

Виза – 20 EUR;

Комиссия турагентства – 10 %.

При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.

Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).

Таблица 1

Стоимость услуг размещения

PRICE LIST in EUR

Date	01.01. 04. 17.10 - 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Rooms & Suites - Official category 4				
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date	01.01.-	01.05.-12.06.	13.06.-10.07.	11.07.-

Suite name	30.04. 17.10.- 31.12.	26.09.-16.10.	22.08.-25.09.	21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.

Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h.

Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above

	<p>stated rates. The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.</p> <p>Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms. All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach.</p> <p>Payment and cancellation policy in order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 % of the total reservation amount.</p> <p>Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express. The rates are subject to change without prior notice in case of some special occasions. The price list is valid from 01.01.</p>
3	<p>Клиент туристического агентства «Тур-элит» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y.</p> <p>Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации:</p> <p>Сроки тура: 11 октября – 19 октября. Состав отдыхающих: двое взрослых (молодожены). Пожелание клиента! Самый шикарный номер на двоих. Полупансион. Выезд из гостиницы в 20:00.</p> <p>Расходы, связанные с формированием тура: Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней); Авиaperелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR); Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей; Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно); Страховка – 2 EUR в день; Виза – 20 EUR; Комиссия турагентства – 10 %.</p>

При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.
Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).

Таблица 1

Стоимость услуг размещения
PRICE LIST in EUR

Date	01.01.- 30.04. 17.10.- 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Rooms & Suites - Official category 4*				
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00
Junior suite (sea view)	220,00	260,00	376,00	480,00
Date Suite name	01.01.- 30.04. 17.10.- 31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00

Terms and conditions:

All rates are in EURO-s, **per room per day**, including breakfast and VAT.

Half board supplement is 15,00 EUR per person per day.

Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount.

There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites.

Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults.

Children

Until 2 years – free of charge

From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount.

Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily.

Local tax and insurance are not included in the above stated rates:

Adults 1,30 EUR per person per day;

Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day;

Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day;

Children up to 2 years old do not pay tax and insurance.

Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h.

Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates.

The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%.

Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms.

All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach.

Payment and cancellation policy

in order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 % of the total reservation amount.

Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express.

	<p>The rates are subject to change without prior notice in case of some special occasions.</p> <p>The price list is valid from 01.01.</p>
<i>Экономика и ценообразование в туризме</i>	
1	<p>Турагентство «Спутник» приобрело у сети туристических агентств «Розовый слон» (РФ) турпакет (поездка в Турцию, г. Анталия, 7 дней-6 ночей, отель 5* «Royal Dragon» с программой «все включено»). Стоимость турпакета с авиаперелетом, проживанием, услугами гида-экскурсовода составляет 24000руб., в т.ч. – 12% - комиссионные турагентства «Спутник». Доля запланированной реализации тура составляет 10% от всего объема реализованной продукции. Рассчитать точку безубыточности турагентства «Спутник» при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - затраты на оплату труда в месяц составляют 44500руб.; - сумма амортизационных отчислений в месяц составляет 2500руб.; - прочие расходы: (реклама, канцтовары, коммунальные расходы, оплата услуг связи) – 16000 руб./ мес.; - планируемый месячный объем продаж турпакетов – 8.
2	<p>Турагентство «Мир путешествий» приобрело у сети туристических агентств «Розовый слон» (РФ) турпакет (поездка в Прагу (Чехия) 5 дней-6 ночей, отель 3*, «Hotel Branik» с программой «все включено»). Стоимость турпакета с учетом трансфера, проживания, услуг гида-экскурсовода составляет 13400руб., в т.ч. – 11% - комиссионные турагентства «Мир путешествий». Доля запланированной реализации тура составляет 10% от всего объема реализованной продукции. Рассчитать точку безубыточности турагентства «Мир путешествий» при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - затраты на оплату труда в месяц составляют 66800руб.; - сумма амортизационных отчислений в месяц составляет 2200руб.; - прочие расходы: (реклама, канцтовары, коммунальные расходы, оплата услуг связи) – 18000 руб./ мес.; - планируемый месячный объем продаж турпакетов – 14.
3	<p>Туроператор в своем зимнем ассортименте предлагает три вида туров:</p> <p>тур 1(Египет) — себестоимость 140\$, отпускная цена — 160\$, вероятность продажи — 50%;</p> <p>тур 2 (Испания)— себестоимость 220\$, отпускная цена — 270\$,</p>

	<p>вероятность продажи тура — 40% ; тур 3 (Черногория)— себестоимость 800\$, отпускная цена 900\$, вероятность продажи тура— 10%.</p> <p>Ежемесячные постоянные издержки туроператора составляют— 1000\$. Определить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) точку безубыточности многопрофильного туроператора; 2) рассчитать необходимое количество продаваемых туров по направлениям с учетом вероятности продажи; 3) рассчитать точку безубыточности при условии реализации туров по одному направлению (в Испанию).
4	<p>Туроператор в своем ассортименте предлагает четыре вида туров: тур 1(Египет) — себестоимость 250\$, отпускная цена — 300\$, вероятность продажи — 40%; тур 2 (Кипр) — себестоимость 1300\$, отпускная цена — 1450\$, вероятность продажи тура — 30%; тур 3 (Вена) — себестоимость 500\$, отпускная цена 600\$, вероятность продажи тура— 20%; Тур 4 (Прага) - себестоимость 800\$, отпускная цена 900\$, вероятность продажи тура— 10%.</p> <p>Ежемесячные постоянные издержки туроператора составляют— 1500\$. Определить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) точку безубыточности многопрофильного туроператора. 2) Рассчитать необходимое количество продаваемых туров по направлениям с учетом вероятности продажи. рассчитать точку безубыточности при условии реализации туров по одному из выбранному направлению.
5	<p>Рассчитать стоимость тура на 1 туриста при следующих условиях: аренда автобуса – 12000руб; стоимость проживания – 1100 руб. за 5 суток с 1 туриста; стоимость экскурсионного обслуживания 2000руб.</p> <p>Расчёт производить для количества туристов в группе 20 чел, 40 чел, 50 чел., при этом цена групповой скидки на проживание 20 чел. – 7%, на проживание 40 чел. – 12%, на проживание 50 чел. – 16% от стоимости проживания.</p>
6	<p>Турагенство «Спутник» приобрело у сети туристических агентств «Розовый слон» (РФ) турпакет (поездка в Турцию, г. Анталия, 7 дней-6 ночей, отель 5* «Royal Dragon» с программой «все включено». Стоимость турпакета с авиаперелетом, проживанием, услугами гида-экскурсовода составляет 20000руб., в т.ч. – 12% - комиссионные турагенства «Спутник». Доля запланированной реализации тура</p>

	<p>составляет 10% от всего объема реализованной продукции. Рассчитать точку безубыточности турагенства «Спутник» при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - затраты на оплату труда в месяц составляют 54500руб.; - сумма амортизационных отчислений в месяц составляет 2700руб.; - прочие расходы: (реклама, канцтовары, коммунальные расходы, оплата услуг связи) – 15900 руб./ мес.; - планируемый месячный объем продаж турпакетов – 9.
7	<p>Турагенство «Касабланка» приобрело у сети туристических агентств «Розовый слон» (РФ) турпакет (поездка в Италию, Римини) 6 дней-7 ночей, проживание в апартаментах, стоимость турпакета с учетом перелета, проживания составляет 12000 руб., в т.ч. – 12% - комиссионные турагенства «Касабланка». Доля запланированной реализации тура составляет 10% от всего объема реализованной продукции. Рассчитать точку безубыточности турагенства «Касабланка» при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - затраты на оплату труда в месяц составляют 38600 руб; - сумма амортизационных отчислений в месяц составляет 2200руб.; - прочие расходы: (реклама, канцтовары, коммунальные расходы, оплата услуг связи) – 13000руб. - планируемый месячный объем продаж турпакетов – 5.
8	<p>Турагенство «Вояж» приобрело у туроператора турпакет (поездка в Турцию, г. Анталия, 7 дней-6 ночей, отель 5* «Royal Dragon» с программой «все включено». Стоимость турпакета с авиаперелетом, проживанием, услугами гида-экскурсовода составляет 17000руб., в т.ч. – 12% - комиссионные турагенства «Вояж». Доля запланированной реализации тура составляет 14% от всего объема реализованной продукции. Рассчитать точку безубыточности турагенства «Вояж» при следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - затраты на оплату труда в месяц составляют 45800руб.; - сумма амортизационных отчислений в месяц составляет 2400руб.; - канцтовары -1600руб.; - коммунальные расходы, оплата услуг связи – 7000руб.; - реклама – 3000руб. - планируемый месячный объем продаж турпакетов – 20.
9	<p>Туроператор в своем ассортименте предлагает следующие виды туров:</p> <p>тур 1(Испания) — себестоимость 250\$, отпускная цена — 300\$, вероятность продажи — 35%;</p>

	<p>тур 2 (Кипр) — себестоимость 1300\$, отпускная цена — 1450\$, вероятность продажи тура — 15%;</p> <p>тур 3 (Австрия) — себестоимость 500\$, отпускная цена 600\$, вероятность продажи тура— 10%;</p> <p>Тур 4 (Италия) - себестоимость 800\$, отпускная цена 900\$, вероятность продажи тура— 25%.</p> <p>Тур 5 (Франция) - себестоимость 600\$, отпускная цена 700\$, вероятность продажи тура— 15%.</p> <p>Ежемесячные постоянные издержки туроператора составляют— 2500\$. Определить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) точку безубыточности многопрофильного туроператора; 2) рассчитать необходимое количество продаваемых туров по направлениям с учетом вероятности продажи; 3) рассчитать точку безубыточности при условии реализации туров по одному из выбранных направлений.
<i>Управление рисками в туризме</i>	
1	<p>Есть три варианта вложения капитала в турбизнес :</p> <ul style="list-style-type: none"> - в первом варианте предусматривается, что из 120 случаев прибыль в размере 70000 руб. будет получено в 40 случаях, прибыль 30000 руб. - в 80 случаях; - во втором варианте предусматривается, что из 180 случаев прибыль 50000 руб. будет получена в 100 случаях, прибыль 40000 руб. - в 60 случаях, прибыль 42000 руб. - в 20 случаях; - в третьем варианте предусматривается, что из 100 случаев прибыль 40000 руб. будет получено в 50 случаях, прибыль 30000 руб. - в 30 случаях, прибыль 50000 руб. - в 20 случаях. <p>Необходимо определить наиболее целесообразный вариант капиталовложения.</p>
2	<p>Туркомплекс в будущем году планирует следующие значения показателей: объем реализации дополнительных услуг - 220 шт., цена единицы услуги - 2800 руб., себестоимость единицы продукции - 2600 руб. Стоимость имущества туркомплекса - 21 млн. руб. Возможные отклонения фактических значений показателей от плановых:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) из-за появления на рынке нового конкурента цена реализации услуги может снизиться на 500 руб. Вероятность наступления этого неблагоприятного события равняется 0,3; 2) из-за неполной обеспеченности материалами возможное снижение объема предоставления услуги и их реализации на 30 %. Вероятность наступления этого неблагоприятного события равняется 0,7;

	<p>3) из-за поломок оборудования возможное снижение объемов производства и реализации услуг на 20%. Вероятность наступления этого неблагоприятного события равняется 0,4.</p> <p>Необходимо определить уровень экономического риска.</p>																											
3	<p>Турпредприятие заключило договор страхования имущества стоимостью 75 млн. руб. от всех видов риска (пожар, стихийные действия, противоправные действия третьих лиц) на полную стоимость. Договор страхования заключен на один год (с 1 января по 31 декабря). Договором предусмотрена безусловная франшиза в размере 2%.</p> <p>Цена риска составляет 1.5 руб. на 100 руб. страховой суммы, страховые взносы по договору вносятся четырем равными частями в начале каждого квартала. В конце апреля в результате страхового случая часть имущества сгорело, ущерб составил 4.3 млн. руб.</p> <p>1. Рассчитать сумму страховой премии по договору страхования.</p> <p>2. Какую сумму страхового возмещения выплатит страховая компания с учетом задолженности страхователя по уплате страховой премии?</p>																											
4	<p>Группа экспертов рассмотрела факторы риска и определила относительно каждого балл по десятибалльной шкале и соответствующий вес. Результаты их оценок приведены в табл.</p> <p style="text-align: right;">Таблица</p> <p style="text-align: center;">Результаты экспертных оценок</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Фактор риска</th> <th style="text-align: center;">Балл</th> <th style="text-align: center;">Вес фактора риска</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Действия государственных органов власти</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">0,30</td> </tr> <tr> <td>Потеря потенциального заказчика</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0,20</td> </tr> <tr> <td>Транспортная авария</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">0,01</td> </tr> <tr> <td>Невыполнение контрагентом своих обязательств</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">0,30</td> </tr> <tr> <td>Нехватка запчастей</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0,01</td> </tr> <tr> <td>Выход из строя транспортных средств</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">0,05</td> </tr> <tr> <td>Ухудшение трудовой дисциплины</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">0,03</td> </tr> <tr> <td>Неблагоприятные погодные условия</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0,10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Необходимо определить уровень экономического риска.</p>	Фактор риска	Балл	Вес фактора риска	Действия государственных органов власти	3	0,30	Потеря потенциального заказчика	5	0,20	Транспортная авария	7	0,01	Невыполнение контрагентом своих обязательств	6	0,30	Нехватка запчастей	5	0,01	Выход из строя транспортных средств	4	0,05	Ухудшение трудовой дисциплины	3	0,03	Неблагоприятные погодные условия	5	0,10
Фактор риска	Балл	Вес фактора риска																										
Действия государственных органов власти	3	0,30																										
Потеря потенциального заказчика	5	0,20																										
Транспортная авария	7	0,01																										
Невыполнение контрагентом своих обязательств	6	0,30																										
Нехватка запчастей	5	0,01																										
Выход из строя транспортных средств	4	0,05																										
Ухудшение трудовой дисциплины	3	0,03																										
Неблагоприятные погодные условия	5	0,10																										

Типовые тестовые задания, выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
<i>Туроперейтинг</i>	
1	<p>Какое из утверждений неверно по мнению экспертов турбизнеса:</p> <p>а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства;</p> <p>б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме;</p> <p>в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора;</p> <p>г) все приведенные утверждения верны.</p>
2	<p>Эксперты турбизнеса не рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости:</p> <p>а) при продаже туров;</p> <p>б) при продаже авиа – и ж/д билетов;</p> <p>в) при продаже дополнительных услуг;</p> <p>г) во всех случаях.</p>
3	<p>В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств:</p> <p>а) февраль;</p> <p>б) апрель;</p> <p>в) октябрь;</p> <p>г) ноябрь.</p>
4	<p>Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства:</p> <p>а) потому что его применяет большинство туристических агентств;</p> <p>б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность;</p> <p>в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции;</p> <p>г) все варианты ответов верны.</p>
5	<p>Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг):</p> <p>а) специализация по стране или курорту;</p> <p>б) специализации по видам отдыха;</p> <p>в) промышленный шпионаж;</p>

	г) авторские методики продажи туров.
6	<p>Какая из рекомендаций при открытии турагентства нецелесообразна:</p> <p>а) первый офис надежнее и выгоднее открывать в центре;</p> <p>б) открывать турагентство лучше в сезон;</p> <p>в) целесообразно оценить клиентский потенциал района с помощью карты торговой территории;</p> <p>г) следует использовать как можно больше информационных носителей, чтобы сделать офис легко находимым.</p>
7	<p>Для того чтобы сделать систему мотивации в турагентстве простой и интуитивно понятной, ВИЗУАЛИЗИРОВАТЬ ее, специалисты рекомендуют использовать:</p> <p>а) процент с продаж – Флекс;</p> <p>б) мотивационную доску;</p> <p>в) голый оклад – Фикс;</p> <p>г) прогрессирующую шкалу мотивации.</p>
8	<p>В вопросах, касающихся оформления документов, должны быть четкие инструкции. К ним НЕ относится следующая:</p> <p>а) ни в коем случае не бронировать тур без предоплаты;</p> <p>б) в договоре ВСЕ пустые места должны быть обязательно заполнены;</p> <p>в) договор должен быть заполнен одинаково в двух экземплярах: 1 - экземпляр клиента, 2-й остается в туристической компании;</p> <p>г) в договоре не следует прописывать штрафы и санкции, например, в случае отказа клиента от тура (лучше оговорить этот вопрос в устной форме).</p>
9	<p>Какой из предложенных вариантов реакции менеджера турагентства на конечную реплику клиента «Ой, спасибо, я подумаю. Надо с женой посоветоваться. Спасибо за информацию, я позвоню» наиболее верный:</p> <p>а) «Передавайте привет жене!»;</p> <p>б) «Хорошо, думайте, но давайте я запишу ваш номер телефона!»;</p> <p>в) «Ладно, звоните, будем ждать. Мой номер телефона у Вас есть»;</p> <p>г) «Вам нравится это предложение или вас что-то смущает?».</p>
10	<p>Чему из того, что должен знать менеджер по продажам турагентства, можно научить за короткий промежуток времени (по мнению экспертов турбизнеса):</p> <p>а) работе с поисковыми программами и с документацией;</p> <p>б) психологии продаж и техникам продаж;</p> <p>в) знанию отельной базы;</p> <p>г) особенностям стран, основным туристическим направлениям,</p>

	сезонности/несезонности.
11	<p>Какой из приведенных принципов при размещении интернет-рекламы в туризме некорректен:</p> <p>а) рекламировать надо не компанию, а то, что вы продаете;</p> <p>б) не стоит продавать все предложения сразу, следует делать своим клиентам нацеленные предложения;</p> <p>в) сам текст не должен быть длинным и сложным;</p> <p>г) не следует прописывать конкретные цены.</p>
12	<p>Какой из способов повышения доходов турагентства предусматривает вступление в сеть:</p> <p>а) продажа более дорогих туров;</p> <p>б) продажа туров в кредит;</p> <p>в) продажа подарочных сертификатов;</p> <p>г) увеличение процента комиссии, получаемой от операторов.</p>
13	<p>Первое, что нужно сделать, при оценивании того или иного туроператора:</p> <p>а) изучить каталоги предложений туроператора;</p> <p>б) почитать отзывы туристов в Интернете;</p> <p>в) проверить у него наличие финансовой гарантии;</p> <p>г) поинтересоваться репутацией фирмы в деловых кругах.</p>
14	<p>Основные задачи телефонного разговора менеджера турагентства с клиентом:</p> <p>а) установление психологического контакта и приглашение посетить офис;</p> <p>б) грамотное консультирование о стоимости туров и ответы на вопросы клиента;</p> <p>в) убедить туриста в том, что ваше турагентство предложит ему самый выгодный (в том числе и по цене) вариант, грамотное консультирование по интересующим туриста вопросам;</p> <p>г) продажа тура и получение денег.</p>
15	<p>Что из приведенного правильно характеризует открытие турагентства «с нуля», а не приобретение уже действующего агентства:</p> <p>а) экономия времени;</p> <p>б) снижение рисков;</p> <p>в) экономия денег;</p> <p>г) все перечисленное правильно характеризует открытие турагентства «с нуля».</p>
Экономика и ценообразование в туризме	
1	<p>Значение коэффициента эластичности цены меньше единицы (от 0 до 1) означает, что:</p> <p>а) изменение цены на 1% приводит к изменению объема продаж</p>

	<p>менее чем на 1%;</p> <p>б) изменение цены на 1% приводит к изменению объема продаж более чем на 1%;</p> <p>в) при снижении цены спрос покупателей повышается на неограниченную величину;</p> <p>г) любое изменение цены совершенно не меняет объем спроса.</p>
2	<p>Совокупность текущих трудовых, материальных и финансовых затрат на оказание гостиничной услуги, выраженная в денежной форме – это:</p> <p>а) цена;</p> <p>б) прибыль;</p> <p>в) себестоимость;</p> <p>г) налоги.</p>
3	<p>Скользкая цена — это:</p> <p>а) цена, достигшая прежнего уровня после ее понижения или повышения;</p> <p>б) цена, исчисленная в момент исполнения контракта путем пересмотра договорной (базисной) цены с учетом изменений в издержках производства, происшедших в период исполнения контракта;</p> <p>в) цена, учитывающая инфляцию издержек;</p> <p>г) цена, при которой производственная фирма может лишь возмещать свои издержки.</p>
4	<p>Стратегия высоких цен эффективна когда:</p> <p>а) высокая цена привлекает новых конкурентов;</p> <p>б) относительное большинство покупателей не реагируют на ценовую чувствительность;</p> <p>в) высокая цена не привлекает новых конкурентов;</p> <p>г) большинство покупателей воспринимают цену как слишком высокую относительно экономической ценности.</p>
5	<p>Возможность цены выразить денежную стоимость товара (услуги) называется:</p> <p>а) учетно-измерительной функцией;</p> <p>б) информационной функцией;</p> <p>в) распределительной функцией;</p> <p>г) функцией балансирования спроса и предложения.</p>
6	<p>Сущность стимулирующей функции цены в том, что</p> <p>а) цена выражает денежную стоимость товара;</p> <p>б) цена способна воздействовать и на производство, и на потребление как поощряюще, так и сдерживающе;</p> <p>в) цена проявляется в распределении и перераспределении</p>

	<p>доходов и ресурсов;</p> <p>г) через цены осуществляется связь между производством и потреблением, спросом и предложением.</p>
7	<p>Нетто-цена на турпродукт – это:</p> <p>а) пакетная (инклюзив) цена и тарифы туроператора;</p> <p>б) цена, выраженная размером денежной суммы, которая подлежит обязательной оплате туроператору;</p> <p>в) цена, выраженная размером денежной суммы, которая подлежит обязательной оплате туроператору с учетом комиссионного вознаграждения турагентам;</p> <p>г) групповая цена, устанавливаемая на туристическое обслуживание нескольких человек.</p>
8	<p>Термин цены группы С в соответствии с Инкотермс означает, что:</p> <p>а) продавец обязуется заключить договор перевозки, однако без принятия на себя риска случайной гибели или повреждения товара или каких-либо дополнительных расходов после погрузки товара;</p> <p>б) продавец несет все расходы и принимает на себя риски до момента доставки товара в страну назначения;</p> <p>в) продавец предоставляет товары покупателю непосредственно в своих помещениях;</p> <p>г) продавец обязуется предоставить товар в распоряжение перевозчика, который обеспечивается покупателем.</p>
9	<p>К внутренним факторам, определяющим цену туруслуг, относят:</p> <p>а) выбор фирм-партнеров и умелое сотрудничество с ними;</p> <p>б) экономическая ситуация в стране;</p> <p>в) цены на туруслуги конкурентов;</p> <p>г) соотношение спроса и предложения на туруслуги на рынке.</p>
10	<p>К внешним факторам, влияющим на формирование цен на туруслуги, относят:</p> <p>а) затраты на формирование и продвижение турпродукта;</p> <p>б) стадия жизненного цикла турпродукта;</p> <p>в) выбор фирм-партнеров и умелое сотрудничество с ними;</p> <p>г) оценка потребителем соотношения между ценой и ценностью турпродукта.</p>
Организация деятельности предприятий туристской индустрии	
1	<p>Объектом в туризме являются:</p> <p>а) туристские предприятия;</p> <p>б) туристы;</p> <p>в) экскурсанты;</p> <p>г) только турагентства.</p>

2	<p>Совокупность вещественных и неимущественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) туристский пакет; б) туристская услуга; в) туристский продукт; г) страховая услуга.
3	<p>Туристские услуги – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы; б) совокупность вещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия; в) количественное отношение, в котором потребительские стоимости турпродукта обмениваются на потребительские стоимости других товаров; г) совокупность неимущественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия.
4	<p>Туристский пакет – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Совокупность вещественных и неимущественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия; б) часть туристского продукта, основной комплекс услуг, предоставляемый в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер; в) природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические рекреационные возможности; г) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой.
5	<p>Место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) туристский пакет; б) туристский центр; в) трансфер; г) средства размещения.
6	<p>К дополнительным туристским услугам относится:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) услуги, включенные в комплексное обслуживание и оплачиваемые туристом заранее;

	<ul style="list-style-type: none"> б) услуги размещения; в) трансфер; г) услуги, приобретаемые туристом во время путешествия сверх ранее оплачиваемого комплексного обслуживания.
7	<p>Комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемый с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомленного человека называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) рекреация; б) размещение; в) трансфер; г) медицинская услуга.
8	<p>Туроператоры, которые формируют определенный продукт для реализации в определенной стране по определенному виду туризма, называются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) местные туроператоры; б) специализированные туроператоры; в) инициативные туроператоры; г) рецептивные туроператоры.
9	<p>Туроператоры, отправляющие туристов за рубеж или другие регионы по договоренности с туристскими предприятиями, называются:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) инициативные туроператоры; б) выездные туроператоры; в) рецептивные туроператоры; г) местными туроператорами.
10	<p>Туроператоры, комплекующие туры и программы обслуживания в месте приема обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) рецептивные туроператоры; б) выездные туроператоры; в) классические инициативные туроператоры. г) туроператоры на приеме.
11	<p>Турагентства, осуществляющие комплексное обслуживание любых видов клиентов, включая отпускников, командированных и группы - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) специализированные турагентства; б) турагентства при туроператоре; в) региональные турагентства; г) многопрофильные турагентства.
12	<p>Турист заключил договор страхования и внес страховые взносы. Какие из перечисленных документов он обязательно должен получить от страховой компании:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> а) страховой полис; б) договор поручительства; в) правила страхования; г) рекламные материалы.
13	<p>По договору аренды турпредприятия с автотранспортным предприятием туристское предприятие несет следующие расходы, возникающие в связи с эксплуатацией транспортного средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) заработная плата работников АТП; б) командировочные расходы водителей экипажа; в) оплата топлива и других материалов, расходуемых в процессе эксплуатации транспортного средства; г) оплата капитального ремонта транспортного средства.
14	<p>Договор о текущем бронировании с гостиничным предприятием означает, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок; б) вся ответственность за не реализацию этих мест ложится на туристскую фирму; в) турфирма несет ответственность за 50% нереализованных мест; г) турпредприятие не получает от гостиницы никакой квоты, продажа услуг производится по обычным тарифам.
15	<p>Производительность труда работников туристской фирмы – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) показатель эффективности (результативности) труда, который рассчитывается как отношение объема продукции (работ, услуг) на количество труда, затраченного на его производство за определенный период времени; б) объем выполненных услуг за определенный период времени; в) отношение затраченного труда к объему выполненных услуг за определенный период времени; г) календарный фонд рабочего времени.
Туризмведение на английском языке	
1	<p>1. Most people's _____ of living has improved dramatically in the last 50 years which allows people to travel much more than in the previous decades.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) level; b) method; c) standard; d) pattern.
2	<p>What is included into a package holiday?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) insurance, transfer, transportation;

	<p>b) accommodation, catering, transportation; c) b&b, entertainment, excursions; d) visa formalities, transportation, excursions.</p>
3	<p>The tour operator pointed out that the package holiday _____ by him in advance and for that reason the buyers _____ the 15% discount off the price.</p> <p>a) are bought; are receiving; b) were bought; are receive; c) had been bought; could receive; d) has been bought; receive.</p>
4	<p>The travel agency _____ in their advertising brochure that they _____ package holidays since 1928.</p> <p>a) stated; had been selling; b) stated; has been selling; c) states; are selling; d) states; had sold.</p>
5	<p>The travel agents _____ the tour operator that they _____ to double the order if the price _____ by 15 per cent</p> <p>a) informed; were prepared; was reduced; b) informed; are prepared; is reduced; c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.</p>
6	<p>At precisely this time tomorrow our plane _____ at Heathrow airport.</p> <p>a) will be landing; b) will have been landing; c) will be landed; d) will be lending.</p>
7	<p>You _____ that. You have upset her now.</p> <p>a) shouldn't say; b) shouldn't to say; c) shouldn't have said; d) ought not to have said.</p>
8	<p>My boss _____ about something! Why doesn't he try to go on holiday and relax a bit!</p> <p>a) is being worrying; b) is always worried; c) has always worried; d) is always worrying.</p>
9	<p>All my colleagues like skiing in _____ Alps, but I prefer to climb _____ Mount Everest.</p>

	<p>a) the; ---; b) a ; the; c) the ; a; d) ---; the.</p>
10	<p>Its all your fault. If you _____ the map at home, we _____ around lost now.</p> <p>a) hadn't left; wouldn't be driving; b) didn't leave; wouldn't have been driving; c) wouldn't leave; didn't drive; d) wouldn't have left; hadn't been driving.</p>
Управление рисками в туризме	
1	<p>1. Какие свойства являются критериями страховых рисков?</p> <p>a) низкая степень вероятности риска; б) случайный характер риска; в) чрезвычайно большие потери от реализации риска; г) не возможность оценки риска в стоимостных единицах.</p>
2	<p>2. К внутренним ограничениям системы управления рисками в туризме относят:</p> <p>a) законодательные ограничения; б) ограничения, накладываемые взаимными обязательствами по договорам; в) конъюнктурные ограничения, обусловленные свойствами рынков и социальных систем, в рамках которых действует турпредприятие; г) информационные ограничения характеризуют возможности организации оперативно собирать и обрабатывать данные для управления рисками.</p>
3	<p>Риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг, называется:</p> <p>a) динамический б) объективный; в) финансовый; г) ценовой.</p>
4	<p>Риск, сопряженный с возможным неблагоприятным отклонением финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен, называется:</p> <p>a) ценовой; б) рыночный; в) стратегический; г) операционный.</p>

5	<p>Совокупный результат динамики общественно-политических, экономических, организационных и других факторов, и характеризует вероятность принятия туристской фирмой стратегии своего поведения на рынке, неадекватной складывающимся тенденциям, называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) рыночный риск; б) риск неплатежеспособности; в) стратегический риск; г) операционный риск.
6	<p>Риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм, называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) риск несоответствия; б) риск неплатежеспособности; в) стратегический риск; г) операционный риск.
7	<p>Под риском потери репутации турфирмы подразумевается:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм; б) риск, сопряженный с возможным неблагоприятным отклонением финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен; в) риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг; г) потеря части доходов из-за негативного общественного мнения о туристской фирме.
8	<p>Риск, связанный с возможностью финансовых потерь из-за ухудшения платежеспособности турагента, который не может или не желает исполнять свои обязательства в соответствии с условиями соглашения с туроператором, называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) кредитный риск туроператора; б) риск несоответствия; в) стратегический риск; г) рыночный риск.
9	<p>Операционный риск – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) это риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм; б) потеря части доходов из-за негативного общественного мнения о туристской фирме; в) риск убытков, связанных со сбоями техники или действиями

	сотрудников туристской фирмы (как преднамеренными, так и непреднамеренными); г) риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг.
10	К финансово-договорным способам управления рисками относят: а) способы передачи риска; б) способы уклонения или избежания рисков; в) способы разделения активов турпредприятия по собственности; г) диверсификация рисков.

7.2. При оценке уровня профессиональной подготовленности по результатам государственного экзамена необходимо учитывать следующие критерии:

- знание учебного материала (учебных дисциплин);
- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;
- способность к абстрактному логическому мышлению;
- умение выделить проблемы;
- умение определять и расставлять приоритеты;
- умение аргументировать свою точку зрения.

Описание показателей и критериев оценивания результатов государственного экзамена, а также шкалы оценивания приведены в следующей таблице.

Показатели, критерии и уровни оценивания результатов Государственного экзамена*

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<p><i>Высокий уровень 90-100 баллов («отлично»/ А)</i></p>	<p>- знание учебного материала (учебных дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа;</p>	<p>1. полно раскрыто содержание материала билета; 2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; 6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; 7. высокий уровень сформированности компетенций.</p>	<p>при правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам</p>	<p>Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц</p>
<p><i>Средний уровень 75-89 баллов («хорошо»/ В,С)</i></p>	<p>- высокий уровень сформированности компетенций.</p>	<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки: 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; 2. допущены один – два недочета при освещении основного</p>	<p>представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в результате допущенных численных ошибок в</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с</p>

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
		содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	расчетах	основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
<i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (учебных дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; 	<ul style="list-style-type: none"> 1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций. 	при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
<i>Недостаточный уровень 0-59 баллов («неудовлетворительно»/ F, Fx)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа. - низкий уровень сформированности 	<ul style="list-style-type: none"> 1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного 	выставляется при полностью неправильном решении	Ответы неверные или отсутствуют

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
	универсальных компетенций.	материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.		

**Государственный экзамен оценивается из 100 возможных баллов за все виды работ обучающихся представленных в билете. Исходя из этого рекомендуется следующее разделение баллов: 50 баллов за теоретические задания и 50 баллов за расчетные/ситуационные задания.*

Описание показателей примерное, каждая выпускающая кафедра вправе разработать или переработать их под соответствующую программу ГЭ.

***Если теоретические задания представлены в виде тестовых заданий, то количество набранных баллов зависит от количества верных ответов.*

8. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, РАЗРЕШЕННОЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ (при наличии):

Использование учебников, и других пособий не допускается. Обучающимся и лицам, привлекаемым к Государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать любые средства передачи информации (электронные средства связи).

9. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен проводится на заключительном этапе учебного процесса до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в данную Программу.

Государственный экзамен (итоговый междисциплинарный экзамен по направлению подготовки) проводится на открытом заседании ГАК. Государственный экзамен проводится на том языке, на котором была реализована ОПОП. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной Программой и литературой, перечень которой указывается в разделе 8 данной Программы.

Государственный экзамен проводится в письменной форме.

Обучающимся выдаются проштампованные чистые листы, на которых необходимо изложить ответы по вопросам билета. Каждый лист подписывается экзаменуемым разборчиво с указанием фамилии, имени, отчества, личной росписи и по окончании ответа сдается секретарю.

При проведении государственного экзамена в письменной форме обучающиеся получают тестовые задания, а также ситуационные задачи, которые должны быть выполнены письменно. При подготовке к ответу обучающиеся делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарём ГАК листах бумаги со штампом.

Оценка выставляется в соответствии с критериями по принятой балльно-рейтинговой системе.

Результаты письменных государственных экзаменов объявляются председателем Государственной аттестационной комиссии после проверки работ или на следующий рабочий день после дня его проведения.

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится в ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (согласно разделу 7 Порядка организации и проведения Государственной итоговой

аттестации выпускников Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики»).

Обучающийся инвалид не позднее, чем за 3 месяца до начала проведения Государственной итоговой аттестации 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 студента индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в ГОУ ВПО «ДОГАУИГС»).

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 государственного аттестационного испытания).

10. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ/МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ)

1. Разработка предложений по совершенствованию стратегии управления турфирмой (на примере)
2. Корпоративная культура туристского предприятия как условие его конкурентоспособности (на примере туристического агентства)
3. Разработка предложений по совершенствованию маркетинговой стратегии туристского предприятия (на примере)
4. Повышение эффективности деятельности туристского предприятия (на примере)
5. Управление финансово-экономической деятельностью туристского предприятия (на примере)
6. Формирование системы управления персоналом туристского предприятия (на примере отеля (гостиницы)
7. Анализ и оценка перспектив развития внутреннего туризма в регионе (на примере отдела физической культуры и туризма Министерства молодежи, спорта и туризма ДНР, город Донецк)
8. Формирование бизнес-плана туристского предприятия (на примере)
9. Выездной туризм и направления его развития (на примере туристического агентства , город Донецк)

10. Выездной туризм и направления его развития (на примере туристического агентства , город Донецк)
11. Перспективы развития социального туризма (на примере)
12. Система мотивации персонала туристского предприятия и направления ее совершенствования (на примере туристического агентства....., город Донецк)
13. Маркетинговая стратегия продвижения и продажи турпродукта с учетом его жизненного цикла и пути ее совершенствования (на примере туристического агентства , город Донецк)
14. Анализ состояния развития туристской деятельности в регионе (на примере отдела физической культуры и туризма Министерства молодежи, спорта и туризма ДНР, город Донецк)
15. Система страховой защиты в туризме и пути ее совершенствования (на примере туристического агентства , город Донецк)
16. Система управления конфликтами в туристском бизнесе и направления ее совершенствования (на примере туристического агентства ,город Донецк)
17. Перспективы развития экологического туризма в регионе (на примере ЛРП «Зуевский, г. Харцызск, ДНР)
18. Направления развития рекреационной деятельности на охраняемой природной территории (на примере ЛРП «Зуевский», город Харцызск, ДНР)
19. Организация системы питания в туристских комплексах и пути ее совершенствования (на примере ООО «Атлас Донбасс», город Донецк)
20. Управление рисками в туризме (на примере турагентства.....)
21. Анализ ценовой политики туристского предприятия (на примере турагентства.....)
22. Повышение эффективности деятельности гостиничного предприятия (на примере гостиницы)
23. Обеспечение безопасности в организации туристических путешествий (на примере турагентства).
24. Особенности и направления экстремального туризма в регионе (на примере РЛП «Зуевский).
25. Перспективы развития экологического туризма в регионе.
26. Развитие экскурсионного обслуживания в регионе (на примере турагентства).
27. Внутренний туризм в регионе и основные направления его развития (на примере Минмолспорттур ДНР).
28. Организация эффективного продвижения и продажи туристского продукта (на примере турагентства).
29. Особенности создания и деятельности турагентств в регионе (на примере турагентства).
30. Перспективы развития въездного туризма в регионе (на примере Минмолспорттур ДНР).

31. Пути совершенствования взаимодействия туроператора и турагентства (на примере _____).
32. Пути повышения конкурентоспособности турфирмы (на примере турфирмы _____).
33. Разработка предложений по стратегическому управлению турпредприятием (на примере турагентства _____).
34. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии туризма и оценка ее эффективности (на примере турагентства _____).
35. Страхование в туризме и пути ее совершенствования (на примере _____).
36. Развитие культурно-познавательного туризма (на примере турагентства _____).
37. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере гостиницы _____).
38. Событийный туризм как фактор увеличения доходности гостиниц (на примере гостиницы _____).

11. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Требования к содержанию, форме, структуре, объему, подготовке и защите, а также хранению выпускных квалификационных работ, выполняемых выпускниками ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» представлены в полном объеме в локальном нормативном акте «Порядок подготовки и защиты дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата (далее – Порядок) в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» (приказ ректора от 27.12.2019 г. № 1241.

12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Критерии оценивания качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы представлены в локальном нормативном акте «Порядок подготовки и защиты дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата (далее – Порядок) в ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики» (приказ ректора от 27.12.2019 г. № 1241.

13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материально-техническое обеспечение Государственной итоговой аттестации предусматривает наличие аудитории для сдачи государственного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы).

Государственный экзамен проходит в аудиториях, предусматривающих наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии и рабочих мест для обучающихся, допущенных на государственный экзамен, а также литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.

Для защиты выпускной квалификационной работы также требуется аудитория, предусматривающая наличие рабочих мест для председателя и членов Государственной аттестационной комиссии, рабочего места для обучающихся, и, в случае необходимости, компьютерной техники с необходимым программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана, щитов для размещения наглядного материала.