

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 18.07.2025 13:01:28
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87530f1946

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор

Л.Н. Костина
«27» 04. 2023 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки	<i>43.03.02 Туризм</i>
Профиль образовательной программы	«Туризм и гостиничная деятельность»
Квалификация	<i>Бакалавр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>9</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2023</i>

Донецк
2023

Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по образовательной программе бакалавриата по направлению подготовки 43.04.02 Туризм с учетом рекомендаций ОПОП ВО по профилю «Туризм и гостиничная деятельность».

Составители:

кандидат экономических наук, доцент —

В.Г. Шепилова

доктор экономических наук, доцент

Л.А. Овчаренко

старший преподаватель

Н.И. Дубровская

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма
Протокол № 9 от «19» 04. 2023 г.

Заведующий кафедрой

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.....	6
4.	Организация и проведение государственной итоговой аттестации	7
5.	Структура государственного экзамена.....	7
6.	Содержание государственного экзамена.....	8
7.	Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на государственном экзамене.....	18
8.	Перечень литературы, разрешенной к использованию на государственном экзамене.....	46
9.	Организация и проведение государственного экзамена.....	46
10.	Примерная тематика выпускных квалификационных работ (дипломных работ).....	47
11.	Организация и проведение защиты выпускной квалификационной работы.....	49
12.	Критерии оценивания знаний обучающихся на государственном экзамене и на защите выпускной квалификационной работы.....	49
13.	Материально-техническое обеспечение государственной итоговой аттестации.....	49

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») и «Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» (Протокол Ученого совета № 8 от 23.03.2023 г.)

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

федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

приказ Министерства образования и науки РФ от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» (с изменениями и дополнениями);

федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (далее – ФГОС ВО, образовательный стандарт);

устав ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»;

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России) от 22.02.2023 № 202 «Об утверждении особенностей проведения государственной итоговой аттестации для лиц, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, в 2022/23 и 2023/24 учебных годов по образовательным программам высшего образования»;

приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 22 февраля 2023 г. № 202 "Об утверждении особенностей проведения государственной итоговой аттестации для лиц, обучающихся в организациях, осуществляющих

образовательную деятельность, расположенных на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, в 2022/23 и 2023/24 учебных годах по образовательным программам высшего образования";

приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 27 июля 2021 года № 670 «Порядок заполнения, учета и выдачи документов о высшем образовании и о квалификации, приложений к ним и их дубликатов»;

локальные нормативные акты Академии;

иные нормативные документы Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

ОПОП ВО бакалавриата, реализуемая ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль ««Туризм и гостиничная деятельность»»), год начала подготовки обучающихся.

1.3. Программа ГИА по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль ««Туризм и гостиничная деятельность»») включает в себя:

а) подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена, 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 и гостиничной деятельности.

1.4. Целью государственной итоговой аттестации является выявление уровня теоретической и практической подготовленности выпускника ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» к выполнению профессиональных задач и определение соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль ««Туризм и гостиничная деятельность»»).

Задача государственной итоговой аттестации – установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО; 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 экзаменационной комиссией (ГЭК), состав которой утверждается приказом ректора ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС».

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем профессиональном

образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки РФ.

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

Изменения, внесенные в программу ГИА, рассматриваются на заседании кафедры и утверждаются проректором, курирующим учебную работу, не позднее 6 месяцев до даты начала проведения ГИА.

Программа ГИА входит в состав ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») 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 (профиль «Туризм и гостиничная деятельность»)

Выпускник, освоивший образовательную программу бакалавриата 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность»), должен обладать компетенциями, предусмотренными соответствующей ОПОП ВО.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами государственного экзамена (Приложение 5)

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 (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») и рассчитана на сосредоточенное прохождение в 8 семестре (4 курс) обучения в объеме 3 2 4 академических часов (9 ЗЕТ).

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):	12	0,3
Самостоятельная работа (СР):	96	2,7
Подготовка к сдаче государственного экзамена	108	3
Вид контроля: сдача государственного экзамена		
<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
Вид контроля: защита ВКР		

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Организация и проведение государственной итоговой аттестации осуществляется в соответствии с «Положением о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ» (Протокол Ученого совета № 8 от 23.03.2023 г.).

5. СТРУКТУРА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») проводится в письменной форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Туроперейтинг. Б1.О
2. Организация деятельности предприятий туристской индустрии Б1.О
3. Организация гостиничной деятельности Б.1.О

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

1. Управление рисками в туризме. Б.1.В
2. Туризоведение на английском языке. Б.1.В

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным учебным дисциплинам и 1 ситуационного задания.

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

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. Жохова, В.В., Римская, Т.Г.. **ТУРОПЕРЕЙТИНГ: учебно-методическое пособие** / В.В. Жохова, Т.Г. Римская. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2014. - 144 с.
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.

б) дополнительная

1. 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.
2. 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.

3. 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. Организация деятельности предприятий туристской индустрии

Содержание дисциплины.

Туризм как отрасль экономики. Сущность туристского продукта как товара. Структура и спецификам 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. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

4. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 205 с.

6. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 195 с.

7. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 442 с

б) дополнительная

1. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 300 с.

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт,

2021. – 210 с.

3. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

4. Сигида, Е. А. Инвалидность и туризм: потребность и доступность : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 106 с.

5. 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.

6. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.

7. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с.

Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Эволюция индустрии гостеприимства. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современный этап развития гостиничной индустрии. Система классификации средств размещения, принятых в разных странах. Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды туристских гостиниц. Классификация средств размещения. Гостиница как технологическая система. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления ГП. Службы предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Методы и стиль управления гостиницей. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. **Оформление жилых и общественных помещений гостиниц.** Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Экстерьер здания

гостиницы. Профессиональное технологическое оборудование гостиницы. Телекоммуникационные системы гостиниц. Энергетическое хозяйство гостиниц.

Перечень основной учебной литературы

1. Андреева С.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях [Электронный ресурс] / С. В. Андреева, Т.В. Сурикова. – Чита: ЗИП СибУПК, 2015. – 118 с. - Режим доступа: <http://zip.sibupk.su/upload/medialibrary/monografii/2015/монография%20Андреева%20С.В.%20Сурикова%20Т.В..pdf>
2. Гостиничное дело: учебник [Электронный ресурс] / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с. – URL : Режим доступа: http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf.
3. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: Режим доступа: https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf
4. Ковшар, Е. А. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие для студентов специальности 1-89 02 02 «Туризм и природопользование»: в 2 ч. / Е. А. Ковшар. – Минск : БГТУ, 2019. – Ч. 1. – 201 с. – режим доступа https://elib.belstu.by/bitstream/123456789/30239/1/Kovshar_Gostinichnyj_i_restorannyj_biznes_1.pdf.
5. Румянцева, И. А. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц: [Электронный ресурс]: курс лекций / И. А. Румянцева. - М.: Альтаир – МГАБВТ, 2015. – 53 с. Режим доступа : <https://b-ok.cc/book/3310047/2467c8>
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.
7. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело: учебник / Н.М. Мышьякова, С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.

Перечень дополнительной литературы

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб.: Питер, 2016. - 432 с.: Режим доступа: <https://b-ok.cc/book/2521271/2104f2>

2. Экскурсоведение: организация экскурсионных услуг в гостинице [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составители : Е. В. Дашкова, Е. Б. Ивушкина, П. Н. Мирошниченко.– Шахты: Изд-во ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2011.– 85 с. Режим доступа: <https://b-ok.cc/book/3297950/57e025>
3. Арбузова Н.Ю. Гостиничное хозяйство в постиндустриальной экономике [Электронный ресурс]: монография. - Нижегород. гос. архит.-строит. ун-т — Н.Новгород: ННГАСУ, 2015. - 238 с. - URL : Режим доступа:<http://www.bibl.nngasu.ru/electronicresources/uch-metod/tourism-economy/859966.pdf>
4. Митрофанов, С. В. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 158 с.: ил. — URL: Режим доступа: http://elibrary.kaznu.kz/sites/default/files/Besplatnie_resursii/mitrofanov_organizaciya_gostinichnogo_dela.pdf
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 216с.
6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

6.4. 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. Андреев, В. Д. Организация и методика риск-ориентированного аудита в туризме : учебное пособие / В. Д. Андреев. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 392 с.
2. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИВ, 2020. – 118 с.
3. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомоллова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с.
4. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.
5. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волков. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.

б) дополнительная

1. Лысикова, О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 96 с.
2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.
3. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристических услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 135 с.
4. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 284 с.
5. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристической индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва :

Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

6. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.

7. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.

8. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

9. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.

10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

11. 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»).

12. 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»).

13. 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.

14. Страхование ответственности туроператоров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.euroins.ru/strahovanie_urliz/otvetstvennost/professional/turooperatori/

6.5. 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. Туризмовеждение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 1 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 275 с.

2. Туризмовеждение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 2 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 525 с.

3. Раптанова, И. Н., Чапалда, К. Г. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО Саратов : Профобразование, 2020. - 118 с.

4. А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

5. 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. 2014

6. Pfister, Robert E. Recreation, event, and tourism businesses / Robert E. Pfister, Patrick T. Tierney. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data 2014

7. 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=OTk5bwAACA_AJ&redir_esc=y

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

9. Tourism. Oxford for Careers. Student's book 1. Robin Walker and Keith Harding, Oxford University Press. – 2013, 156 p.

б) дополнительная

1. Кондратюк, Л. Н., Лагерь, А. И., Любимова, Т. Н., Мещерякова, О. Английский язык. Ч.3 : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению «Туризм», профиль «Международный туризм» Москва : Прометей, 2018. - 166 с.
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.
3. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.
4. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.
7. Истомина, Э. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Э. Г. Истомина, М. Г. Гришунькина ; Рос. гос. гуманитары, ун-т. – 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Рос. гос. гуманитары, ун-т, 2019. — 288 с.
8. International Tourism: Cultures and behaviour. Iwonna Dubicka. Butterworth-Heinemann. – 2014, 419 p.
9. Murphy R. English Grammar in Use (intermediate). Cambridge University Press, 2015, 352 p.
10. New Headway. Academic Skills 2: reading, writing and study skills. Richard Harrison. Series Editors: Lis and John Soars. Oxford University Press. - 2016, p. 167
11. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
12. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.
13. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

14. 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.

15. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 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>

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.- 30.0 17.10.- 31. 2.	01.05.-12.0 . 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.- 21.08.
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.- 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.
Suite name				
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	200,00	300,00	400,00	500,00

(max. occupancy 2 pax)				
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.

	<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.</p> <p>Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной 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).</p> <p>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 %.</p> <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).</p> <p style="text-align: right;"><i>Таблица 1</i></p> <p style="text-align: center;">Стоимость услуг размещения PRICE LIST in EUR</p> <table border="1" data-bbox="337 1614 1476 1934"> <thead> <tr> <th data-bbox="337 1614 727 1772">Date Rooms & Suites - Official category 4</th> <th data-bbox="727 1614 902 1772">01.01. 04. 17.10 - 31.12.</th> <th data-bbox="902 1614 1125 1772">01.05.-12.06. 26.09.-16.10.</th> <th data-bbox="1125 1614 1344 1772">13.06.-10.07. 22.08.-25.09.</th> <th data-bbox="1344 1614 1476 1772">11.07.- 21.08.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="337 1772 727 1856">Double room standard</td> <td data-bbox="727 1772 902 1856">110,00</td> <td data-bbox="902 1772 1125 1856">130,00</td> <td data-bbox="1125 1772 1344 1856">188,00</td> <td data-bbox="1344 1772 1476 1856">240,00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="337 1856 727 1934">Double room (sea view)</td> <td data-bbox="727 1856 902 1934">130,00</td> <td data-bbox="902 1856 1125 1934">154,00</td> <td data-bbox="1125 1856 1344 1934">212,00</td> <td data-bbox="1344 1856 1476 1934">264,00</td> </tr> </tbody> </table>				Date Rooms & Suites - Official category 4	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.	Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00	Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00
Date Rooms & Suites - Official category 4	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.															
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.

	<p>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>
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).</p> <p>Пожелание клиента! Самый шикарный номер на двоих. Полупансион. Выезд из гостиницы в 20:00.</p> <p>Расходы, связанные с формированием тура:</p>

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.- 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	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.
Suite name				
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	400,00	500,00	600,00	700,00

(max. occupancy 4 pax)				
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.																			
	<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>																			
Организация гостиничной деятельности																				
1	<p>Рассчитать плановые показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы в 2023г. (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера), исходя из того, что количество мест в планируемом году увеличится на 12, простой номерного фонда в связи с ремонтом снизятся на 15%, количество гостей увеличится на 10% . Информация для расчета показателей за 2022г. представлена в табл.</p> <table border="1"> <tr> <td>Показатели</td> <td>2022</td> </tr> <tr> <td>Количество мест</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>Количество дней за период работы</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>Простой вследствие текущего ремонта, место/дни</td> <td>1806</td> </tr> <tr> <td>Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни</td> <td>269</td> </tr> <tr> <td>Число гостей, чел.</td> <td>9862</td> </tr> <tr> <td>Количество оплаченных место/дней</td> <td>123564</td> </tr> <tr> <td>Число проданных номеров</td> <td>4120</td> </tr> <tr> <td>Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.</td> <td>1769597</td> </tr> </table> <p>Выполнить анализ полученных результатов.</p>		Показатели	2022	Количество мест	534	Количество дней за период работы	365	Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	1806	Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	269	Число гостей, чел.	9862	Количество оплаченных место/дней	123564	Число проданных номеров	4120	Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1769597
Показатели	2022																			
Количество мест	534																			
Количество дней за период работы	365																			
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	1806																			
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	269																			
Число гостей, чел.	9862																			
Количество оплаченных место/дней	123564																			
Число проданных номеров	4120																			
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1769597																			
2	<p>Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки)). Информация для расчета представлена в табл.</p> <table border="1"> <tr> <td>Показатели</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> </table>		Показатели	2019	2020															
Показатели	2019	2020																		

	Количество мест	618	615	
	Количество дней за период работы	365	362	
	Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	435	592	
	Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	440	580	
	Число проданных номеров	7 742	8 3971	
Выполнить анализ полученных результатов.				
<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; 3) из-за поломок оборудования возможное снижение объемов производства и реализации услуг на 20%. Вероятность наступления этого неблагоприятного события равняется 0,4. 			

	Необходимо определить уровень экономического риска.																													
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 четырьмя 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
Туроперейтинг	
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> <p>г) авторские методики продажи туров.</p>

6	<p>Какая из рекомендаций при открытии турагентства нецелесообразна:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) первый офис надежнее и выгоднее открывать в центре; б) открывать турагентство лучше в сезон; в) целесообразно оценить клиентский потенциал района с помощью карты торговой территории; г) следует использовать как можно больше информационных носителей, чтобы сделать офис легко находимым.
7	<p>Для того чтобы сделать систему мотивации в турагентстве простой и интуитивно понятной, ВИЗУАЛИЗИРОВАТЬ ее, специалисты рекомендуют использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) процент с продаж – Флекс; б) мотивационную доску; в) голый оклад – Фикс; г) прогрессирующую шкалу мотивации.
8	<p>В вопросах, касающихся оформления документов, должны быть четкие инструкции. К ним НЕ относится следующая:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) ни в коем случае не бронировать тур без предоплаты; б) в договоре ВСЕ пустые места должны быть обязательно заполнены; в) договор должен быть заполнен одинаково в двух экземплярах: 1 - экземпляр клиента, 2-й остается в туристической компании; г) в договоре не следует прописывать штрафы и санкции, например, в случае отказа клиента от тура (лучше оговорить этот вопрос в устной форме).
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> <ul style="list-style-type: none"> а) «Передавайте привет жене!»; б) «Хорошо, думайте, но давайте я запишу ваш номер телефона!»; в) «Ладно, звоните, будем ждать. Мой номер телефона у Вас есть»; г) «Вам нравится это предложение или вас что-то смущает?».
10	<p>Чему из того, что должен знать менеджер по продажам турагентства, можно научить за короткий промежуток времени (по мнению экспертов турбизнеса):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) работе с поисковыми программами и с документацией; б) психологии продаж и техникам продаж; в) знанию отельной базы; г) особенностям стран, основным туристическим направлениям, 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; б) не стоит продавать все предложения сразу, следует делать своим клиентам нацеленные предложения; в) сам текст не должен быть длинным и сложным; 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; б) продажа туров в кредит; в) продажа подарочных сертификатов; 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; б) почитать отзывы туристов в Интернете; в) проверить у него наличие финансовой гарантии; 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; б) грамотное консультирование о стоимости туров и ответы на вопросы клиента; 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; 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; б) снижение рисков; в) экономия денег; г) все перечисленное правильно характеризует открытие турагентства «с нуля».</p>
<p>Организация гостиничной деятельности.</p>	
1	<p>1. Первой гостиничной цепью средневековья можно считать:</p> <p>а) таверны; б) хоспитеумы; в) монастыри;</p>

	г) караван-сарай
2	<p>1. Кто был автором основного подхода к обслуживанию клиентов – «Клиент всегда прав»?</p> <p>а) Статлер; б) Хилтон; в) Уилсон; г) Эскофье.</p>
3	<p>1. С какой целью в период становления ресторанного бизнеса в ресторанах для гостей играла классическая музыка?</p> <p>а) чтобы тишина не угнетала; б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%; в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки; г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.</p>
4	<p>1. В чем главное преимущество гостиничных цепей?</p> <p>а) все гостиницы принадлежат одному владельцу; б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране; в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру; г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.</p>
5	<p>5. Где обычно располагаются курортные отели?</p> <p>а) в центре города; б) в черте города; в) за городом; г) на берегу моря.</p>
6	<p>Сколько номеров в отеле класса «Люкс»:</p> <p>а) менее 100; б) от 100 до 400; в) от 400 до 2000; г) более 2000.</p>
7	<p>В каком типе отелей можно выкупать номера и жить круглый год?</p> <p>а) кондоминимум; б) таймшер; в) апарт отель; г) мотель.</p>
8	<p>Впервые термин «мотель» появился в:</p> <p>а) 1920 г. б) 1925 г.</p>

	<p>в) 1930 г. г) 1935 г.</p>
9	<p>Как называлась цепь гостиниц, созданная Кемонсом Уилсоном? а) Holiday Inn; б) Hilton; в) Park Inn; г) Sheraton.</p>
10	<p>Как называются объединенные договором гостиницы, которые имеют финансово-экономическую независимость друг от друга? а) франшиза; б) холдинг; в) консорциум; г) формация.</p>
<p>Организация деятельности предприятий туристской индустрии</p>	
1	<p>Объектом в туризме являются: а) туристские предприятия; б) туристы; в) экскурсанты; г) только турагенства.</p>
2	<p>Совокупность вещественных и невещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия называется: а) туристский пакет; б) туристская услуга; в) туристский продукт; г) страховая услуга.</p>
3	<p>Туристские услуги – это: 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 невещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия.</p>

4	<p>Туристский пакет – это:</p> <p>а) Совокупность вещественных и невещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия;</p> <p>б) часть туристского продукта, основной комплекс услуг, предоставляемый в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер;</p> <p>в) природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические рекреационные возможности;</p> <p>г) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой.</p>
5	<p>Место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности – это:</p> <p>а) туристский пакет;</p> <p>б) туристский центр;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) средства размещения.</p>
6	<p>К дополнительным туристским услугам относится:</p> <p>а) услуги, включенные в комплексное обслуживание и оплачиваемые туристом заранее;</p> <p>б) услуги размещения;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) услуги, приобретаемые туристом во время путешествия сверх ранее оплачиваемого комплексного обслуживания.</p>
7	<p>Комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемый с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомленного человека называется:</p> <p>а) рекреация;</p> <p>б) размещение;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) медицинская услуга.</p>
8	<p>Туроператоры, которые формируют определенный продукт для реализации в определенной стране по определенному виду туризма, называются:</p> <p>а) местные туроператоры;</p> <p>б) специализированные туроператоры;</p> <p>в) инициативные туроператоры;</p> <p>г) рецептивные туроператоры.</p>
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> <p>а) показатель эффективности (результативности) труда, который рассчитывается как отношение объема продукции (работ, услуг) на количество труда, затраченного на его производство за определенный период времени;</p> <p>б) объем выполненных услуг за определенный период времени;</p> <p>в) отношение затраченного труда к объему выполненных услуг за определенный период времени;</p> <p>г) календарный фонд рабочего времени.</p>
Туризмоведение 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> <p>a) level;</p> <p>b) method;</p> <p>c) standard;</p> <p>d) pattern.</p>
2	<p>What is included into a package holiday?</p> <p>a) insurance, transfer, transportation;</p> <p>b) accommodation, catering, transportation;</p> <p>c) b&b, entertainment, excursions;</p> <p>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;</p> <p>b) were bought; are receive;</p> <p>c) had been bought; could receive;</p> <p>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;</p> <p>b) stated; has been selling;</p> <p>c) states; are selling;</p> <p>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;</p> <p>b) informed; are prepared; is reduced;</p>

	c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.
6	At precisely this time tomorrow our plane _____ at Heathrow airport. a) will be landing; b) will have been landing; c) will be landed; d) will be lending.
7	You _____ that. You have upset her now. a) shouldn't say; b) shouldn't to say; c) shouldn't have said; d) ought not to have said.
8	My boss _____ about something! Why doesn't he try to go on holiday and relax a bit! a) is being worrying; b) is always worried; c) has always worried; d) is always worrying.
9	All my colleagues like skiing in _____ Alps, but I prefer to climb _____ Mount Everest. a) the; ---; b) a ; the; c) the ; a; d) ---; the.
10	Its all your fault. If you _____ the map at home, we _____ around lost now. 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.
Управление рисками в туризме	
1	1. Какие свойства являются критериями страховых рисков? а) низкая степень вероятности риска; б) случайный характер риска; в) чрезвычайно большие потери от реализации риска; г) не возможность оценки риска в стоимостных единицах.
2	2. К внутренним ограничениям системы управления рисками в туризме относят: а) законодательные ограничения; б) ограничения, накладываемые взаимными обязательствами по

	<p>договорам;</p> <p>в) конъюнктурные ограничения, обусловленные свойствами рынков и социальных систем, в рамках которых действует турпредприятие;</p> <p>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>а) динамический</p> <p>б) объективный;</p> <p>в) финансовый;</p> <p>г) ценовой.</p>
4	<p>Риск, сопряженный с возможным неблагоприятным отклонением финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен, называется:</p> <p>а) ценовой;</p> <p>б) рыночный;</p> <p>в) стратегический;</p> <p>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> <p>а) рыночный риск;</p> <p>б) риск неплатежеспособности;</p> <p>в) стратегический риск;</p> <p>г) операционный риск.</p>
6	<p>Риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм, называется:</p> <p>а) риск несоответствия;</p> <p>б) риск неплатежеспособности;</p> <p>в) стратегический риск;</p> <p>г) операционный риск.</p>
7	<p>Под риском потери репутации турфирмы подразумевается:</p> <p>а) риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм:</p> <p>б) риск, сопряженный с возможным неблагоприятным отклонением</p>

	<p>финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен;</p> <p>в) риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг;</p> <p>г) потеря части доходов из-за негативного общественного мнения о туристской фирме.</p>
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> <p>а) кредитный риск туроператора;</p> <p>б) риск несоответствия;</p> <p>в) стратегический риск;</p> <p>г) рыночный риск.</p>
9	<p>Операционный риск – это:</p> <p>а) это риск потери части доходов, возникающий при нарушении или несоблюдении законов, инструкций, положений или принятых этических норм;</p> <p>б) потеря части доходов из-за негативного общественного мнения о туристской фирме;</p> <p>в) риск убытков, связанных со сбоями техники или действиями сотрудников туристской фирмы (как преднамеренными, так и непреднамеренными);</p> <p>г) риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг.</p>
10	<p>К финансово-договорным способам управления рисками относят:</p> <p>а) способы передачи риска;</p> <p>б) способы уклонения или избежания рисков;</p> <p>в) способы разделения активов турпредприятия по собственности;</p> <p>г) диверсификация рисков.</p>

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
<i>отлично</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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. полностью 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 	<ul style="list-style-type: none"> При правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам 	<ul style="list-style-type: none"> 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>конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа; - высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>самостоятельно, без наводящих вопросов;</p> <p>6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;</p> <p>7. высокий уровень сформированности компетенций.</p>		
<i>хорошо</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 аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа и решения конкретных 	<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки:</p> <p>1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>2. допущены один – два недочета</p>	<p>представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в результате допущенных</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски,</p>

	<p>производственных проблем;</p> <p>- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа;</p> <p>- хороший уровень сформированности компетенций.</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
		<p>при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора;</p> <p>3. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.</p>	<p>численных ошибок в расчетах</p>	<p>не связанные с основным содержанием изложения.</p> <p>Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса</p>

удовлетворительно	<p>- знание учебного материала (учебных дисциплин);</p> <p>- знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников;</p> <p>- способность к абстрактному логическому мышлению;</p> <p>- умение выделить проблемы;</p> <p>- умение определять и расставлять приоритеты;</p> <p>- умение аргументировать свою точку зрения;</p> <p>- умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем;</p> <p>- общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа.</p>	<p>1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала;</p> <p>2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов;</p> <p>3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации;</p>	<p>при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения</p>	<p>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</p>
Описание показателей и критериев оценивания				

Уровни оценивания	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена**	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<i>неудовлетворительно</i>	- низкий уровень сформированности универсальных компетенций	1. не раскрыто основное содержание учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного 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.	выставляется при полностью неправильном решении	Ответы неверные или отсутствуют

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

8. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, РАЗРЕШЕННОЙ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ

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 проводится консультация обучающихся по вопросам, включенным в данную Программу.

Государственный экзамен проводится на открытом заседании ГЭК. Государственный экзамен проводится на том языке, на котором была реализована ОПОП ВО. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной Программой.

Государственный экзамен проводится в письменной форме.

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

Оценка выставляется в соответствии с критериями по пятибалльной системе.

Результаты письменных государственных экзаменов объявляются председателем государственной экзаменационной 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 ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (согласно разделу 7 ПОЛОЖЕНИЯ о проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры в ГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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 обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»).

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 (ДИПЛОМНЫХ РАБОТ)

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
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
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 гостинцы , 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 гостинцы)

23. Обеспечение безопасности в организации туристических путешествий (на примере турагентства).

24. Особенности и направления экстремального туризма в регионе (на примере ЛРП «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).

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.....).

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 ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» представлены в полном объеме в локальных нормативных актах:

положение о подготовке и защите дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата в Академии,

12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ И НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Критерии оценивания качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы представлены в локальных нормативных актах:

положение о подготовке и защите дипломных работ обучающихся по образовательным программам бакалавриата в Академии.

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 экзаменационной 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 экзаменационной комиссии, рабочего места для обучающихся, и, в случае необходимости, компьютерной техники с необходимым программным обеспечением, мультимедийного проектора, экрана.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет менеджмента
Кафедра туризма**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Направление подготовки	<i>43.03.02 Туризм</i>
Профиль	<i>«Туризм и гостиничная деятельность»</i>
Квалификация	<i>Бакалавр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>

Фонд оценочных средств по государственной итоговой аттестации образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения

Разработчик(и): _____ доцент, д-р экон. наук, доцент Овчаренко Л.А.
_____ должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Заведующий кафедрой _____ В.Г. Шепилова

ФОС рассмотрен на заседании кафедры _____ на _____
_____ туризма

Протокол заседания кафедры от _____ 19.04.2023 № _____ 9
_____ дата

(подпись) _____ В.Г. Шепилова
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГИА

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

1.1. Структура Государственного экзамена

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки *43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность»)* проводится в письменной форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Туроперейтинг. Б1.О
2. Организация деятельности предприятий туристской индустрии Б1.О
3. Организация гостиничной деятельности Б.1.О

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

1. Управление рисками в туризме. Б.1.В
2. Туризмоведение на английском языке. Б.1.В

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным учебным дисциплинам и 1 ситуационного задания.

1.2. Содержание Государственного экзамена

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. Жохова, В.В., Римская, Т.Г. ТУРОПЕРЕЙТИНГ: учебно-методическое пособие / В.В. Жохова, Т.Г. Римская. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2014. - 144 с.

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.

б) дополнительная

1. 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.

2. 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.

3. 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.

2. Организация деятельности предприятий туристской индустрии

Содержание дисциплины.

Туризм как отрасль экономики. Сущность туристского продукта как товара. Структура и спецификам 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. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

4. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.

5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 205 с.

6. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 195 с.

7. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 442 с

б) дополнительная

1. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 300 с.

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

3. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

4. Сигида, Е. А. Инвалидность и туризм: потребность и доступность : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 106 с.

5. 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.

6. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.

7. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с.

Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Эволюция индустрии гостеприимства. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современный этап развития гостиничной индустрии. Система классификации средств размещения, принятых в разных странах. Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды туристских гостиниц. Классификация средств размещения. Гостиница как технологическая система. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления ГП. Службы

предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Методы и стиль управления гостиницей. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Экстерьер здания гостиницы. Профессиональное технологическое оборудование гостиницы. Телекоммуникационные системы гостиниц. Энергетическое хозяйство гостиниц.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Андреева С.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях [Электронный ресурс] / С. В. Андреева, Т.В. Сурикова. – Чита: ЗИП СибУПК, 2015. – 118 с. - Режим доступа:

<http://zip.sibupk.su/upload/medialibrary/monografii/2015/монография%20Андреева%20С.В.,%20Сурикова%20Т.В..pdf>

2. Гостиничное дело: учебник [Электронный ресурс] / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с. - – URL : Режим доступа: http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf.

3. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: Режим доступа: https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf

4. Ковшар, Е. А. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие для студентов специальности 1-89 02 02 «Туризм и природопользование»: в 2 ч. / Е. А. Ковшар. – Минск : БГТУ, 2019. – Ч. 1. – 201 с. – режим доступа https://elib.belstu.by/bitstream/123456789/30239/1/Kovshar_Gostinichnyj_i_restorannyj_biznes_1.pdf.

5. Румянцева, И. А. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц: [Электронный ресурс]: курс лекций / И. А. Румянцева. - М.: Альтаир – МГАБВТ, 2015. – 53 с. Режим доступа : <https://b-ok.cc/book/3310047/2467c8>

6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

7. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело: учебник / Н.М. Мышьякова, С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.

а) дополнительная

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб.: Питер, 2016. - 432 с.: Режим доступа: <https://book.cc/book/2521271/2104f2>

2. Экскурсоведение: организация экскурсионных услуг в гостинице [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составители : Е. В. Дашкова, Е. Б. Ивушкина, П. Н. Мирошниченко.– Шахты: Изд-во ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2011. – 85 с. Режим доступа: <https://book.cc/book/3297950/57e025>

3. Арбузова Н.Ю. Гостиничное хозяйство в постиндустриальной экономике [Электронный ресурс]: монография. - Нижегород. гос. архит.-строит. ун-т — Н.Новгород: ННГАСУ, 2015. - 238 с. - URL : Режим доступа:<http://www.bibl.nngasu.ru/electronicresources/uch-metod/tourism-economy/859966.pdf>

4. Митрофанов, С. В. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 158 с.: ил. – URL: Режим доступа: http://elibrary.kaznu.kz/sites/default/files/Besplatnie_resursii/mitrofanov_organizaciya_gostinichnogo_dela.pdf

5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 216с.

6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник.

/Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

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 туристских рисков. Причины возникновения факторов рисков в туризме. Принципы классификации рисков. Классификация туристских рисков. Прогнозирование туристских факторов риска. Сущность туристского 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 турпредприятия. Порядок и условия выплаты страхового возмещения при наступлении страховых случаев. Особенности страхования ответственности предприятий. Финансовые риски и методы управления ими на турпредприятии. Управление рисками несоответствия и потери деловой репутации турпредприятия.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Андреев, В. Д. Организация и методика риск-ориентированного аудита в туризме : учебное пособие / В. Д. Андреев. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 392 с.

2. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИВ, 2020. – 118 с.

3. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомоллова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с.

4. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.

5. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.

6. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.

б) дополнительная

1. Лысикова, О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 96 с.

2. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.

3. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 135

с.

4. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 284 с.

5. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

6. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.

7. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.

8. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

9. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.

10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

11. 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»).

12. 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»).

13. 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.

14. Страхование ответственности туроператоров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.euroins.ru/strahovanie_urliz/otvetstvennost/professional/turooperatori/

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. Туризмведение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 1 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 275 с.

2. Туризмведение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 2 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 525 с.

3. Раптанова, И. Н., Чапалда, К. Г. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО Саратов : Профобразование, 2020. - 118 с.

4. А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

5. 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. 2014

6. Pfister, Robert E. Recreation, event, and tourism businesses / Robert E. Pfister, Patrick T. Tierney. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data 2014

7. 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

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

9. Tourism. Oxford for Careers. Student's book 1. Robin Walker and

Keith Harding, Oxford University Press. – 2013, 156 p.

б) дополнительная

1. Кондратюк, Л. Н., Лагерь, А. И., Любимова, Т. Н., Мещерякова, О. Английский язык. Ч.3 : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению «Туризм», профиль «Международный туризм» Москва : Прометей, 2018. - 166 с.
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.
3. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.
4. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.
7. Истомина, Э. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Э. Г. Истомина, М. Г. Гришунькина ; Рос. гос. гуманитары, ун-т. – 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Рос. гос. гуманитары, ун-т, 2019. — 288 с.
8. International Tourism: Cultures and behaviour. Iwonna Dubicka. Butterworth-Heinemann. – 2014, 419 p.
9. Murphy R. English Grammar in Use (intermediate). Cambridge University Press, 2015, 352 p.
10. New Headway. Academic Skills 2: reading, writing and study skills. Richard Harrison. Series Editors: Lis and John Soars. Oxford University Press. - 2016, p. 167
11. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
12. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.
13. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.
14. 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.
15. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва :

1.3. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче Государственного экзамена

Наименование дисциплины (модуля)	Код компетенции и (или) код индикатора компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения ОПОП ВО
Туризмоведеение на английском языке	УК-4.8	Способен осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах	<p><i>Знать:</i> терминологический аппарат для осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах</p> <p><i>Уметь:</i> осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах</p> <p><i>Владеть:</i> базовыми навыками осуществления коммуникации на английском языке профессионального общения в устной и письменной формах</p>
	УК-4.10	Способен осуществлять деловую коммуникацию на английском языке в устной и письменной формах с учетом базовых аспектов туризмоведеения	<p><i>Знать:</i> принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг на английском языке в устной и письменной форме</p> <p><i>Уметь:</i> воспроизводить эффективную коммуникацию с учетом базовых аспектов туризмоведеения на английском языке в</p>

			устной и письменной форме
			<i>Владеть:</i> навыками воспроизведения эффективной коммуникации с учетом базовых аспектов туризоведения на английском языке в устной и письменной форме
<i>Управление рисками в туризме</i>	<i>ПК-3.1</i>	<i>Собирает информацию и идентифицирует риски в сфере туризма и гостеприимства</i>	<i>Знать:</i> Особенности сбора информации и идентификации рисков в сфере туризма и гостеприимства
			<i>Уметь:</i> идентифицировать риски в сфере туризма и гостеприимства
	<i>Владеть:</i> навыками идентификации рисков и их оценки в сфере туризма и гостеприимства		
	<i>ПК-3.2</i>		<i>Проводит анализ, дает оценку и разрабатывает отдельные функциональные направления управления рисками в сфере туризма и гостеприимства</i>
<i>Уметь:</i> анализировать, оценивать и разрабатывать отдельные функциональные направления управления рисками в сфере туризма и гостеприимства			
<i>Владеть:</i> навыками анализа, оценки и разработки отдельных функциональных направлений управления рисками в сфере туризма и гостеприимства			
<i>Организация гостиничной деятельности</i>	<i>ПК-4.1</i>	<i>Формирует программу развития гостиничного предприятия и его</i>	<i>Знать:</i> особенности управления текущей деятельностью предприятия

		<i>структурных подразделений</i>	<p>гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы</p> <p><i>Уметь:</i> управлять текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценивать материально-техническую базу</p> <p><i>Владеть:</i> навыками управления текущей деятельностью предприятий сферы гостеприимства, в том числе оценки материально-технической базы</p>
	<i>ПК-4.2</i>	<i>Формирует программу развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений</i>	<p><i>Знать:</i> теоретические аспекты формирования программ развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений</p> <p><i>Уметь:</i> формировать программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками формирования программы развития гостиничного предприятия и его структурных подразделений.</p>
<i>Организация деятельности предприятий туристской индустрии</i>	<i>ОПК-4.4</i>	<i>Обеспечивает формирование, продвижение и реализацию туров по различным видам туризма</i>	<p><i>Знать:</i> особенности формирования, продвижения и реализации туров по различным видам туризма</p> <p><i>Уметь:</i> формировать, продвигать и реализовывать туры по различным видам туризма;</p>

			<i>Владеть:</i> навыками формирования, продвижения и реализации туров по различным видам туризма;
	<i>ПК-1.2</i>	<i>Обеспечивает организацию деятельности предприятий туристской индустрии на основе учета особенностей их взаимодействия в процессе формирования туристского продукта.</i>	<p><i>Знать:</i> Особенности организации деятельности предприятий туристской индустрии на основе учета их взаимодействия в процессе формирования турпродукта;</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать деятельность предприятий туристской индустрии на основе учета их взаимодействия в процессе формирования турпродукта;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации деятельности предприятий туристской индустрии на основе учета их взаимодействия в процессе формирования турпродукта.</p>
<i>Туроперейтинг</i>	<i>ОПК-4.6</i>	<i>Организует продажи туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туроперейтинга</i>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы организации продаж туристических агентств;</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать продажи туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туроперейтинга;</p>

			<i>Владеть:</i> навыками производства существующих подходов к организации продаж туристических агентств на основе комплексной оптимизации воронки продаж и повышения эффективности взаимодействия с потребителями туруслуг.
	<i>ПК-1.1</i>	<i>Обеспечивает организационно-управленческие процессы туристических агентствах, направленные на повышение эффективности обеспечения устойчивости деятельности</i>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы обеспечения организационно-управленческих процессов туристических агентствах;</p> <p><i>Уметь:</i> обеспечивать организационно-управленческие процессы туристических агентствах;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществления организационно-управленческих процессов в туристических агентствах.</p>

1.4. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене

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

Типовые практические/ситуационные задания выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания																																								
Туроперейтинг																																									
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: Сроки тура: 18 августа – 27 августа Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет. Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей. Полупансион (только для бабушки и ребенка). 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 %.</p> <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).</p> <p style="text-align: right;"><i>Таблица 1</i></p> <p style="text-align: center;">Стоимость услуг размещения PRICE LIST in EUR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>01.01.- 30.0□□ 17.10.- 31.□2.</th> <th>01.05.-12.0□. 26.09.-16.10.</th> <th>13.06.-10.07. 22.08.-25.09.</th> <th>11.07.- 21.08.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rooms & Suites - Official cate□ory 4*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Double room standard</td> <td>110,00</td> <td>130,00</td> <td>188,00</td> <td>240,00</td> </tr> <tr> <td>Double room (sea view)</td> <td>130,00</td> <td>154,00</td> <td>212,00</td> <td>264,00</td> </tr> <tr> <td>Single room standard</td> <td>77,00</td> <td>91,00</td> <td>141,00</td> <td>192,00</td> </tr> <tr> <td>Single room (sea view)</td> <td>91,00</td> <td>108,00</td> <td>159,00</td> <td>211,00</td> </tr> <tr> <td>Family room (park view)</td> <td>165,00</td> <td>195,00</td> <td>282,00</td> <td>360,00</td> </tr> <tr> <td>Junior suite</td> <td>220,00</td> <td>260,00</td> <td>376,00</td> <td>480,00</td> </tr> </tbody> </table>	Date	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.	Rooms & Suites - Official cate□ory 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	220,00	260,00	376,00	480,00
Date	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.																																					
Rooms & Suites - Official cate□ory 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	220,00	260,00	376,00	480,00																																					

(sea view)				
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 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 %				

	<p>of the total reservation amount. 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>																													
Организация гостиничной деятельности																														
1	<p>Рассчитать плановые показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы в 2023г. (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера), исходя из того, что количество мест в планируемом году увеличится на 12, простой номерного фонда в связи с ремонтом снизится на 15%, количество гостей увеличится на 10% . Информация для расчета показателей за 2022г. представлена в табл.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Показатели</th> <th colspan="2">2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Количество мест</td> <td colspan="2">534</td> </tr> <tr> <td>Количество дней за период работы</td> <td colspan="2">365</td> </tr> <tr> <td>Простой вследствие текущего ремонта, место/дни</td> <td colspan="2">1806</td> </tr> <tr> <td>Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни</td> <td colspan="2">269</td> </tr> <tr> <td>Число гостей, чел.</td> <td colspan="2">9862</td> </tr> <tr> <td>Количество оплаченных место/дней</td> <td colspan="2">123564</td> </tr> <tr> <td>Число проданных номеров</td> <td colspan="2">4120</td> </tr> <tr> <td>Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.</td> <td colspan="2">1769597</td> </tr> </tbody> </table> <p>Выполнить анализ полученных результатов.</p>			Показатели	2022		Количество мест	534		Количество дней за период работы	365		Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	1806		Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	269		Число гостей, чел.	9862		Количество оплаченных место/дней	123564		Число проданных номеров	4120		Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1769597	
Показатели	2022																													
Количество мест	534																													
Количество дней за период работы	365																													
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	1806																													
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	269																													
Число гостей, чел.	9862																													
Количество оплаченных место/дней	123564																													
Число проданных номеров	4120																													
Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1769597																													
2	<p>Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки)). Информация для расчета представлена в табл.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Показатели</th> <th>2019</th> <th>20</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Количество мест</td> <td>618</td> <td>615</td> </tr> <tr> <td>Количество дней за период работы</td> <td>365</td> <td>362</td> </tr> <tr> <td>Простой вследствие текущего ремонта, место/дни</td> <td>435</td> <td>592</td> </tr> <tr> <td>Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни</td> <td>440</td> <td>580</td> </tr> <tr> <td>Число проданных номеров</td> <td>7 742</td> <td>8 3971</td> </tr> </tbody> </table> <p>Выполнить анализ полученных результатов.</p>			Показатели	2019	20	Количество мест	618	615	Количество дней за период работы	365	362	Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	435	592	Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	440	580	Число проданных номеров	7 742	8 3971									
Показатели	2019	20																												
Количество мест	618	615																												
Количество дней за период работы	365	362																												
Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	435	592																												
Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	440	580																												
Число проданных номеров	7 742	8 3971																												
Управление рисками в туризме																														
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. 																													

	Необходимо определить наиболее целесообразный вариант капиталовложения.																											
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> <p>1) из-за появления на рынке нового конкурента цена реализации услуги может снизиться на 500 руб. Вероятность наступления этого неблагоприятного события равняется 0,3;</p> <p>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> <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 четырьмя равными частями в начале каждого квартала. В конце апреля в результате страхового случая часть имущества сгорело, ущерб составил 4.3 млн. руб.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рассчитать сумму страховой премии по договору страхования. 2. Какую сумму страхового возмещения выплатит страховая компания с учетом задолженности страхователя по уплате страховой премии? 																											
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																										

выносимые на государственный экзамен

№ задания	Содержание задания
Туроперейтинг	
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> <p>г) авторские методики продажи туров.</p>
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> <ul style="list-style-type: none"> а) ни в коем случае не бронировать тур без предоплаты; б) в договоре ВСЕ пустые места должны быть обязательно заполнены; в) договор должен быть заполнен одинаково в двух экземплярах: 1 - экземпляр клиента, 2-й остается в туристической компании; г) в договоре не следует прописывать штрафы и санкции, например, в случае отказа клиента от тура (лучше оговорить этот вопрос в устной форме).
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> <ul style="list-style-type: none"> а) «Передавайте привет жене!»; б) «Хорошо, думайте, но давайте я запишу ваш номер телефона!»; в) «Ладно, звоните, будем ждать. Мой номер телефона у Вас есть»; г) «Вам нравится это предложение или вас что-то смущает?».
10	<p>Чему из того, что должен знать менеджер по продажам турагентства, можно научиться за короткий промежуток времени (по мнению экспертов турбизнеса):</p> <ul style="list-style-type: none"> а) работе с поисковыми программами и с документацией; б) психологии продаж и техникам продаж; в) знанию отельной базы; г) особенностям стран, основным туристическим направлениям, сезонности/несезонности.
11	<p>Какой из приведенных принципов при размещении интернет-рекламы в туризме некорректен:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) рекламировать надо не компанию, а то, что вы продаете; б) не стоит продавать все предложения сразу, следует делать своим клиентам нацеленные предложения; в) сам текст не должен быть длинным и сложным; г) не следует прописывать конкретные цены.
12	<p>Какой из способов повышения доходов турагентства предусматривает вступление в сеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) продажа более дорогих туров; б) продажа туров в кредит; в) продажа подарочных сертификатов; г) увеличение процента комиссии, получаемой от операторов.
13	<p>Первое, что нужно сделать, при оценивании того или иного туроператора:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) изучить каталоги предложений туроператора; б) почитать отзывы туристов в Интернете; в) проверить у него наличие финансовой гарантии; г) поинтересоваться репутацией фирмы в деловых кругах.
14	<p>Основные задачи телефонного разговора менеджера турагентства с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) установление психологического контакта и приглашение посетить офис; б) грамотное консультирование о стоимости туров и ответы на вопросы клиента; 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; г) продажа тура и получение денег.
15	<p>Что из приведенного правильно характеризует открытие турагентства «с нуля», а не приобретение уже действующего агентства:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) экономия времени;

	б) снижение рисков; в) экономия денег; г) все перечисленное правильно характеризует открытие турагентства «с нуля».
Организация гостиничной деятельности.	
1	1. Первой гостиничной цепью средневековья можно считать: а) таверны; б) хоспитеумы; в) монастыри; г) караван-сарай
2	1. Кто был автором основного подхода к обслуживанию клиентов – «Клиент всегда прав»? а) Статлер; б) Хилтон; в) Уилсон; г) Эскофье.
3	1. С какой целью в период становления ресторанного бизнеса в ресторанах для гостей играла классическая музыка? а) чтобы тишина не угнетала; б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%; в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки; г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.
4	1. В чем главное преимущество гостиничных цепей? а) все гостиницы принадлежат одному владельцу; б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране; в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру; г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.
5	5. Где обычно располагаются курортные отели? а) в центре города; б) в черте города; в) за городом; г) на берегу моря.
6	Сколько номеров в отеле класса «Люкс»: а) менее 100; б) от 100 до 400; в) от 400 до 2000; г) более 2000.
7	В каком типе отелей можно выкупить номера и жить круглый год? а) кондоминимум; б) таймшер; в) апартаменты; г) мотель.
8	Впервые термин «мотель» появился в: а) 1920 г. б) 1925 г. в) 1930 г. г) 1935 г.
9	Как называлась цепь гостиниц, созданная Кемонсом Уилсоном? а) Holiday Inn;

	б) Hilton; в) Park Inn; г) Sheraton.
10	Как называются объединенные договором гостиницы, которые имеют финансово-экономическую независимость друг от друга? а) франшиза; б) холдинг; в) консорциум; г) формация.
Организация деятельности предприятий туристской индустрии	
1	Объектом в туризме являются: а) туристские предприятия; б) туристы; в) экскурсанты; г) только турагенства.
2	Совокупность вещественных и неимущественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия называется: а) туристский пакет; б) туристская услуга; в) туристский продукт; г) страховая услуга.
3	Туристские услуги – это: 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	Туристский пакет – это: 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	Место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности – это: а) туристский пакет; б) туристский центр; в) трансфер; г) средства размещения.
6	К дополнительным туристским услугам относится: а) услуги, включенные в комплексное обслуживание и оплачиваемые

	<p>туристом заранее;</p> <p>б) услуги размещения;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) услуги, приобретаемые туристом во время путешествия сверх ранее оплачиваемого комплексного обслуживания.</p>
7	<p>Комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемый с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомленного человека называется:</p> <p>а) рекреация;</p> <p>б) размещение;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) медицинская услуга.</p>
8	<p>Туроператоры, которые формируют определенный продукт для реализации в определенной стране по определенному виду туризма, называются:</p> <p>а) местные туроператоры;</p> <p>б) специализированные туроператоры;</p> <p>в) инициативные туроператоры;</p> <p>г) рецептивные туроператоры.</p>
9	<p>Туроператоры, отправляющие туристов за рубеж или другие регионы по договоренности с туристскими предприятиями, называются:</p> <p>а) инициативные туроператоры;</p> <p>б) выездные туроператоры;</p> <p>в) рецептивные туроператоры;</p> <p>г) местными туроператорами.</p>
10	<p>Туроператоры, комплектующие туры и программы обслуживания в месте приема обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг – это:</p> <p>а) рецептивные туроператоры;</p> <p>б) выездные туроператоры;</p> <p>в) классические инициативные туроператоры.</p> <p>г) туроператоры на приеме.</p>
11	<p>Турагентства, осуществляющие комплексное обслуживание любых видов клиентов, включая отпускников, командированных и группы – это:</p> <p>а) специализированные турагентства;</p> <p>б) турагентства при туроператоре;</p> <p>в) региональные турагентства;</p> <p>г) многопрофильные турагентства.</p>
12	<p>Турист заключил договор страхования и внесстраховые взносы. Какие из перечисленных документов он обязательно должен получить от страховой компании:</p> <p>а) страховой полис;</p> <p>б) договор поручительства;</p> <p>в) правила страхования;</p> <p>г) рекламные материалы.</p>
13	<p>По договору аренды турпредприятия с автотранспортным предприятием туристское предприятие несет следующие расходы, возникающие в связи с эксплуатацией транспортного средства:</p> <p>а) заработная плата работников АТП;</p> <p>б) командировочные расходы водителей экипажа;</p> <p>в) оплата топлива и других материалов, расходуемых в процессе эксплуатации транспортного средства;</p> <p>г) оплата капитального ремонта транспортного средства.</p>

14	<p>Договор о текущем бронировании с гостиничным предприятием означает, что:</p> <p>а) устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок;</p> <p>б) вся ответственность за не реализацию этих мест ложится на туристскую фирму;</p> <p>в) турфирма несет ответственность за 50% нереализованных мест;</p> <p>г) турпредприятие не получает от гостиницы никакой квоты, продажа услуг производится по обычным тарифам.</p>
15	<p>Производительность труда работников туристкой фирмы – это:</p> <p>а) показатель эффективности (результативности) труда, который рассчитывается как отношение объема продукции (работ, услуг) на количество труда, затраченного на его производство за определенный период времени;</p> <p>б) объем выполненных услуг за определенный период времени;</p> <p>в) отношение затраченного труда к объему выполненных услуг за определенный период времени;</p> <p>г) календарный фонд рабочего времени.</p>
Туризмоведение 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> <p>a) level;</p> <p>b) method;</p> <p>c) standard;</p> <p>d) pattern.</p>
2	<p>What is included into a package holiday?</p> <p>a) insurance, transfer, transportation;</p> <p>b) accommodation, catering, transportation;</p> <p>c) b&b, entertainment, excursions;</p> <p>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;</p> <p>b) were bought; are receive;</p> <p>c) had been bought; could receive;</p> <p>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;</p> <p>b) stated; has been selling;</p> <p>c) states; are selling;</p> <p>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;</p> <p>b) informed; are prepared; is reduced;</p> <p>c) informs; are prepared; will be reduced;</p> <p>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;</p> <p>b) will have been landing;</p> <p>c) will be landed;</p>

	d) will be lending.
7	You _____ that. You have upset her now. a) shouldn't say; b) shouldn't to say; c) shouldn't have said; d) ought not to have said.
8	My boss _____ about something! Why doesn't he try to go on holiday and relax a bit! a) is being worrying; b) is always worried; c) has always worried; d) is always worrying.
9	All my colleagues like skiing in _____ Alps, but I prefer to climb _____ Mount Everest. a) the; ---; b) a ; the; c) the ; a; d) ---; the.
10	Its all your fault. If you _____ the map at home, we _____ around lost now. 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.
Управление рисками в туризме	
1	1. Какие свойства являются критериями страховых рисков? а) низкая степень вероятности риска; б) случайный характер риска; в) чрезвычайно большие потери от реализации риска; г) не возможность оценки риска в стоимостных единицах.
2	2. К внутренним ограничениям системы управления рисками в туризме относят: а) 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.
3	Риск, обусловленный возможным неблагоприятным изменением стоимости предлагаемых партнерами услуг, называется: а) динамический б) объективный; в) финансовый; г) ценовой.
4	Риск, сопряженный с возможным неблагоприятным отклонением финансовых результатов турфирмы от запланированных из-за изменения рыночных цен, называется: а) ценовой; б) рыночный; в) стратегический; г) операционный.

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	<p>К финансово-договорным способам управления рисками относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) способы передачи риска; б) способы уклонения или избежания рисков; в) способы разделения активов турпредприятия по собственности; г) диверсификация рисков.

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>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (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; 	<ol style="list-style-type: none"> 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>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>	<ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 	<p>представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как</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
		<p>2. допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора;</p> <p>4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.</p>	<p>результате допущенных численных ошибок в расчетах</p>	<p>небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса</p>
<p><i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (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 	<p>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;</p> <p>3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации;</p> <p>4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.</p>	<p>при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения</p>	<p>В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты</p>
<p><i>Недостаточный уровень</i></p>	<p>(ответа).</p>	<p>1. не раскрыто основное содержание</p>	<p>выставляется при полностью</p>	<p>Ответы неверные или</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
0-59 баллов («неудовлетворительно»/ <i>F, Fx</i>)	- низкий уровень сформированности универсальных компетенций.	учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного 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.	неправильном решении	отсутствуют

