



**ФГОС ВО**  
**(версия 3+)**  
**Государственная**  
**итоговая**  
**аттестация**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**  
**ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ**  
**43.03.02 ТУРИЗМ**  
**Программа**

**Челябинск 2016**

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕ-**  
**ЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

**Факультет документальных коммуникаций и туризма**  
**Кафедра туризма и музееведения**



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН**  
**ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ**  
**43.03.02 ТУРИЗМ**

**Программа**

Уровень высшего образования: бакалавриат  
Программа подготовки: академический бакалавриат  
Квалификация: бакалавр

**Челябинск 2016**

УДК 338.48 (073)  
ББК 65.433 я73  
Г74

Программа государственного экзамена составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Структура программы государственного экзамена разработана в соответствии с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 29.06.2015) с изм. и доп. от 09.02.2016 г.).

Авторы-составители: А. В. Лушникова, заведующая кафедрой туризма и музееведения, кандидат педагогических наук, доцент; З. А. Абдрахманова, старший преподаватель кафедры туризма и музееведения; Н. Г. Новикова, доцент кафедры туризма и музееведения, кандидат педагогических наук, доцент; М. А. Шицкова, доцент кафедры туризма и музееведения, кандидат исторических наук, доцент.

Программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.02 Туризм как составная часть ОПОП рекомендована на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 01 от 23.09.2016.

Экспертиза проведена 19.09.2016, акт № Т /2016.

Срок действия рабочей программы государственного экзамена продлен на:

Учебный год	Совет факультета	№ протокола, дата утверждения
2017-2018	ФДКТ	№1 от 18.09.2017
2018-2019	ФДКТ	№ 01 от 31.08.2018
2019-2020		
2020-2021		

Г74

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 Туризм : программа, уровень высшего образования бакалавриат, программа подготовки: академический бакалавриат, квалификация: бакалавр / авт.-сост. А. В. Лушникова, З. А. Абдрахманова, Н. Г. Новикова, М. А. Шицкова; Челябин. гос. ин-т культуры. – Челябинск, 2016. – 37 с. – (ФГОС ВО версия 3+).

Программа государственного экзамена включает: фонд оценочных средств; рекомендации обучающимся для подготовки к государственному экзамену; перечень рекомендуемой литературы, необходимой для подготовки к государственному экзамену; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственному экзамену; перечень информационных технологий, используемых при подготовке и проведении государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем; описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и проведения государственного экзамена

© Челябинский государственный  
институт культуры, 2016

## Содержание

Аннотация .....	5
1. Фонд оценочных средств.....	6
1.1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся .....	6
в результате освоения основной профессиональной образовательной программы, проверяемых на государственном экзамене .....	6
1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена).....	7
1.2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций .....	7
1.2.2. Шкала оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена) .....	11
1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы .....	12
1.3.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен .....	12
1.3.2. Аннотации к вопросам, выносимым на государственный экзамен .....	14
1.3.3. Типовые практико-ориентированные задания, выносимые на государственный экзамен .....	28
1.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения основной профессиональной образовательной программы .....	29
2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену .....	30
3. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой .....	31
для подготовки к государственному экзамену .....	31
3.1. Рекомендуемая литература для государственного экзамена в целом .....	31
3.2. Рекомендуемая литература для подготовки к вопросам, выносимым на государственный экзамен .....	35
4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной .....	35
сети «Интернет», необходимых для подготовки .....	35
к государственному экзамену .....	35
5. Перечень информационных технологий, используемых при подготовке и проведении государственного экзамена, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	36
6. Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и проведения государственного экзамена.....	36
Лист изменений в программе государственного экзамена .....	37

## АННОТАЦИЯ

1	Форма государственного экзамена	Устная (ответы на вопросы билета)
2	Цель государственного экзамена	Определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки
4	Коды формируемых компетенций	ОК-1, ОК-6, ОПК 1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12
5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	в зачетных единицах – 3 зач. ед. в академических часах – 108 час. В неделях – 2 нед
6	Разработчики	А. В. Лушникова, заведующая кафедрой туризма и музееведения, кандидат педагогических наук, доцент; З. А. Абдрахманова, старший преподаватель кафедры туризма и музееведения; Н. Г. Новикова, доцент кафедры туризма и музееведения, кандидат педагогических наук, доцент; М. А. Шицкова, доцент кафедры туризма и музееведения, кандидат исторических наук, доцент

## 1. Фонд оценочных средств

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

#### ***Общекультурные компетенции***

Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства международного и российского права (ОК-6)

#### ***Общепрофессиональные компетенции:***

Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);

#### ***Профессиональные компетенции:***

##### *Проектная деятельность:*

Владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

Способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

Готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

##### *Организационно-управленческая деятельность:*

Способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5);

##### *Научно-исследовательская деятельность*

Способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

Готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8);

Готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей или туристов (ПК-9);

##### *Производственно-технологическая деятельность:*

Готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10);

Способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);

##### *Сервисная деятельность:*

Способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12).

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

**1.2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций**

**Таблица 1**

<b>Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и коды)</b>	<b>Показатели сформированности компетенций (пороговый уровень)</b>	<b>Критерии оценивания уровня сформированности компетенций</b>
<b>Общекультурные компетенции</b>		
Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1)	<b>Знания:</b> Демонстрирует знание базовых понятий философии, основных этапов исторического развития	<b>Знания:</b> Перечисление этапов развития туризма, изменения культурологического статуса туризма
	<b>Умения:</b> Анализировать профессиональную информацию с позиций философского и исторического знания	<b>Умения:</b> Излагать информацию с позиций философского и исторического знания
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Перечисляет основные термины	<b>Навыки:</b> Использует при изложении материала научные термины
Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учётом социальной политики государства международного и российского права (ОК-:6)	<b>Знания:</b> Систематизирует нормативные законодательные акты по различным основаниям	<b>Знания:</b> Перечисление нормативных актов, связанных с туристической сферой
	<b>Умения:</b> Осуществляет поиск требуемых нормативных актов	<b>Умения:</b> Характеризует нормативные акты с позиций профессиональной деятельности
	<b>Навыки:</b> Поиска и характеристики нормативных актов	<b>Навыки:</b> Включение положений нормативных актов в доказательную базу проектных разработок
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информа-	<b>Знания:</b> Перечисляет основные задачи профессиональной деятельности	<b>Знания:</b> Определяет современные требования к туристической сфере
	<b>Умения:</b> Ранжирует источники информации	<b>Умения:</b> Использует источники информации в соответствии с их статусом

ционно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1)	<b>Навыки:</b> Составление списка литературных и интернет-источников	<b>Навыки:</b> Оформление списка источников в соответствии с требованиями ГОСТа
<b>Профессиональные компетенции</b>		
<i>Проектная деятельность</i>		
Владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1)	<b>Знания:</b> Перечисляет этапы проектирования	<b>Знания:</b> Определяет значимость проектной деятельности в туризме
	<b>Умения:</b> Структурирует основные методы проектирования в соответствии с этапами проектирования	<b>Умения:</b> Обосновывает применяемые методы
	<b>Навыки:</b> Составление схемы анализа турпродукта	<b>Навыки:</b> Обоснование схемы анализа турпродукта
Способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2)	<b>Знания:</b> Демонстрирует знание основ математики и информатики	<b>Знания:</b> Показывает понимание необходимости использования знаний математики и информации в современной туристической деятельности
	<b>Умения:</b> Производит расчеты необходимые в проектной и отчетной деятельности	<b>Умения:</b> Использует формулы для решения практических расчетов
	<b>Навыки:</b> Проводить математические и статистические расчеты	<b>Навыки:</b> Оформлять математические и статистические данные
Готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3)	<b>Знания:</b> Показывает знание современных технологий на уровне решения учебных заданий	<b>Знания:</b> Решает поставленные задачи
	<b>Умения:</b> Применяет технологий реализации проектов в туристической индустрии на уровне повторения	<b>Умения:</b> Демонстрирует пути реализации проектов
	<b>Навыки:</b> Готов к размещения информации о проекте в различных информационных базах	<b>Навыки:</b> Работает в различных программах и социальных сетях
<i>Организационно-управленческая деятельность</i>		



способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5)	<p><b>Знания:</b> Технологии расчетов затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>	<p><b>Знания:</b> Описание Технологии расчетов затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>
	<p><b>Умения:</b> Производить расчеты затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>	<p><b>Умения:</b> Обосновывать произведенные расчеты затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>
	<p><b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Установления соотношения управленческого решения и затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>	<p><b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Выбор управленческого решения адекватного затратам предприятия туристской индустрии при разработке туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя или туриста</p>
<i>Научно-исследовательская деятельность</i>		
способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6)	<p><b>Знания:</b> Источников получения сведений о новой научно-технической информации в области туристской деятельности</p>	<p><b>Знания:</b> Перечисляет источники получения сведений о новой научно-технической информации в области туристской деятельности</p>
	<p><b>Умения:</b> Преобразовывать полученную информацию для использования в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b> Обосновывать использование полученной информации в профессиональной деятельности</p>
	<p><b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Представления информации в форматах необходимых для профессиональной деятельности</p>	<p><b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Нахождения соответствия информации теоретического уровня и практико-ориентированной информации</p>
готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8)	<p><b>Знания:</b> Прикладных методов исследования туристской деятельности</p>	<p><b>Знания:</b> Описание прикладных методов исследования туристской деятельности</p>

	<b>Умения:</b> Применение исследовательских методов при разработке туристского продукта	<b>Умения:</b> Обоснование примененных исследовательских методов при разработке туристского продукта
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Оценивания методов исследования при разработке туристского продукта	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Объяснения применения методов исследования при разработке туристского продукта
готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей или туристов (ПК-9)	<b>Знания:</b> Современных инновационных технологий	<b>Знания:</b> Современных инновационных технологий и возможности их использования в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей или туристов
	<b>Умения:</b> Оценивать полезность применения инновационных технологий и возможности их использования в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей или туристов	<b>Умения:</b> Обоснования применения инновационных технологий и возможности их использования в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей или туристов
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Описания возможностей современных технологий применительно к профессиональной деятельности	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Выбора современных технологий для выполнения профессиональных действий
<i>Производственно-технологическая деятельность</i>		
готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-10)	<b>Знания:</b> Современных требований к разработке туристского продукта	<b>Знания:</b> Описание современных требований к разработке туристского продукта
	<b>Умения:</b> Соотносить особенности туристского продукта и возможности включения в их разработку и реализацию современных технологий	<b>Умения:</b> Обоснование применения современных технологий при разработке и реализации туристского продукта
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Составления туристского продукта с использованием современных технологий	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Перечисления и описания использованных технологий при разработке и реализации туристского продукта
способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11)	<b>Знания:</b> Знание возможностей информационных и коммуникативных технологий	<b>Знания:</b> Перечисляет и описывает информационных и коммуникативных технологий
	<b>Умения:</b> Описания маршрута продвижения и реализации туристского продукта с использованием ин-	<b>Умения:</b> Обоснования маршрута продвижения и реализации туристского

	формационных и коммуникативных технологий	продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Составления маршрута продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Выбора маршрута продвижения и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий
<i>Сервисная деятельность</i>		
способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12)	<b>Знания:</b> нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	<b>Знания:</b> Перечисление нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
	<b>Умения:</b> Выбора нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии при разработке туристского продукта и организации сферы услуг	<b>Умения:</b> Обоснование выбора нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии при разработке туристского продукта и организации сферы услуг
	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Приведение примеров использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	<b>Навыки и (или) опыт деятельности:</b> Нахождение соответствия нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии с задачами туристского продукта

### 1.2.2. Шкала оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена)

Таблица 2

Оценка по номинальной шкале	Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена
<b>Отлично</b>	Результат обучения показывает, что выпускник способен использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решений в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических и практических знаний, видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком излагает материал, формулирует выводы. На вопросы членов комиссии отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу. Достигнутый уровень оценки результатов обучения по направлению подготовки является основой для формирования компетенций, соответствующих требованиям ФГОС ВО.

<b>Хорошо</b>	Результат обучения показывает, что выпускник продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности в профессиональной области; способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях. Выпускник показывает достаточный уровень профессиональных знаний и владений, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений. Имеет представление о междисциплинарных связях, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при этом допущены некоторые незначительные неточности. Вопросы, задаваемые членами ГЭК, не вызывают существенных затруднений.
<b>Удовлетворительно</b>	Результат обучения показывает, что выпускник обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми навыками, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач. Выпускник показывает достаточные знания, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами ГЭК вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности.
<b>Неудовлетворительно</b>	Результат обучения свидетельствует об усвоении некоторых элементарных знаний ключевых вопросов. Допущенные ошибки и неточности при устном ответе показывают, что выпускник не овладел необходимой системой знаний по направлению подготовки, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неправильно отвечает на вопросы, поставленные членами ГЭК, или затрудняется с ответом.

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

#### ***1.3.1. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен***

**Таблица 3**

<b>№ п/п</b>	<b>Формулировки вопросов</b>	<b>Перечень компетенций</b>
1.	Влияние туризма на различные стороны жизнедеятельности человека (экономическое развитие, социальное развитие, политическое развитие)	ОК-1, ОК-6, ПК-12
2.	Классификация туризма.	ОК-6, ОПК-1, ПК-12
3.	Роль Всемирной туристской организации в решении проблем мирового туризма.	ОК-1, ОК-6, ОПК-1, ПК-12
4.	Понятие туристской дестинации и основные методы анализа ее состояния	ОК-6, ОПК-1, ПК-6, ПК-12

5.	Понятие и основные составляющие туристского продукта	ОК-6, ОПК-1, ПК-2, ПК-12
6.	Туристско-рекреационная деятельность как объект проектирования	ОК-6, ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-6, ПК-10, ПК-12
7.	Контроль и регулирование выполнения проекта.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-6, ПК-10, ПК-12
8.	Презентация туристско-рекреационного проекта	ОПК-1, ПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-10, ПК-12
9.	Туристско-рекреационные особенности территории как ресурсы и условия развития туризма	ОК-6, ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-10, ПК-12
10.	Региональные рекреационные исследования	ОК-6, ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-10, ПК-12
11.	Экономическая сущность туристского продукта	ОК-6, ПК-5, ПК-8
12.	Спрос на продукцию туристской индустрии	ОК-1, ОК-6, ПК-10
13.	Туристский рынок	ОК-1, ОК-6, ПК-5, ПК-9, ПК-10
14.	Экономика регионального туризма	ОК-1, ОК-6, ПК-5, ПК-8, ПК-9, ПК-10
15.	Поведение потребителя комплексной туристской услуги	ОК-6, ПК-12
16.	Сущность и технологии стратегического управления	ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
17.	Миссия и цели предприятия туристской индустрии	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
18.	Основные функции и методы управления предприятием туристской индустрии	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
19.	Информационное обеспечение управления предприятием туристской индустрии	ОПК-1, ПК-6, ПК-8, ПК-11
20.	Менеджер и его роль в организации. Требования, предъявляемые к менеджеру	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
21.	Роль маркетинга в рыночной экономике	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
22.	Товарная политика маркетинга. Услуга в туристской индустрии	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
23.	Ценовая политика предприятия туристской индустрии	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-12
24.	Коммуникационная политика в маркетинге	ОК-1, ПК-5, ПК-9
25.	Маркетинговые исследования туристского рынка	ОК-1, ОК-6, ПК-3, ПК-5, ПК-6, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-12
26.	Понятие и сущность туристского права	ОК-1, ОК-6, ОПК-1, ПК-6, ПК-8
27.	Процесс организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах	ОК-6, ПК-12
28.	Правовое регулирование объектов культурного наследия	ОК-1, ОК-6, ОПК-1, ПК-6
29.	Туристический маршрут: понятие и основные виды	ОПК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-5
30.	Информационные технологии в туристской индустрии	ОК-1, ОПК-1, ПК-2, ПК-6,

		ПК-8, ПК-9, ПК-11
31.	ДОУ как отрасль деятельности	ОПК-1, ОПК-1, ПК-5
32.	Технологии делопроизводства в туристической сфере	ОПК-1, ОПК-1, ПК-5
33.	Экономико-географический компонент туристической индустрии	ОК-1, ОК-6, , ОПК-1, ПК-6
34.	География туристского спроса	ОК-1, ОК-6, , ОПК-1, ПК-6
35.	Рекламный процесс в туризме	ОК-1, ПК-11, ПК-12
36.	Разработка и внедрение рекламных средств на предприятиях туризма	ОК-1, ПК-3, ПК-11, ПК-12
37.	Сервис как деятельность	ПК-1, ПК-12
38.	Предоставление основных видов услуг	ПК-1, ПК-12
39.	Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме	ОК-6, ОПК-1, ПК-12
40.	Стандартизация и сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам	ОК-6, ОПК-1, ПК-12
41.	Страноведение субрегионов и стран Европы и Азии	ОК-1, ОПК-1
42.	Страноведение субрегионов и стран Северной и Латинской Америки, Африки, Австралии и Океании	ОК-1, ОПК-1

### ***1.3.2. Аннотации к вопросам, выносимым на государственный экзамен***

#### **Вопрос 1. Влияние туризма на различные стороны жизнедеятельности человека (экономическое развитие, социальное развитие, политическое развитие)**

*Аннотация.* Основные понятия сферы туризма, принятые в российском законодательстве. Путешествия и туризм. Определение понятия «путешествия», «туризм». Основные отличия понятий «путешествия» и «туризм». Отличительные черты туристического бизнеса от других видов деятельности. Современный туризм как сложный межотраслевой комплекс, обеспечивающий решение важнейших экономических и социальных задач в масштабе страны, в отдельных регионах, на отдельных территориях. Воздействие на развитие других секторов деятельности (гостиничное хозяйство, транспорт и коммуникации, строительство, сельское хозяйство, розничную торговлю, производство и торговлю сувенирами и др.). Туризм как катализатор развития блока отраслей и секторов экономики. Влияние туристического бизнеса на создание рабочих мест. Позитивное и негативно воздействие туризма на экологию. Социально-культурное воздействие туризма. Социальные функции туризма. Соотношение въездного и выездного туризма. Темпы развития внутреннего туризма. Активный туристский баланс и экономика и социальное развитие страны. Политическая власть и туризм. Государственная туристская политика. Развитие регулирующих отношений в сфере туризма. Правовые акты в сфере туризма.

#### **Вопрос 2. Классификация туризма. Типы и виды туризма**

*Аннотация.* Классификационные подходы. Основные классификационные признаки: направления туристического потока, цель поездки, способ передвижения, средства размещения туристов, количество участников, организационно-правовые формы и т.д. Типы и виды туризма, принятых российским законодательством, их характеристика. Определение «социального туризма», его характеристика, отличительные особенности.

#### **Вопрос 3. Роль Всемирной туристской организации**

### **в решении проблем мирового туризма**

*Аннотация.* Международное сотрудничество в сфере туризма. Функции Всемирной туристической организации. Координационная роль ВТО. Деятельность государств и национальных туристских администраций в области туризма. Основные международные конвенции ООН по вопросам правового регулирования международного туризма. ВТО и взаимодействие стран в развитии туризма в мире. Международные конференции и совещания по линии ВТО. Влияние туризма на международные торговые отношения. Туризм и платежный баланс. Влияние туризма на платежный баланс страны.

### **Вопрос 4. Понятие туристской дестинации и основные методы анализа ее состояния**

*Аннотация.* Определение туристской дестинации. Общие черты дестинации. Достопримечательности. Удобства. Доступность. Дестинация как культурная ценность. Свойства дестинации: привлекательность, временные и финансовые затраты. Свойство неделимости дестинации: турпродукт и его потребление. Дестинация: потребление услуг и удобств туристами, местными жителями, сотрудниками.

### **Вопрос 5. Понятие и основные составляющие туристского продукта**

*Аннотация.* Туристический продукт и туристическая услуга – определение понятий. Туристский продукт: приобретение, потребление. Составляющие тура: туристический пакет, комплекс дополнительных услуг на маршруте. Основные виды тура. Пэкидж-тур. Инклюзив-тур. Стратегические позиции для разработки турпродукта. Виды транспортного обслуживания. Блок мест. Договор франшизы. Определение реализации турпродукта. Туристическая услуга как составляющая туристического продукта. Туристическая услуга: приобретение и употребление.

### **Вопрос 6. Туристско-рекреационная деятельность как объект проектирования**

*Аннотация.* Понятие проекта. Цели и задачи проекта. Особенности туристско-рекреационных проектов. Структура проекта и ее основные составляющие. Параметры успешного управления проектами.

### **Вопрос 7. Контроль и регулирование выполнения проекта**

*Аннотация.* Цель, назначение и задачи контроля. Мониторинг. Виды и методы контроля по показателям проекта. Регулирование выполнения проекта. Технологические документы.

### **Вопрос 8. Презентация туристско-рекреационного проекта**

*Аннотация.* Понятие, актуальность и цели презентации проекта. Участники - их роль и функции. Структура презентации. Технология организации презентации.

### **Вопрос 9. Туристско-рекреационные особенности территории как ресурсы и условия развития туризма**

*Аннотация.* Понятие туристско-рекреационный потенциал и туристско-рекреационные ресурсы. Критерии выбора территории для туристских целей. Достоточность и комплексность выявленных рекреационных ресурсов и достопримечательностей. Транспортно-географическое положение относительно основных центров спроса, рекреационных ресурсов, коммуникаций и инфраструктуры.

### **Вопрос 10. Региональные рекреационные исследования**

*Аннотация.* Критерии районирования территориальных рекреационных систем. Биоклиматические исследования по методике Н. А. Даниловой. Кластерный подход регионального развития туризма.

### **Вопрос 11. Экономическая сущность туристского продукта**

*Аннотация.* Сущность услуг. Сущность туристского продукта. Свойства туристского продукта. Туристский пакет. Туристские товары. Правила продажи турпродукта. Порядок разработки туристского продукта. Оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта. Показатели потребительских свойств тура. Туристский экспорт и импорт. Структура туристского продукта.

### **Вопрос 12. Спрос на продукцию туристической индустрии**

*Аннотация.* Понятие спроса. Методы прогнозирования спроса на продукцию туристической индустрии. Олигополистическое ценообразование; олигополистическая взаимосвязь и координация, ценовая дискриминация. Неценовая конкуренция. Применение экономико-математического моделирования при прогнозировании спроса на продукцию туристической индустрии.

### **Вопрос 13. Туристский рынок**

*Аннотация.* Сущность, содержание и функции туристского рынка. Структура рынка. Сегментация туристского рынка. Участники туристского рынка. Закономерности функционирования туристского рынка. Туроператорская и турагентская деятельность. Роль туроператора и турагента на туристском рынке. Туроператоры. Турагенты.

### **Вопрос 14. Экономика регионального туризма**

*Аннотация.* Влияние туризма на экономику страны, валовая ценность туристического бизнеса в сравнительном анализе западных и восточных стран с Россией. Основные направления экономического воздействия туризма на хозяйственную деятельность региона. Туризм и национальный бюджет. Влияние туристического бизнеса на национальный бюджет. Основные цели и направления государственной политики регионального туризма. Системный экономический анализ и моделирование процессов регионального туризма. Основные факторы, условия формирования и развития туристского региона. Специфика мероприятий по развитию туризма на Урале. Влияние туризма на социально-экономическое развитие Южного Урала. Проблемы местного туризма и пути их решения. Государственная политика в вопросах развития регионального туризма.

### **Вопрос 15. Поведение потребителя комплексной туристской услуги**

*Аннотация.* Определение туристской мотивации. Систематизация туристских мотивов. Влияние целей путешествия на мотивационные исходы. Факторы туристской мотивации. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Барьеры туристского спроса.

### **Вопрос 16. Сущность и технологии стратегического управления**

*Аннотация.* Внутренняя и внешняя среда менеджмента. Основные факторы внешней среды: политические, экономические, социально-демографические, культурные, технологические, природные, международные. Прогнозирование внешней среды. Описание внешней среды туристической фирмы. Основные составляющие внешней среды туристической фирмы. Описание внутренней среды туристической фирмы. Основные составляющие внутренней среды туристической фирмы. Анализ основных функциональ-



ных зон предприятия (маркетинг, финансы, производство, персонал, система управления, организационная культура). Оценка сильных и слабых сторон предприятия. Анализ угроз и возможностей внешней и внутренней среды предприятия туристской индустрии (методика SWOT- анализа).

### **Вопрос 17. Миссия и цели предприятия туристской индустрии**

*Аннотация.* Понятие «миссия организации». Роль миссии в системе управления. Требования и правила формулировки миссии предприятия. Определение основных понятий: миссия туристической фирмы, философия туристической фирмы, цели и задачи туристической фирмы. Специфика миссии предприятия туристской индустрии. Функции целей в системе управления предприятием. Виды целей организации. Долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные цели. Области установления целей. Иерархия целей. Требования, предъявляемые к целям. Процесс установления целей. Централизация и децентрализация установления целей. Композиция и декомпозиция системы целей. Концепция и технология управления по целям. Контроль целевых показателей и корректировка системы целей.

### **Вопрос 18. Основные функции и методы управления предприятием туристской индустрии**

*Аннотация.* Понятие «функции управления». Основные подходы к выделению функций управления. Функция планирования: прогнозирование, целеполагание, разработка стратегии, планирование. Понятие «метод управления». Система методов управления. Зарплата, прибыль как экономические методы управления. Организационные методы управления: классификация, принципы реализации. Социально-психологические методы управления: социальные, межгрупповые, внутригрупповые, личностные методы управления. Коллектив как объект, цель и средство управления. Общая характеристика предмета менеджмента туризма, определение сущности менеджмента. Понятие «менеджмент туризма». Общая характеристика функции планирования, место планирования в туристической фирме. Основные этапы планирования. Общая характеристика организационной функции, место организационной функции в туристической фирме. Общая характеристика функции мотивирования, место функции мотивирования в туристической фирме. Основные инструменты мотивирования. Общая характеристика функции координации, место координации в туристической фирме. Общая характеристика функции контроля, место планирования в туристической фирме. Основные этапы контроля. Экономические, социально-экономические, экологические, имиджевые показатели туристического бизнеса. Показатели эффективного туристического бизнеса. Описание принципов экономичности и финансовой устойчивости туристического бизнеса.

### **Вопрос 19. Информационное обеспечение управления предприятием туристской индустрии**

*Аннотация.* Коммуникативная структура предприятия. Содержание и требования, предъявляемые к информации. Система внутрифирменной информации: структура, источники, организация. Основные принципы, цели, задачи и функции внутрифирменной системы информации. Технология информационной деятельности (материально-техническая база, виды технических средств, виды информационных технологий, информационные базы данных).

### **Вопрос 20. Менеджер и его роль в организации. Требования, предъявляемые к менеджеру в сфере туризма**

*Аннотация.* Понятие «менеджер». Требования, предъявляемые к менеджеру сферы туризма. Основные роли менеджера туристской сферы. Характер труда, компетенция, ответственность менеджера. Функции менеджера в туристском бизнесе (исследование рынка, продажи, реклама, продвижение товара и стимулирование сбыта, публицити). Стили управления. Управленческие ориентации менеджера туристской сферы.

### **Вопрос 21. Роль маркетинга в рыночной экономике**

*Аннотация.* Содержание теории маркетинга. Объективные причины возникновения. Эволюция теории маркетинга. Инструментарий маркетинга. Современные концепции маркетинговой теории (совершенствование товара, собственно маркетинговая, совершенствование производства, социально-этическая и т.д.). Содержание, цели и принципы маркетинга.

### **Вопрос 22. Товарная политика маркетинга. Услуга в туристской индустрии**

*Аннотация.* Понятие качества товара (продукта, услуги) с позиции теории маркетинга. Конкурентоспособность товара (продукта, услуги). Методические подходы к оценке конкурентоспособности товара (услуги). Жизненный цикл товара (услуги, продукта). Этапы разработки товарной политики. Стратегия товарной политики. Конкуренция на рынке. Сущность товарной конкуренции, признаки и показатели. Характеристика конкурентной среды на туристском рынке России.

### **Вопрос 23. Ценовая политика предприятия туристской индустрии**

*Аннотация.* Цена в рыночной среде. Виды цен в рыночной экономике. Факторы, формирующие уровень цен. Структура цены продукции. Ценовая конкуренция. Факторы, определяющие ценовую конкуренцию. Этапы разработки ценовой политики. Информация, необходимая для принятия решения по ценам. Цена и конъюнктура спроса на рынке. Практика управления ценами.

### **Вопрос 24. Коммуникационная политика в маркетинге**

*Аннотация.* Сущность коммуникационной политики и составляющие. Реклама в системе маркетинга. Цели и задачи рекламы и пропаганды продукции (услуги). Средства рекламы и пропаганды, каналы распространения рекламы и пропаганды. Виды рекламы. Паблик рилейшнз и другие виды «бесплатной» рекламы. Престижная реклама и ее возможности в условиях рынка. Позиционирование предприятий на рынке туристских услуг.

### **Вопрос 25. Маркетинговые исследования туристского рынка**

*Аннотация.* Порядок проведения маркетинговых исследований. Целевая направленность маркетинговых исследований. Технология проведения маркетинговых исследований. Методические основы исследования рынка. Система показателей, используемых для исследования рынка. Методы реализации маркетинговых исследований. Оценка спроса и предложения. Характеристика особенностей коммерческой деятельности. Изучение товарной структуры рынка. Оценка конъюнктуры рынка. Определение емкости рынка. Сегментация рынка. Критерии сегментации рынка. Методы рыночной сегментации. Целевой сегмент рынка и позиционирование товара. Изучение потребителей. Методы и принципы изучения поведения потребителей. Моделирование поведения потребителей.

### **Вопрос 26. Понятие и сущность туристского права**

*Аннотация.* Виды общественных отношений, регулируемых туристским правом. Экономические (имущественные) отношения, а также связанные с ними личные неимущественные отношения: разнообразные связи между предпринимателями сферы туризма и потребителями их услуг, а также отношения между самими предпринимателями по поводу подготовки и организации путешествий (частноправовые отношения). Публичные, управленческие отношения. Отношения в области безопасности туризма.

Предмет правового регулирования в сфере туризма как общественные отношения, которые складываются в процессе подготовки, организации и совершения туристами путешествий, оказания им разнообразных услуг, а также в связи с публичной организацией туристской индустрии, осуществлением государством мер поддержки развития внутреннего и въездного туризма, защиты прав и законных интересов туристов и обеспечения безопасности туризма.

Правовое регулирование туризма как осуществляемое при помощи права и совокупности правовых средств, способов и методов результативное, нормативно-организационное воздействие на поведение и деятельность участников этой сферы и их отношения с целью установления правовых основ единого туристского рынка, защиты прав и свобод человека и гражданина в области туризма, в том числе, обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения, информацию, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, а также на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры посредством занятия туризмом.

Правовые средства как инструменты, с помощью которых осуществляется упорядочение общественных отношений и удовлетворяются интересы субъектов права. Нормы права (нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в туристской индустрии); субъективные права и юридические обязанности; юридическая ответственность; правовые ограничения, правовые стимулы, правовые поощрения.

Способ правового регулирования : дозволение, запрещение, обязывание. Метод правового регулирования как показатель характера взаимоотношений участников правоотношения. Императивный (подчинения, субординации, авторитарный) метод. Диспозитивный (автономный) метод.

Правовое обеспечение туризма как использование знаний, методов, средств и форм юридического влияния на участников туристской индустрии, включая правовой анализ, разработку и утверждение нормативных актов, правовой мониторинг, применение санкций и стимулов, правовой аудит и др. с целью обеспечения эффективности и результативности функционирования туристского рынка.

Основные задачи правового обеспечения деятельности в сфере туризма: правовое регулирование отношений, что складываются между участниками такой деятельности; защита прав и законных интересов всех участников туристской индустрии; соблюдение, исполнение и применение норм действующего законодательства о туристской индустрии; разработка, утверждение, изменение локальных нормативных актов организационного, организационно-правового и экономического характера, необходимых для функционирования туристской индустрии; обеспечение мерами ответственности и стимулирования реализации норм действующего законодательства о туристской индустрии.

Цель правового обеспечения туризма как обеспечение охраны жизни, здоровья и имущества граждан, рационального использования окружающей среды, сохранности материальных и духовных ценностей общества; укрепление законности и правопорядка на туристском рынке; гарантирование осуществления всеми участниками такого рынка своих прав и неукоснительное соблюдение такими участниками своих юридических обязанностей.

## **Вопрос 27. Процесс организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах**

*Аннотация.* Цикл обслуживания гостей. Подготовительный этап: выбор гостиницы, бронирование номера. Факторы, влияющие на выбор: опыт, реклама, корпоративные стандарты, рекомендации турфирм, коллег, друзей, месторасположение, категория гостиницы, программа скидок, имидж гостиничного предприятия. Оформление заявки на бронирование, определение доступного номера, тарифа за его использование, оформление регистрационной карты нового гостя, подготовка номера к приезду гостя.

Приезд гостя, регистрационные формальности, размещение. Обязанности специалистов службы приема и размещения. Уточнение регистрационных данных: предполагаемый способ оплаты, планируемый срок проживания, адрес гостя, номер его телефона, образец подписи, специальные пожелания клиента. Документы, необходимые для регистрации. Выдача ключа (магнитной карты), размещение в номере.

Пребывание (проживание) в гостинице. Обеспечение безопасности гостей и служащих гостиницы: мероприятия по охране гостиничного имущества, контроль за ключами от номеров, наблюдение за всеми помещениями, сейфами, обеспечение безопасности личного имущества гостей. Ведение финансовых операций со счетом клиента. Установление кредитного лимита. Организация ночного аудита.

Выезд, оплата счета. Освобождение номера, возврат ключа. Изменение статуса номера. Анкетирование гостей как способ получения информации об удовлетворенности гостя.

## **Вопрос 28. Правовое регулирование объектов культурного наследия**

*Аннотация.* Федеральный Закон Российской Федерации № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

Предметы регулирования настоящего Федерального закона. Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) народов Российской Федерации, их виды: памятники; ансамбли; достопримечательные места. Категории историко-культурного значения объектов культурного наследия. Историко-культурные заповедники и исторические поселения.

Государственной охрана объектов культурного наследия как система правовых, организационных, финансовых, материально-технических, информационных и иных принимаемых органами государственной власти Российской Федерации и органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в пределах их компетенции мер, направленных на выявление, учет, изучение объектов культурного наследия, предотвращение их разрушения или причинения им вреда, контроль за сохранением и использованием объектов культурного наследия. Права граждан Российской Федерации в области сохранения, использования, популяризации и государственной охраны объектов культурного наследия.

Единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации как государственная информационная система, включающую в себя банк данных, единство и сопоставимость которых обеспечиваются за счет общих принципов формирования, методов и формы ведения реестра. Документы, представляемые в орган государственной власти для принятия решения о включении объекта культурного наследия в реестр. Порядок включения объектов культурного наследия в реестр.

Паспорт объекта культурного наследия, выдаваемый собственнику объекта соответствующим органом охраны объектов культурного наследия как обязательный документ, представляемых в орган, осуществляющий государственную регистрацию прав

на недвижимое имущество и сделок с ним, при осуществлении сделок с объектом культурного наследия либо земельным участком или участком водного объекта, в пределах которых располагается объект археологического наследия. Сведения, вносимые в паспорт: предмет охраны данного объекта культурного наследия, и иные сведения, содержащиеся в реестре.

Особо ценные объекты культурного наследия народов Российской Федерации.

Государственная историко-культурная экспертиза, ее цели, объекты. Финансирование историко-культурной экспертизы, порядок назначения и проведения историко-культурной экспертизы. Заключение государственной историко-культурной экспертизы.

Цели и задачи государственной охраны объектов культурного наследия. Зоны охраны объектов культурного наследия. Охранная зона, зона регулирования застройки и хозяйственной деятельности, зона охраняемого природного ландшафта.

Особенности владения, пользования и распоряжения объектом культурного наследия, включенным в реестр, и выявленным объектом культурного наследия.

Источник: Федеральный Закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (2002 г.) (доступен в системе «ГАРАНТ»)

### **Вопрос 29. Туристический маршрут: понятие и основные виды**

*Аннотация.* Маршрут как заранее спланированный путь перемещения туристов по географическим точкам в течение определенного периода времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания и дополнительных туристско-экскурсионных услуг (размещение, питание, экскурсионное обслуживание, спортивные, зрелищные, социальные мероприятия).

Маршрут как основной туристский продукт. Маршрутизация как разработка и внедрение нового маршрута; сведение отдельных рейсовых операций в маршрутные операции.

Классификация маршрутов. По типам: тематический, походный, физкультурно-оздоровительный, комбинированный. Тематический маршрут: тур с преобладанием в программе экскурсионного обслуживания занятий познавательной направленности (обзорные и тематические экскурсии, посещение музеев, фольклорных праздников, изучение языка и т.д.). Походный маршрут: тур с обязательным участием в многодневных туристских походах с различными активными способами передвижения, длительность которых составляет не менее 25 % продолжительности тура. Комбинированный маршрут: тур, сочетающий в программе обслуживания элементы тематического, походного и физкультурно-оздоровительного маршрутов.

Самодетальный туристский маршрут: путь следования группы туристов, путешественников; разрабатывается и организуется туристами самостоятельно. Согласование самодетальных маршрутов с клубом туристов, туристской секцией или маршрутно-квалификационной комиссией.

По сезонности: круглогодичный, сезонный.

По виду трассы: линейный, радиальный, кольцевой. Линейный маршрут: путь следования, начало и окончание которого приходятся на разные пункты. Маршрут кольцевой: путь следования, начинающийся и заканчивающийся в одном пункте. Радиальный маршрут: путь следования, во время которого турист находится на туристской базе (гостинице), реализуя программу походов или экскурсий из одного туристского центра (базы), как правило, определен туристской путевкой и предусматривает комплексное обслуживание туристов.

По продолжительности: выходного дня, многодневный. Маршрут выходного дня: путь следования с туристскими целями в пределах выходного дня, конца рабочей недели; небольшие по протяженности (5–25 км) и незначительные по сложности одно- и двухдневные туристские походы и экскурсии.

По виду транспорта: собственный фирмы, арендованный фирмой, общественный, личный, По способу передвижения: теплоходный, авиационный, автобусный, железнодорожный, комбинированный, замкнутый. Замкнутый маршрут: путь следования с транспортировкой туристов до места назначения и обратно одним и тем же видом транспорта.

Маршрут речной : рейсы с использованием судов речных пароходств

(туристско-экскурсионные рейсы (путешествия на арендованных речных судах продолжительностью более 1 суток) и экскурсионно-прогулочные рейсы (поездки экскурсантов с целью ознакомления с памятными и историческими местами и отдыха продолжительностью не более 24 час.). Теплоходный маршрут: тур, организованный на теплоходах речных и морских пароходств. Теплоходные маршруты: морские и прогулочные (с использованием судов речных пароходств). Морские маршруты – круизные путешествия на арендованных морских судах продолжительностью более 1 суток. Прогулочные маршруты – экскурсии в пределах акватории порта продолжительностью не более 24 час.

### **Вопрос 30. Информационные технологии в туристкой индустрии**

*Аннотация.* Понятие информационные технологии. Структура ИТ. Классификация информационных технологий по функциям и зонам управления, их особенности. Взаимосвязь между информационными технологиями и информационными системами. Классификация информационных систем в туризме. Автоматизации офиса: характеристика и назначение, основные компоненты и схема их использования. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии туризма. Автоматизированная интернет-система управления туристским предприятием. Автоматизированная интернет-система управления туристским предприятием. Компьютерная система бронирования. Использование специализированного программного обеспечения туристских предприятий (Мастер-Тур, Мастер-Агент, САМОтур, САМО-ТурАгент, АРИМ-Софт, TourWin, ТурМенеджер, TourOnline, ПОЭТА, 5 star office, Terrasoft CRM, Лидер-тур, ТурУЧЕТ, «Оверия-Туризм»), интернет-систем управления (Бронни.Ру, ТУРЫ.ру, Туриндекс и т.п.) офисного программного обеспечения (MS Office, включая средства создания презентаций и средства создания Web-страниц, Adobe Photoshop), а также универсальных пакетов бизнес-планирования (Project Expert), управления проектами (Microsoft Project, Symantec TimeLine), статистического анализа данных и прогнозирования (SPSS, STATGRAPHICS Plus, Forecast Expert, SPSS Neural Connection, STATISTICA Neural Networks), средств визуализации бизнеса (Microsoft Visio). Технические средства информационных технологий.

### **Вопрос 31. ДОУ как отрасль деятельности**

*Аннотация.* Основные понятия и положения по ДОУ. УСД. Нормативная правовая и методическая основа современного делопроизводства (федеральные законы, национальные стандарты, государственная система документационного обеспечения управления и ее цели, ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», ГОСТ 6.30-03 «Унифицированные системы документации», Общероссийский классификатор управленческой документации, государственные инструкции по ДОУ). Служба документационного обеспечения как объект управления. Ведение делопроизводства в организации.

### **Вопрос 32. Технологии делопроизводства в туристической сфере**

*Аннотация.* Роль документа в управлении. Значение документа в туризме. Классификация документов. Документы, используемые руководителями и исполнителями при выполнении своих процессов (правовые, организационно-распорядительные, планово-финансовые, внешние нормативные, внутренние нормативные и технические). Требования к оформлению документов. Юридическое значение документа. Язык служебных документов. Бланки документов. Туристская технологическая документация. Специфика делопроизводства в туристской деятельности.

### **Вопрос 33. Экономико-географический компонент туристической индустрии**

*Аннотация.* Индустрия туризма как отрасль современного хозяйства. Понятие о туристической индустрии, ее структуре и месте в современном мировом хозяйстве.

География туристических фирм и трудовых ресурсов. Капитальные туристические ресурсы. Транспортные ресурсы, ресурсы сферы размещения, питания и прочих сфер обслуживания в туризме. Сектор развлечений. Туристические миграции. Ресурсы и факторы развития туристической индустрии. Типы ресурсов для разных видов туризма (культурно-познавательного, религиозного, спортивного, пляжно-курортного, экологического и др.).

Туристские потоки. Крупнейшие мировые туристические потоки.

### **Вопрос 34. География туристского спроса**

*Аннотация.* География экологического и сельского туризма. География экотуризма как перспективной отрасли туристической индустрии, использующей природный потенциал территории. Природно-туристические ресурсы и факторы для развития экотуризма (ресурсы гористых и равнинных территорий, пещер, ледников, климатические и биологические ресурсы, туристические ресурсы океанов, морей, рек, минеральных источников и др.). Туристические ресурсы охраняемых природных территорий (национальных парков, заповедников, заказников, памятников природы и др.). Значение сочетания разных видов природно-туристических ресурсов. Экологический фактор в туризме.

География сельского туризма. Туристские ресурсы сельского туризма. Основные регионы, специализирующиеся на сельском туризме. Перспективы развития.

География лечебно-оздоровительного туризма. Специфика лечебно-оздоровительного туризма и соответствующих ресурсов. Основные типы курортов и их географическое распространение.

География спортивного и развлекательного туризма. Размещение специализированных баз и центров для болельщиков и спортивных туристов.

Детские и взрослые тематические парки (аквапарки, диснейленды и др.), казино и прочие объекты развлекательного бизнеса. Особенности географического размещения.

География религиозного и научно-познавательного туризма. Историко-географическая характеристика паломничества. Крупнейшие мировые центры паломничества христиан, мусульман, буддистов.

Основные научные и учебные центры как объекты туризма. География познавательно-экскурсионного туризма. Ресурсы и факторы развития (архитектурные, музейные, этнические, научные и технические сооружения и комплексы, места исторических событий и др.).

География делового туризма. Ярмарочно-выставочный, конгрессно-симпозиумный, «челночный», инсентив-туризм и прочие виды делового туризма в географическом аспекте.

### **Вопрос 35. Рекламный процесс в туризме**

*Аннотация.* Цели рекламы в туризме. Основная цель – формирование осведомленности о туристском предприятии. Современная реклама и ее задачи в области туризма по побуждению потенциального покупателя приобрести товар или услугу туристической фирмы. Общие требования к рекламе в туризме: правдивость, конкретность, адресность, плановость.

Реклама в структуре туризма. Реклама на макроуровне (реклама страны, отдельных регионов). Реклама на микроуровне (конкретные продукты и услуги).

Методы продвижения туристского продукта. Особенности продвижения туристского продукта на внутреннем и внешнем рынках. Реклама туристских дестинаций.

Особенности туристского продукта как товара: неосвязаемость услуги, неразрывность производства и потребления, непостоянство качества услуги, несохраняемость услуги. Реклама уникальности туристского продукта.

Реклама и потребитель. Процесс воздействия и восприятия рекламы. Психология потребительской мотивации поведения покупателей, первичные и вторичные потребительские мотивы. Модель потребительского поведения при покупке туристского продукта и услуг, влияние рекламных стимулов. Факторы, влияющие на восприятие рекламы и потребительское поведение при приобретении продуктов и услуг туризма.

Правовое регулирование рекламы в туризме. Общая характеристика правового регулирования рекламы. Законы и нормативные акты, регулирующие рекламную деятельность в туризме. Федеральный закон «О рекламе». Права и обязанности рекламодателей, рекламопроизводителей и рекламораспространителей.

### **Вопрос 36. Разработка и внедрение рекламных средств на предприятиях туризма**

*Аннотация.* Классификация рекламных средств: по целевой аудитории; по широте охвата аудитории; по каналам передачи информации; по функциям и целям. Реклама и средства массовой информации.

Реклама в прессе (рекламные объявления, публикации обзорно-рекламного характера). Печатная реклама (каталог, проспект, буклет, плакат, листовка). Аудиовизуальная реклама (рекламные кинофильмы, видеофильмы, слайд-фильмы). Радиореклама (радиообъявления, радиоролики, радиожурналы, радиорепортажи). Телереклама (телеоролики, телеобъявления, рекламные телепередачи, телезаставки).

Рекламные сувениры (фирменные сувенирные изделия, серийные сувенирные изделия, подарочные изделия, фирменные упаковочные материалы). Прямая почтовая реклама (специально подготовленные рекламно-информационные письма, целевая рассылка печатных рекламных материалов). Наружная реклама (рекламные щиты, панно, афиши, транспаранты, световые вывески, электронные табло, экраны, фирменные вывески, реклама на транспорте). Компьютерная реклама (компьютеризированная информация, банки данных специализированных компьютерных систем, видеокаталоги, телекаталоги).

Основные элементы средств рекламы (текст, изображение, свет, цвет, шрифт), требования к ним.

Выбор, описание, разработка, внедрение, техника распространения средств рекламы в туризме. Разработка газетного объявления. Разработка рекламной листовки о продуктах и услугах туристического предприятия: методика подготовки текста и изображения, заказ, размещение. Разработка рекламного плаката о продуктах и услугах туристического предприятия: методика подготовки текста и изображения, заказ, раз-



мещение. Разработка почтовой рекламы. Анализ компьютерной рекламы. Анализ сувенирной рекламы.

Товарные знаки предприятий туризма. Реклама торговой марки (бренда). Этапы разработки: цель коммуникативного процесса; целевая аудитория; символическое представление торговой марки; устойчивое психологическое представление о торговой марке; ценность торговой марки; престижность торговой марки.

Товарный знак и фирменный стиль в туризме. Товарный знак и его функции в туризме. Основные типы товарных знаков. Законодательство о товарных знаках. Использование франчайзинга в туризме. Понятие фирменного стиля, его особенности в туризме. Имидж туристского предприятия.

Выставочная деятельность предприятий туризма. Выставки и ярмарки (международные ярмарки и выставки, национальные выставки, оптовые ярмарки, специализированные выставки рекламодателя, постоянно действующие экспозиции). Основные этапы организации выставочной деятельности. Предвыставочная рекламная кампания. Планирование и оформление выставочной площади.

### **Вопрос 37. Сервис как деятельность**

*Аннотация.* Понятие услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, *материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные* и т.д.

Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.

Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

### **Вопрос 38. Предоставление основных видов услуг**

*Аннотация.* Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Бытовые услуги; услуги пассажирского транспорта; услуги связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги учреждений культуры; туристские и эксплуатационные услуги; услуги физической культуры и спорта; медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги; услуги правового характера; услуги банков; услуги в системе образования; услуги торговли и общественного питания, услуги рынков; прочие услуги.

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.

Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.

Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.

### **Вопрос 39. Нормативная база стандартизации и сертификации в туризме**

*Аннотация.* ГОСТ РФ "Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания". Определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, вид туристской услуги, условия обслуживания, процесс и качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания, технический документ, уровень качества туристско-экскурсионного обслуживания. Задачи стандартизации в сфере туризма. Объекты стандартизации. Виды услуг в туризме. Требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания. Процессы туристско-экскурсионного обслуживания. ГОСТ РФ "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования". Основные определения: туристская услуга, экскурсия, поход, путешествие. Обязательные и рекомендуемые требования к туристским услугам, методы контроля. Стандарты на турпродукт - основа сертификации.

Система ГОСТов: ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины. Определения, ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества, ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения (отменен, текст исправлен в 2004 г.), ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования, ГОСТ Р 53552-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения, ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов, ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования, ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования, ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения, ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

Лицензирование туристских предприятий. Цели, задачи и объекты лицензирования. Нормативная база лицензирования в туризме РФ. Лицензия как разрешительный документ на осуществление туристской деятельности в течение установленного срока.

Органы, выдающие лицензии, порядок выдачи, оплата. Случаи отказа в выдаче лицензии, причины и порядок аннуляции, другие частные случаи. Незаконность туристской деятельности без наличия лицензии.

#### **Вопрос 40. Стандартизация и сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам**

*Аннотация.* Показатели услуг, подтверждаемые при стандартизации и сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. Проектирование туристских услуг. Порядок разработки технологической документации. ГОСТ РФ на проектирование туристских услуг. Определение понятий: туристская услуга, исполнитель, потребитель, заказчик, разработчик туристской услуги, тур, программа обслуживания туристов, туристский маршрут, туристская трасса: технологические карты экскурсии, туристского путешествия; контрольный текст экскурсии, портфель экскурсовода. Общие правила проектирования, последовательность. Требования к содержанию технологической документации. Этапы предоставления услуги. Проектирование контроля качества. Проектирование услуги "туристское путешествие", разработка программы обслуживания. Оформление результатов проектирования, технологическая документация тура. Правила пожарной безопасности в РФ.

Стандартизация и сертификация средств размещения. Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). СНиП "Общественные здания и сооружения" - общие указания, объемно-планировочные и конструктивные решения, противопожарные требования, водоснабжение и канализация, отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха, электротехнические устройства, газоснабжение, нормы и ограничения по размещению помещений, предназначенных для обслуживания туристов, в подвальных и цокольных этажах общественных зданий. Классификация гостиниц и мотелей в РФ. ГОСТ РФ "Классификация гостиниц". Определения: гостиница, мотель, категория гостиницы, мотеля; общие требования к гостиницам, требования к гостиницам различных категорий. Правила соблюдения и контроля за личной гигиеной персонала гостиниц. Требования к территории гостиниц. Шумовые ограничения. Требования к освещению помещений. Техническое обеспечение гостиниц. Информационное обеспечение. Наличие системы бронирования и резервирования номеров. Экологическая безопасность.

#### **Вопрос 41. Страноведение субрегионов и стран Европы и Азии**

*Аннотация.* Природные условия, экономические и социально-политические особенности стран Европы. Территориальное размещение населения субрегионов и стран Европы.

Страны Северной и Западной Европы. Англоязычные, романоязычные и скандинавские страны Европы. Природа, климат, ресурсы, инфраструктура, население Северной и Западной Европы. Государственный строй и политическая система.

Страны Восточной и Южной Европы. Территория, природно-климатические условия, население стран Восточной и Южной Европы. Основные государства субрегиона.

Общая характеристика субрегионов и стран Азии. Географическое размещение стран Азии. Природные, экономические и социально-политические особенности стран Азии. Территориальное размещение населения, его национальный и религиозный состав.

Страны Восточной и Юго-Восточной Азии. Территориальное размещение стран Восточной и Юго-Восточной Азии (Китай, Япония, Южная и Северная Корея, Индонезия, Малайзия и др.). Природные условия, ресурсы. Государственный и политический строй субрегиона. Экономика и культура.

Страны Юго-Западной и Южной Азии. Территориальное размещение стран Юго-западной и Южной Азии (Индия, Пакистан, Бангладеш, Шри-Ланка, Саудовская Аравия, Иран, Ирак и др.). Природные ресурсы. Особенности государственного и политического устройства стран.

#### **Вопрос 42. Страноведение субрегионов и стран Северной и Латинской Америки, Африки, Австралии и Океании**

Основные страны Северной и Латинской Америки (США, Канада, Мексика, Куба, Бразилия, Аргентина, Боливия, Чили и др.) и их основные характеристики. Население, природные условия. Политический строй, экономика и культура.

Страны Северной Америки. Природные условия и ресурсы США и Канады. Экономика, политика, национальный состав населения США и Канады. Туристско-рекреационные возможности и культурные центры.

Страны Центральной и Южной Америки. Территориальное размещение стран Центральной и Южной Америки (Мексика, Никарагуа, Сальвадор, Перу, Бразилия, Боливия, Аргентина, Уругвай, Чили и др.). Этноконфессиональный состав населения. Экономика, культура, политика.

Общая характеристика субрегионов Африки. Основные страны субрегионов Африки (Египет, Судан, Марокко, Ливия, Тунис, Чад, Танзания, Нигерия, Кения, Южно-Африканская республика и др.). Природные условия, состав населения, экономика и культура.

Страны Северной и Центральной Африки. Природные и климатические условия стран Северной и Центральной Африки. Национальный и конфессиональный состав населения, политика и культура стран. Туристско-рекреационные возможности субрегиона.

Страны Восточной, Западной и Южной Африки. Основные страны Восточной, Западной Африки, их природно-климатические условия. Этноконфессиональный состав населения. Государственное и политическое устройство стран.

Австралия и Океания. Особенности возникновения и развития Австралии и Океании. Природные и климатические условия. Экономика, политика и культура. Состав и размещение населения.

#### ***1.3.3. Типовые практико-ориентированные задания, выносимые на государственный экзамен***

1. Определите и допишите недостающие услуги в туризме.
2. Определите и впишите виды туризма.
3. Определите и впишите природно-рекреационные объекты.
4. Определите и впишите достоинства и недостатки рекламных средств в туризме.
5. По фрагменту текста установите название ГОСТа и дату введения в действие

6. Составить схему основных этапов активной продажи.
7. Дать характеристику Глобального этического кодекса туризма.
8. Изобразите схему взаимодействия рецептивного и инициативного туроператора.
9. Заполните пропуски в предложенном определении термина «турист» (в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).
10. Заполните пропуски в предложенном определении термина «туристские ресурсы» в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).
11. Заполните пропуски в предложенном определении термина «туристская индустрия» в соответствии с ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).
12. Изобразите структуру туристской индустрии по определению в ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», на основании деления по объектам туризма.
13. Изобразите структуру туристской индустрии по Дж. Уокеру, на основании видов активности.
14. Изобразите схему взаимодействия сегментов индустрии туризма.

#### ***1.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания результатов освоения основной профессиональной образовательной программы***

1. Нормативно-методическое обеспечение государственной итоговой аттестации обучающихся, включая процедуру подачи и рассмотрения апелляции, осуществляется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 29.06.2015 с изм. и доп. от 09.02.2016 № 86, 28.04.2016 № 502) и локальным актом (положением) образовательной «О порядке проведения государственной итоговой аттестации» (утв. 30.05.2016 г.).

Анализ и мониторинг государственной итоговой аттестации представлен в ежегодном сборнике статистических материалов: «Государственная итоговая аттестация».

2. В период подготовки к государственной итоговой аттестации и ее проведения необходимо использовать фонд оценочных средств:

- перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения основной профессиональной образовательной программы (см. п. 2.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена) (см. п. 2.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной профессиональной образовательной программы (см. п. 2.3).

3. К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

4. Во время государственного экзамена используются:

- копии всех приказов, связанных с государственной итоговой аттестацией;
- папка на каждого обучающегося, допущенного к государственному экзамену, содержащая зачетную книжку, личную и учебную карточки, материалы из портфолио и т. д.);
- программа государственного экзамена;

– два комплекта бланков билетов государственного экзамена (установленного образца) и практико-ориентированные задания, подготовленные на основе фонда оценочных средств;

– описание шкалы оценивания;

– экзаменационная ведомость государственного экзамена;

– справочные, методические и иные материалы;

– бланки для устного ответа.

5. Для обучающихся из числа инвалидов государственная итоговая аттестация проводится организацией с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности). При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение общих и специфических (в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся) требований.

## 2. Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей основной профессиональной образовательной программе высшего образования.

Цель государственной итоговой аттестации – определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком, по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Государственная итоговая аттестация обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм проводится в форме:

– государственного экзамена;

– защиты выпускной квалификационной работы.

Государственный экзамен проводится по билетам, содержащим вопросы и задания по дисциплинам «Организация туристической деятельности», «Туристско-рекреационное проектирование», «экономика и предпринимательство в туризме», «Менеджмент в туристической индустрии», «Маркетинг в туристической индустрии», «Правовое обеспечение туристической деятельности», «Гостиничный сервис», «Охрана объектов природного и культурного наследия», «Региональные туристические маршруты», «Информационные технологии в туристической индустрии», «Документационное обеспечение управления туристической сферы» результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Государственный экзамен проводится устно.

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

Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного экзамена и являются основанием для допуска обучающегося к защите выпускной квалификационной работы. Шкала оценивания (критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена) представлена в п. 2.2.2 настоящего издания.

Для успешной сдачи государственного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию по вопросам программы государственного экзамена. Предэкзаменационная консультация включается в расписание государствен-

ной итоговой аттестации, которое утверждается не позднее чем за 30 календарных дней до дня проведения государственного экзамена.

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

Особенно следует обратить внимание на п. 2.3.2 «Аннотации к вопросам и типовые задания, выносимые на государственный экзамен». Текст аннотации фактически представляет собой содержательную структуру ответа. В помощь для подготовки к государственному экзамену приводится список литературы (см. п. 4) и интернет-источников (см. п. 5).

При подготовке к ответу на вопросы билета государственного экзамена в бланке для устного ответа необходимо составить развернутый план, ориентируясь на материалы программы. При необходимости отдельные фрагменты ответа можно привести полностью (например, определения используемых понятий). Ответ на вопрос билета нужно начинать с общих положений и постепенно переходить к значимым деталям.

Важными показателями грамотного ответа на государственном экзамене являются: структурированное и четкое изложение теоретического материала, выраженная авторская позиция, демонстрация поиска решений в нестандартных практико-ориентированных ситуациях, логичность, четкость при определении используемых понятий, умение делать выводы; стилистически грамотная речь.

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

#### ***3.1. Рекомендуемая литература для государственного экзамена в целом***

1. Акименко, Н.А. Страноведение России. Вопросы и ответы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Акименко .— Элиста : Калмыцкий государственный университет, 2014 .— 94 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/315577>
2. Артемова, Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис : учеб. пособие для вузов [Электронный ресурс] / О.Г. Владимирова, Н.В. Глебова, Е.Н. Артемова .— Орел : ОрелГТУ, 2010 .— 166 с. — 165 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/146378>
3. Артёмова, Е.Н. Информационные технологии в индустрии туризма : учебное пособие для высшего профессионального образования / Н.В. Глебова, Е.Н. Артёмова .— Орел : ФГБОУ ВПО "Госуниверситет - УНПК", 2011 .— 168 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/358794/info>
4. Артемова, Е.Н. Организация рекламной деятельности в туризме, гостиничном хозяйстве и общественном питании : учеб.-метод. пособие для вузо [Электронный ресурс] / В.А. Козлова, Е.Н. Артемова .— Орел : ОрелГТУ, 2010 .— 136 с. — 134 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/146369>
5. Артемова, Е.Н. Сертификация и лицензирование в туристской индустрии : учеб. пособие для вузов [Электронный ресурс] / Н.Н. Ширшова, Е.Н. Артемова .— Орел : ОрелГТУ, 2009 .— 149 с. — 145 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/146365>
6. Артёмова, Е.Н. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие для высшего профессионального образования [Электронный ресурс] / Н.И. Царёва, Е.Н. Артёмова .— Орел : ФГБОУ ВПО "Госуниверситет - УНПК", 2014 .— 296 с. — 295 с. — Режим доступа:

- <https://lib.rucont.ru/efd/358779>
7. Бескровная, В.А. Экономико-правовое обеспечение социально-культурного сервиса [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Л.Ш. Шитова, В.А. Бескровная .— Великие Луки : Великолукская государственная академия физической культуры и спорта, 2013 .— 151 с. —Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/279198>
  8. Бомин, В. А. Основы детско-юношеского туризма [Электронный ресурс] : Учебно-методическое пособие / В. А. Бомин .— Иркутск : Издательство "Мега-принт", 2014 .— 92 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/336930>
  9. Брескина, Н. В. Основы делопроизводства : учебное пособие. Бакалавриат [Электронный ресурс] / Н. В. Брескина .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2015 .— 123 с. — Режим доступа : <https://lib.rucont.ru/efd/578752>
  10. Вахтель, Ю.М. Экскурсоведение : Учебное пособие для бакалавров направления подготовки 43.03.02 Туризм [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю.М. Вахтель, Ю.М. Вахтель .— : МГИИТ, 2016 .— 86 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/366966>
  11. Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс] : практикум / Н. Ю. Давыдова .— Оренбург : ОГУ, 2014 .— 102 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/278629>
  12. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учеб.-практ. пособие в схемах, таблицах, образцах : учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению подгот. "Документоведение и архивоведение" / В. А. Арасланова. - Сургут : РИО СурГПУ, 2017. - 225 с. - Режим доступа : <https://lib.rucont.ru/efd/671638>
  13. Журавлева, М.М. Экскурсоведение [Электронный ресурс] : курс лекций / Е.А. Шиш, М.М. Журавлева .— Иркутск : ООО «Мегапринт», 2011 .— 121 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/339845>
  14. Кайманова, Т. А. «Экскурсоведение. Теория и экскурсоводческая практика» [Электронный ресурс] / Т. А. Кайманова .— Пенза : ПГУ, 2012 .— 653 с. — ISBN 978 -5-94170-447-7 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/210578>
  15. Козырева, А. М. Страноведение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, А. М. Козырева .— Ярославль : ЯрГУ, 2012 .— 112 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/238214>
  16. Корабейников, И.Н. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.Е. Холодилина, Оренбургский гос. ун- т, И.Н. Корабейников .— Оренбург : ОГУ, 2016 .— 103 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/468910>
  17. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм = Marketing for Hospitality and Tourism [Электронный ресурс] : учебник / Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз, Ф. Котлер .— 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 1072 с. : ил. — (Зарубежный учебник) .— Пер. с англ. - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/352176>
  18. Кузнецов, С. Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 032001 «Документоведение и документационного обеспечения и управления» и бакалавриата по направлению «Документоведения и архивоведения» / С. Л. Кузнецов ; под ред. Т. В. Кузнецовой. – М. : МЭИ, 2010. – 232 с.
  19. Левочкина, Н. А. Менеджмент туризма: введение в дисциплину [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Омск. гос. ун-т им. Ф. М. Достоевского, Н. А.



- Левочкина .— Омск : ОмГУ, 2012 .— 93 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/253363>
20. Мантурова, Н. С. Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу [Электронный ресурс] : учеб.- метод. пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение / Челяб. гос. ин-т культуры, Н. С. Мантурова. - Челябинск : ЧГИК, 2018. - 141 с. - Режим доступа : <https://lib.rucont.ru/efd/651919>
  21. Марасанова, В. М. Теоретические основы социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Яросл. гос. ун-т, В. М. Марасанова .— Ярославль : ЯрГУ, 2008 .— 108 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/207061>
  22. Маркетинг [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. И. В. Липсица. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 576 с.
  23. Маркетинг в туристической индустрии [Электронный ресурс] / И.И. Старкова, А.В. Мантатова .— Улан-Удэ : Бурятский государственный университет, 2017 .— 136 с. — ISBN 978-5-9793-1070-1 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/633959>
  24. Мельникова, И. Г. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : текст лекций / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, И. Г. Мельникова .— Ярославль : ЯрГУ, 2012 .— 74 с. — ISBN 978-5-8397-0883-9 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/238138>
  25. Мельникова, И. Г. Организационное проектирование и планирование в туризме [Электронный ресурс] : текст лекций / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, И. Г. Мельникова .— Ярославль : ЯрГУ, 2013 .— 84 с. —Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/272131>
  26. Менеджмент рекреации и туризма. Ч.1 [Электронный ресурс] / И.И. Старкова, А.В. Мантатова .— Улан-Удэ : Бурятский государственный университет, 2017 .— 100 с. — ISBN 978-5-9793-0988-0 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/634016>
  27. Методика и практика проведения экскурсий [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие. Направление подгот. 51.03.03 Социально-культурная деятельность (уровень бакалавриата) / Р. А. Белошапка .— Сургут : РИО СурГПУ, 2017 .— 185 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/670823>
  28. Озеров, А.Г. Основы экологического туризма [Электронный ресурс] : Курс лекций по дисциплине профессионального мастерства для студентов ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ», обучающихся по специальности 032103.65 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» / А.Г. Озеров, А.Г. Озеров .— М. : РГУФКС-МиТ, 2012 .— 56 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/202905>
  29. Основы туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие : направление подгот. 43.03.01 "Сервис", квалификация (степень) бакалавр / С. Г. Пяткова .— Сургут : РИО СурГПУ, 2018 .— 108 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/671354>
  30. Основы туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие : направление подгот. 43.03.01 "Сервис", квалификация (степень) бакалавр / С. Г. Пяткова .— Сургут : РИО СурГПУ, 2018 .— 108 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/671354>
  31. Пронина, С. А. История туризма: конспект лекций [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 "Музеология и

- охрана объектов культурного и природного наследия", профиль "Культурный туризм и экскурсионная деятельность" / С. А. Пронина .— Кемерово : Издательство КемГИК, 2016 .— 119 с. — Библиогр.: с.114-117. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/614339>
32. Пяткова, С.Г. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Сургутский гос. пед. ун-т, С.Г. Пяткова .— Сургут : РИО СурГПУ, 2015 .— 99 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/342265>
  33. Сенин, В.С. Организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебник / В.С. Сенин. — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 400 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69213>. — Загл. с экрана.
  34. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / И.И. Старкова, А.В. Мантатова .— Улан-Удэ : Бурятский государственный университет, 2016 .— 132 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/603250>
  35. Смирнова, Г.А. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.А. Смирнова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. — 369 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64043>. — Загл. с экрана
  36. Сулейманова, Г.В. Реклама в туризме : учеб.-метод. пособие / Казан. нац. исслед. технол. ун-т, Г.В. Сулейманова .— Казань : КНИТУ, 2013 .— 151 с.— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/303067/info>
  37. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» по дисциплине «Организация туристской деятельности» / Южный федеральный ун-т, Р.И. Сухов .— Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2016 .— 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/637207>
  38. Тархов, С. А. География [Электронный ресурс] : учебник / Е. В. Середина, Л. В. Королёва, Российская международная академия туризма, С. А. Тархов .— М. : Советский спорт, 2008 .— 344 с. — (Профессиональное туристское образование) .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/211634>
  39. Терентьева, К.Г. Информационные технологии в туризме: современные тенденции и перспективы использования / К.Г. Терентьева .— : МГИИТ, 2014 .— 72 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/363945/info>
  40. Физическая география и ландшафты материков и океанов [Электронный ресурс] : лабораторный практикум. Направление подготовки 05.03.02 – География. Профили подготовки: «Физическая география и ландшафтоведение», «Рекреационная география и туризм». Бакалавриат / Д. С. Водопьянова, В. В. Мельничук, Д. К. Текеев .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2016 .— 168 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/603373>
  41. Хайретдинова, Н. Э. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Уфимск. гос. акад. экон. и сервиса, Н. Э. Хайретдинова .— 2-е изд. — Уфа : УГАЭС, 2012 .— 172 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/228641/info>
  42. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс] : монография / Р.И. Зинурова, И.А. Фролова, Казан. нац. исслед. технол. ун-т, Г.Р. Хамидуллина .— Казань : КНИТУ, 2015 .— 116 с. — Библиогр.: с. 112-114 .— ISBN 978-5-7882-1837-3 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/595675>
  43. Чибилева, В.П. Рекреационная география [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.Ю. Филимонова, Ин-т степи УрО РАН, Оренбургский гос. ун-т, В.П. Чибилева

ва .— Оренбург : Университет, 2015 .— 203 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/363392>

44. Шанаурина, Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Шанаурина. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 239 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44783>. — Загл. с экрана.
45. Шеин, Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и созданию туристско-рекреационных зон [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.П. Шеин. — Уфа : УГАЭС, 2010. — 64 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/143869>

### **3.2. Рекомендуемая литература для подготовки к вопросам, выносимым на государственный экзамен**

Дополнительные источники для подготовки ответов на вопросы экзамена обучающийся выявляет самостоятельно.

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

1. <http://www.tretyakov.ru/> – Третьяковская галерея
2. <http://www.hermitage.ru/> – Государственный Эрмитаж
3. <http://www.rusmuseum.ru/> – Государственный Русский Музей (Санкт-Петербург)
4. <http://www.museum.ru/gmii> – Государственный музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина
5. [www.mmsi.ru/](http://www.mmsi.ru/) – Московский Музей Современного Искусства  
Исторические музеи
6. <http://www.shm.ru/> – Государственный исторический музей
7. [www.relig-museum.ru/](http://www.relig-museum.ru/) – Санкт-Петербургский государственный музей истории религии –  
Литературные музеи
8. [www.tolstoymuseum.ru/](http://www.tolstoymuseum.ru/) – Государственный музей Л. Н. Толстого
9. [www.md.spb.ru/](http://www.md.spb.ru/) – Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского
10. [www.pushkin.ru](http://www.pushkin.ru) – Всероссийский музей А.С. Пушкина  
Архитектурно-исторические комплексы и заповедники
11. <http://www.xhc.ru/> – Храм Христа Спасителя
12. [www.kreml.ru/](http://www.kreml.ru/) – Музей-заповедник «Московский Кремль»
13. [www.tzar.ru/](http://www.tzar.ru/) – Государственный музей-заповедник «Царское Село»
14. [www.museum.vladimir.ru/](http://www.museum.vladimir.ru/) – Владимиро-Суздальский Музей
15. [www.rostmuseum.ru/](http://www.rostmuseum.ru/) – Государственный музей-заповедник «Ростовский кремль»
16. <http://museum.pereslavl.ru/> – Переславль-Залесский музей-заповедник
17. [www.museum.ru/Kolomen/](http://www.museum.ru/Kolomen/) – Музей-заповедник «Коломенское»
18. [www.vologda.ru/~museum/](http://www.vologda.ru/~museum/) – Вологодский музей-заповедник
19. <http://www.cathedral.ru/> – Исаакиевский Собор, Спас на крови, Смольный Собор, Сампсониевский Собор
20. [www.pavlovskart.spb.ru/](http://www.pavlovskart.spb.ru/) – Павловск
21. <http://www.spbmuseum.ru> – Государственный музей истории Санкт-Петербурга; филиалы: Крепость Орешек, Особняк Румянцева, Монумент героическим защитникам Ленинграда, Музей-квартира А.А. Блока, Музей С.М. Кирова, Дом М.В. Матюшина, Музей печати.

22. [www.borodino.ru/](http://www.borodino.ru/) – Бородинский военно-исторический музей-заповедник «БОРОДИНСКОЕ ПОЛЕ»  
Этнографические музеи
23. [www.kunstkamera.ru/](http://www.kunstkamera.ru/) – Музей антропологии и этнографии им. Петра Великого.  
Кунсткамера
24. <http://www.ethnomuseum.ru/> - Российский этнографический музей  
Музеи г. Челябинска
25. <http://www.chelmuseum.ru/> - Челябинский областной краеведческий музей
26. <http://www.chelmusart.ru/> - Челябинский областной музей искусств
27. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) – Российское образование. Федеральный портал
28. [www.gramota.ru](http://www.gramota.ru) – Справочно-информационный портал **Грамота.ру** – русский язык для всех
29. [www.study.ru](http://www.study.ru) – Языковой сайт
30. [www.twirpx.com/](http://www.twirpx.com/) – Все для студента

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

При подготовке и проведении государственного экзамена используются следующие информационные технологии:

- предэкзаменационное консультирование с применением слайд-презентаций;
- электронный курс лекций в рамках предэкзаменационного консультирования;
- демонстрация графических объектов, видео- и аудиоматериалов;
- слайд-презентации;
- графические объекты, видео-, аудиоматериалы;
- офисные программы: Windows, Microsoft Office 2007, Adobe Reader 9.0,
- информационные справочные системы: Гарант, базы данных: Русский музей: Виртуальный филиал, Конструктор мультимедийных презентаций
- средства взаимодействия с обучающимися (электронная почта, форумы, интернет-группы, скайпы, чаты);
- видеоконференцсвязь.

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

Для подготовки к государственному экзамену используются аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду организации. Государственный экзамен проходит в учебных аудиториях согласно расписанию ГИА.

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРОГРАММЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

В программу государственного экзамена по направлению подготовки / специальности 43.03.02 Туризм внесены следующие изменения и дополнения:

<b>Учебный год</b>	<b>Реквизиты протокола</b>	<b>Номер и наименование раздела, подраздела</b>	<b>Содержание изменений и дополнений</b>
2017–2018	Протокол № 01 18.09.2017	3. Рекомендуемая литература для государственного экзамена в целом	Дополнение в списке литературы
		1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, примерные темы ВКР	Внесены новые даты и номера документов и локальных актов
2018–2019	Протокол № 01 от 31.08.2018	5..Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	Обновлено
		3. Рекомендуемая литература для государственного экзамена в целом	Дополнение в списке литературы
2019–2020	Протокол № от дд.мм.гггг		
2020–2021	Протокол № от дд.мм.гггг		

Учебное издание

Авторы-составители  
Алла Вячеславовна **Лушникова**  
Зульфия Амуровна **Абдрахманова**  
Наталья Геннадьевна **Новикова**  
Марина Александровна **Шицкова**

**Государственный экзамен**  
по направлению подготовки **43.03.02 Туризм**  
**программа**

Уровень высшего образования: бакалавриат  
Программа подготовки: академический бакалавриат  
Квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати*  
*Формат 60x84/16*  
*Заказ*

*Объем п. л.*  
*Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры  
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36 а

---

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф