


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»**

Утверждаю
Декан естественно-географического
факультета

 С.В. Желов
«29» июня 2017 г

ПРОГРАММА

Государственной итоговой аттестации

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

направленность (профиль)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

квалификация: бакалавр

Рязань 2017

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью Государственной итоговой аттестации (далее ГИА) является определение соответствия результатов освоения обучающимися ОПОП ВО, реализуемой в Рязанском государственном университете имени С.А. Есенина, требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 № 1463 .

Программа ГИА разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», Приказом Министерства образования и науки РФ от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»; «Порядком проведения государственных экзаменов и защиты выпускных квалификационных работ», утвержденным приказом РГУ имени С.А. Есенина от 07.04.2016 № 43-од, а также иными локальными нормативными актами РГУ имени С.А. Есенина.

К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

1.1. ГИА по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорских и турагентских услуг включает:

- государственный экзамен;
- защиту выпускной квалификационной работы.

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускника и соответствующие им задачи профессиональной деятельности:

1.2.1. Виды профессиональной деятельности выпускника.

Основной профессиональной образовательной программой предусматривается подготовка выпускника к следующим видам

профессиональной деятельности:

- а) проектная
- б) организационно-управленческая
- в) сервисная

1.2.2. Задачи профессиональной деятельности

проектная деятельность:

постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;

использование инновационных и информационных технологий для создания туристского продукта с учетом основных требований информационной безопасности;

проектирование туристских услуг и туристских продуктов в соответствии с требованиями потребителей;

разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

организационно-управленческая деятельность:

распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения;

сервисная деятельность:

обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;

организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений;

разработка внутренних нормативных документов по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.

1.3. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы

1.3.1. Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

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

способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);

готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

1.3.2. Выпускник должен обладать следующими общефессиональными компетенциями:

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

способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);

способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

1.3.3. Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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 организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

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

сервисная деятельность:

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

способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

2. МЕСТО ГИА В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Блок 3 «Государственная итоговая аттестация» относится к базовой части ОПОП программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Трудоемкость блока «Государственная итоговая аттестация» в соответствии с требованиями ФГОС ВО – 6 з.е.

В структуру блока «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы (далее ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (далее ГЭ).

3. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

Трудоемкость подготовки к сдаче и сдача государственного экзамена – 2 з.е.

3.1. В рамках подготовки к ГЭ и его сдачи проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Компетенции обучающихся, проверяемые в ходе проведения государственного экзамена

Таблица 1

| Код | Содержание |
|------------|--|
| | <i>Регламентированные ФГОС ВО</i> |
| | Общекультурные компетенции (ОК) |

| | |
|---|--|
| ОК-2 | способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах |
| ОК-4 | Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию |
| ОК-6 | способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | |
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта |
| ОПК-2 | способностью к разработке туристского продукта |
| ОПК-3 | способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов |
| Профессиональные компетенции (ПК) | |
| ПК-1 | владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме |
| ПК-3 | готовностью к реализации проектов в туристской индустрии |
| ПК-4 | способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства |
| ПК-5 | способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение |
| ПК-12 | способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии |
| ПК-13 | способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов |

3.2. Вид ГЭ – междисциплинарный. Форма проведения ГЭ – устная.

Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» представляет собой итоговое испытание по профессионально ориентированным междисциплинарным проблемам. Междисциплинарный экзамен проводится с целью проверки уровня и качества подготовки обучающихся и наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин учитывает общие требования к выпускнику, предусмотренные ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Итоговый междисциплинарный экзамен позволяет выявить и оценить сформированные компетенции, теоретическую и практическую подготовку выпускника для решения профессиональных задач, готовность к установленным видам профессиональной деятельности. Междисциплинарный экзамен носит комплексный характер и проводится по соответствующим программам дисциплин, охватывающим широкий спектр фундаментальных и прикладных вопросов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

К оборудованию, разрешенному к использованию на ГЭ, относятся

настенные карты «Политическая карта мира», «Административно-территориальное устройство РФ», «Физическая карта Рязанской области», «География мирового туризма», «Физическая карта мира».

Перечень основных учебных дисциплин ОПОП ВО и их разделов, содержание и примерный перечень вопросов и заданий, выносимых для проверки на ГЭ:

1. Дисциплина Б1.Б.9 «Туристско-рекреационное проектирование»

Содержание:

Туризм и туристская деятельность как объект проектирования: Сущность туристского проектирования. Туристское пространство и его виды. Фазы освоения туристской территории. Уровни туристского проектирования. Особые экономические зоны туристско-рекреационного типа. Туристско-рекреационные кластеры.

Туристские продукты и услуги: основы проектирования: Рынок туристских продуктов и услуг: основные понятия, элементы, основы анализа. Рыночная конъюнктура. Основные тренды развития российского туристского рынка. Туристский продукт. Проектирование туристских и рекреационных продуктов. Основные этапы проектирования. Подходы к проектированию турпродукта. Формирование ассортимента продуктов и услуг. Проектирование жизненного цикла турпродукта.

Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг: основы проектирования: Канал сбыта. Канал продаж. Производственно-сбытовая система туристских продуктов и услуг. Внешние и внутренние каналы продаж. Основные схемы связей при реализации туров. Схема туроператор-турист. Схема туроператор-турагентство-турист. Принципы построения эффективной системы сбыта в туризме. Сайт туристской компании как элемент продаж: проектирование, структура, содержание. Типы сайтов турпредприятий. Экономическая эффективность сайтов турпредприятий.

Электронный туристский бизнес: Интернет-экономика. Электронная коммерция. Основные секторы электронного бизнеса в туризме. Направления развития электронного туристского бизнеса. Современный туристский контент. Формирование туристского контента. Методы формирования туристской мотивации.

Туристское предприятие: анализ и проектирование деятельности. Туристское предприятие. Особенности организации производства в туризме. Классификация предприятий индустрии туризма. Структура индустрии туризма и гостеприимства. Туристская фирма. Форматы туристских предприятий. Показатели деятельности туристского предприятия. Методика и способы изучения клиентов турпредприятия. Методика изучения конкурентов турпредприятия. Активные маркетинговые методы.

Проектирование бизнес-процессов: Элементы и основные подходы к

проектированию организации в туристической индустрии. Проектирование производственных процессов в туристической индустрии. Проектирование организационной структуры туристического предприятия. Типы организационной структуры турпредприятия. Формирование хозяйственной стратегии турпредприятия.

Перечень вопросов:

1. Проектирование туристических и рекреационных продуктов: характеристика основных этапов проектирования
2. Проблемы анализа и проектирования деятельности туристического предприятия
3. Проблемы проектирования туристического пространства: территориальный аспект и уровни туристско-рекреационного проектирования
4. Проектирование эффективной системы управления распределением в туризме.
5. Проектирование организационной структуры и бизнес-процессов предприятия туризма и рекреации.
6. Особенности сбытовой стратегии туристического предприятия. Продвижение туристического продукта.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Джанджугазова, Елена Алексеевна. Туристско-рекреационное проектирование [Текст] : учебник / Е. А. Джанджугазова. - Москва : Академия, 2014. - 272 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Рек. УМО. - ISBN 978-5-4468-0316-3 : 500-00. | 15 | 1 |
| 2 | Васина, С.М. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий : учебно-методическое пособие / С.М. Васина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 72 с. : табл. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-8158-1363-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=4393 | ЭБС | 0 |

| | | | |
|--|----------------------------------|--|--|
| | 38 (26.11.2017). | | |
|--|----------------------------------|--|--|

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Доп. УМО. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 136-00. | 14 | 0 |
| 2 | Шеин, Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и развитию туристско-рекреационных зон : учебное пособие / Ю.П. Шеин, Л.Д. Матвеева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимская государственная академия экономики и сервиса», Институт туризма и коммуникаций, Кафедра «Туризм и гостеприимство». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2011. - 178 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-514-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272483 (26.11.2017). | ЭБС | 0 |
| 3 | Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 277 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-02313-8. https://www.biblio-online.ru/viewer/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346#page/1 (дата обращения 26.11.2017) | ЭБС | 0 |

2. Дисциплина Б1.Б.11 «Организация туристской деятельности»

Содержание:

Организационные основы туристской индустрии: Федеральный закон РФ об основах туристской деятельности. Посетители – туристы и экскурсанты. Цели посещения. Организация посещения. Продолжительность пребывания. Услуги средств размещения, питания. Транспортные услуги. Турпакет, турпродукт. Расходы туриста на путешествия. Статистика путешествий и путешественников. Директива ЕС по пекидж-турам. Туристские маршруты и их виды. Национальные нормативные документы, определяющие состав туристских, гостиничных, экскурсионных и других сопутствующих им услуг. Рекомендации ВТО.

Структура туристской отрасли: Определение туристской индустрии. Организаторы туризма. Туристские перевозки. Средства размещения туристов. Система общественного питания. Инфраструктура туризма.

Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности: Организация взаимодействия субъектов туристского рынка. Международная гостиничная конвенция. Гостиничный контракт. Гостиничный тариф. Международные гостиничные правила. Соглашения и стандартный контракт МГА с Международным транспортным Союзом (ИРУ). Агентское соглашение. Договор-поручение и договор комиссии. Кодекс отношений между гостиницами и турагентами. Существенные условия контракта на туристские услуги. Стандартные контракты и стандартные правила размещения. Международные и российские туристские организации.

Особенности и состав туристского продукта и его составных элементов: Понятие туристического продукта. Тур и его структура. Виды туризма. Маршруты: линейный, кольцевой, радиальный. Комплексное обслуживание. Создание нового туристического продукта. Согласование турпродукта с партнером. Функция ценообразования. Условия расчетов, аннуляция бронированных туров, ответственность сторон за соблюдение условий контракта. Порядок и сроки платежей. Туристический ваучер. Форс-мажорные обстоятельства. Страхование туристов. Основные туристические предпочтения россиян. Туристские ресурсы России и мира.

Особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме: Работа с агентствами как основная деятельность туроператора. Обязанности туроператора по агентскому договору. Основные виды и разновидности российского внутреннего туризма. Электронные туристические биржи. Стимулирование потребителя. Основные направления и ассортимент туров внутреннего, въездного и выездного туризма.

Перечень вопросов:

1. Организация питания в индустрии туризма.
2. Современное состояние религиозного туризма в мире.
3. Проблемы и основные тенденции развития социального туризма.
4. Лечебный туризм: основные факторы и регионы развития.
5. Экологический туризм: основные факторы и регионы развития.
6. Познавательный туризм: основные факторы и регионы развития.
7. Индустрия туризма: понятие, сущность и основные факторы развития.
8. Транспортные услуги в туризме. Классификация транспортных средств. Специфика организации перевозок разными видами транспорта.
9. Страхование в туризме: сущность, значение, виды. Алгоритмы оформления страхового полиса в туризме.
10. Законодательное и нормативно-правовое обеспечение туристской деятельности. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности».
11. Организация специализированных туристских выставок: сущность, значение, классификация. Характеристика основных стадий выставочных мероприятий.
12. Требования по обеспечению безопасности туристов. Классификация факторов риска.
13. Понятия и порядок разработки документации при проектировании туристских услуг.
14. Международные и российские туристские организации: классификация и функции. Характеристика одной из организаций (по выбору студента).
15. Современное состояние международного туризма в Европейском туристском макрорегионе.
16. Современное состояние международного туризма в Американском туристском макрорегионе.
17. Современное состояние международного туризма в Азиатско-Тихоокеанском туристском макрорегионе.
18. Современное состояние международного туризма в Африканском туристском макрорегионе.
19. Современное состояние международного туризма в Ближневосточном туристском макрорегионе.
20. Современное состояние международного туризма в Южно-Азиатском туристском регионе.

Рекомендуемая литература:
Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов на Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032 (26.11.2017). | ЭБС | 0 |
| 2 | Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : [учебник] / А. Б. Косолапов. - Москва : КноРус, 2018. - 304 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 249. - Режим доступа: https://www.book.ru/book/924108 (дата обращения: 21.11.2017). - Заглавие с титул. экрана. - Рек. ФГБОУ ВПО "Российский государственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-406-05351-5. | ЭБС | 0 |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Александрова, Анна Юрьевна. Международный туризм [Текст] : учебник / А. Ю. Александрова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КноРус, 2016. - 460 с. - (Бакалавр). - Доп. М-вом образования и науки РФ. - ISBN 978-5-406-05059-0 : 603-20. | 8 | - |
| 2 | Введение в туризм [Текст] : учебник / М. Б. Биржаков. - 9-е изд., перераб. и доп. - М.; СПб. : Невский фонд: Герда, 2007. - 576 с. - Прилаг. CD-Rom. - ISBN 978-5-94125-131-5 : 305-00. | 10 | - |
| 3 | Киреева, Юлия Александровна. Основы туризма [Текст] : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. - 2-е изд., стереотип. - М. : Советский спорт, 2010. - 108 с. - ISBN 978-5-9718-0298-3 : 331-00. | 10 | - |

3. Дисциплина Б1.Б.13 Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии»

Содержание:

Организация работы по управлению предприятием туристского комплекса: Организационная структура туристского предприятия. Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления. Виды организационных структур управления туристским предприятием. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. Функции коммуникаций.

Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Понятие власти и ее основы. Лидерство. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Понятие стиля управления и факторы, на него влияющие. Классификация стилей руководства.

Управление персоналом туристского предприятия: Мотивация. Теории мотивации. Потребности, вознаграждения и их виды. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях туризма. Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Этапы проектирования кадровой политики. Суть процесса подбора персонала. Методы отбора претендентов. Адаптация и ее разновидности. Сущность профессионального развития персонала. Конфликты.

Перечень вопросов:

1. Организационная структура туристского предприятия: понятие, основные элементы, виды. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления туристского предприятия.
2. Содержание работы руководителя туристского предприятия. Лидерство и авторитет менеджера. Стили руководства.
3. Мотивация и методы стимулирования персонала туристского предприятия. Теории мотивации.
4. Методы управления. Особенности применения методов управления в туристском предприятии. Стили управления на туристском предприятии.
5. Управление персоналом гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам предприятия сферы туризма.
6. Характеристика и виды коммуникаций на предприятии сферы туризма. Внутренние и внешние коммуникации туристского предприятия.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Менеджмент туризма [Текст] : учебник / А. Д. Чудновский [и др.]. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/916528 (дата обращения: 15.11.2016). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество |
|---|--|------------|
|---|--|------------|

| п/п | | экземпляров | |
|-----|--|--------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Скобкин, Сергей Сергеевич. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009. - 447 с. - Доп. УМО. - ISBN 978-5-9776-0020-0 : 136-00. | 15 | |
| 2 | Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., стер. - Минск : Новое знание, 2006. - 408 с. - ISBN 985-475-210-0 : 249-78. | 20 | |
| 3 | Ключников, А.В. Менеджмент туризма : учебник / А.В. Ключников ; Российская международная академия туризма. - Москва : , 2009. - 228 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9718-0372-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258142 (27.11.2017). | ЭБС | - |

4. Дисциплина Б1.Б.14 «Маркетинг в туристской индустрии» Содержание:

Система маркетинга предприятия индустрии туризма, ее особенности:
 Специфика маркетинга услуг. Общие характерные особенности услуг. Уровни маркетинга в индустрии туризма. Условия применения и эффективного развития маркетинга в сфере туризма. Системный подход к пониманию сущности маркетинга предприятий индустрии туризма. Сущность составных элементов системы маркетинга туристского предприятия. Уровни и координация маркетинга.

Маркетинговые исследования в туризме: Содержание процесса маркетингового исследования. Система маркетинговой информации. Понятия первичной и вторичной информации. Методы получения маркетинговой информации. Формы организации маркетингового исследования. Основные направления маркетинговых исследований туристского предприятия. Структура, схема и этапы маркетингового исследования. Объекты и субъекты маркетинговых исследований. Основные направления исследования туристского рынка. Понятие конъюнктуры рынка, этапы ее исследования. Назначение конъюнктурного прогноза, его виды. Методы конъюнктурного прогноза. Емкость рынка индустрии туризма.

Маркетинговая среда туристического предприятия: Понятие маркетинговой среды. Внутренняя и внешняя среда туристического предприятия. Внешняя среда маркетинга. Микросреда. Макросреда. Внутренняя среда маркетинга. Ситуационный анализ внутренней деятельности туристического предприятия. Место маркетинга в структуре организации и управления туристическим предприятием

Туристский рынок и конкуренция: Понятие сегментации туристского рынка, основные признаки сегментации. Разновидности и этапы сегментирования туристского рынка. Понятие и критерии выбора целевого

рынка туристских услуг. Методы поиска оптимального количества целевых сегментов туристского рынка. Типы целевых туристских рынков. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата туристского рынка. Основные признаки сегментирования, применяемые в сфере туризма. Основные сегменты для производителей услуг в сфере гостеприимства. Понятие конкуренции и характеристика ее основных видов. Факторы, влияющие на силу конкурентной борьбы в индустрии туризма. Модель пяти сил конкуренции М. Портера. Карта стратегических групп, алгоритм ее построения. Конкуренция как факторы маркетинговой среды. Виды конкуренции. Ценовые и неценовые методы конкуренции. Понятие конкурентоспособности туристического предприятия.

Перечень вопросов:

1. Уровни и координация маркетинга в туризме. Модель системы маркетинга туристского предприятия.
2. Внешняя и внутренняя среда туристского предприятия. Организация исследования факторов среды туристского предприятия.
3. Комплекс маркетинга в туристском бизнесе. Применение концепции «4Р», «7Р», «9Р» в деятельности предприятия сферы туризма.
4. Рекламная деятельность туристского предприятия. Виды рекламных средств в туризме и их характеристика.
5. Маркетинговые исследования в туристском бизнесе. Система маркетинговой информации туристского предприятия. Анализ источников маркетинговой информации.
6. Маркетинговые исследования туристского рынка. Сегментация туристского рынка. Оценка конъюнктуры туристского рынка.
7. Маркетинговые исследования конкурентов туристского предприятия. Элементы анализа конкурентов.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |

| | | | |
|---|---|-----|---|
| 1 | Маркетинг туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. В. Гончарова [и др.]. – Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 217 с. – Режим доступа: https://www.book.ru/book/919717 (дата обращения: 15.11.2016). | ЭБС | - |
| 2 | Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 303 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-238-02813-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036 (27.11.2017). | ЭБС | - |
| 3 | Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг : учебник / Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 207 с. : табл., схемы - ISBN 978-5-238-01519-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712 (27.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Дурович, Александр Петрович. Маркетинг в туризме [Текст] : учебное пособие / А. П. Дурович. - 3-е изд., стереотип. - Мн. : Новое знание, 2003. - 496 с. - ISBN 985-475-022-1 : 97-00. | 25 | - |
| 2 | Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02000-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452823 (27.11.2017). | ЭБС | - |

5. Дисциплина Б1.Б.15 «Технология продаж»

Содержание:

Специфика туристского продукта: Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж. Структурная модель туристского продукта.

Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: Социально-этическая концепция маркетинга. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма и гостеприимства. Формы продаж туристского продукта

Основные формы продаж продуктов индустрии туризма и гостеприимства: Туристские мотивации, их влияние на технологию продаж. Психологические процессы, влияющие на технологию продаж. Технология контакта с клиентом. Покупательское поведение. Каналы распределения туристского продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения.

Работа менеджера по продажам с клиентами: Технология управления контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента. Презентация продукта туристского предприятия. Управление возражениями клиента. Стимулирование клиента на покупку. Договорные отношения в индустрии туризма и гостеприимства. Работа с жалобами и претензиями.

Перечень вопросов:

1. Туристские мотивации и их влияние на организацию продаж туристского предприятия.
2. Особенности продуктовой стратегии туристского предприятия. Исследование потребителей туристского продукта.
3. Управление возражениями потребителя туристских услуг. Причины возникновения возражений. Управление конфликтом.
4. Особенности покупательского поведения потребителя туристских услуг. Туристская мотивация. Процесс принятия туристом решения о покупке.
5. Форма продаж продуктов туристской индустрии. Каналы распределения туристского продукта, взаимоотношения между участниками каналов.
6. Персональная продажа в туристской индустрии. Управление контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента.
7. Презентация туристского продукта. Цели, правила проведения презентации. Выставочная деятельность туристского предприятия.
8. Особенности туристского продукта. Их влияние на технологию продаж.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|----|
| | | В библиотеке | На |

| 1 | 2 | 3 | кафедре 4 |
|---|--|-----|--------------|
| 1 | Джоббер, Д. Продажи и управление продажами=SELLING & SALES MANAGEMENT : учебное пособие / Д. Джоббер, Д. Ланкастер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 622 с. : табл., граф., схемы - ISBN 5-238-00465-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548 (27.11.2017). | ЭБС | - |
| 2 | Лукич, Р. Управление продажами / Р. Лукич. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 211 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9614-2243-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279013 (27.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Виноградова, Татьяна Владимировна. Технологии продаж услуг туристской индустрии [Текст] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Загорин, Р. Ю. Тубелис. - М. : Академия, 2010. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6801-5 : 343-50. | 10 | - |

6. Дисциплина Б1.В.ОД.8 «Управление качеством услуг в туризме»

Содержание:

Классификация и классификаторы услуг в туристской индустрии. Качество как объект управления в туризме: Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКДП). Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН). Классификация характеристик и показателей качества услуг туризма. Место управления качеством услуг в туризме в системе общего менеджмента. Теории Деминга, Кросби, Джурана по проблемам управления качеством. Планирование, обеспечение, улучшение, контроль качества услуг. Многоаспектность качества услуг в туристской индустрии. Показатели, определяющие конкурентоспособность туристских организаций. Петля качества, спираль качества услуг туристской фирмы.

Система менеджмента качества: Основные документы системы менеджмента качества. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность

руководства. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

Перечень вопросов:

1. Характеристика и показатели качества туристского продукта. Стандартизация и сертификация в туристской индустрии.
2. Государственные стандарты в сфере туризма. Дать характеристику одного из стандартов (по выбору студента).

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026 (29.11.2017). | ЭБС | 1 |
| 2 | Пахомова, Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст] : учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 135 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 133-134. - Рек. ФГБОУ ВПО "Российский государственный ун-т туризма и сервиса". - ISBN 978-5-16-010354-9 : 278-37. | 28 | 1 |
| 3 | Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A (29.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие / Баумгартен Л.В. – М: КНОРУС, 2016, 284 с. | 8 | - |

7. Дисциплина Б1.В.ОД.9 «Технология и организация гостиничных услуг»

Содержание:

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг: Современное состояние мировой гостиничной индустрии. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела. Современное состояние гостиничной индустрии в Российской Федерации. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.

Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения: Стандартная классификация средств размещения, разработанная ВТО: индивидуальные и коллективные средства размещения. Классификация ВТО по месту расположения гостиничных предприятий. Классификация ВТО по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничных предприятий. Классификации гостиниц в разных странах мира. Российская классификация гостиничных предприятий по назначению. Российская классификация гостиниц по категориям. Российская классификация гостиниц по форме собственности.

Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиницы и иных средств размещения: Организационная структура гостиничного предприятия. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Взаимосвязи служб.

Перечень вопросов:

1. Международные гостиничные цепи: понятие и сущность. Характеристика одной из цепей (по выбору студента).
2. Российские гостиничные цепи: современное состояние и функционирование. Характеристика одной из цепей (по выбору студента).
3. Современное состояние гостиничной индустрии в Российской Федерации. Основные проблемы, тенденции и перспективы развития гостиничного рынка России.
4. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения в мире и Российской Федерации.
5. Организация и технология работы службы приема и размещения.
6. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Виды гостиничных помещений. Принципы функционирования административно-хозяйственной службы.

7. Средства размещения туристов, их классификация: коллективные и индивидуальные. Характеристика одного из средств размещения (по выбору студента).
8. Организация туризма в сфере клубного отдыха.
9. Современное состояние мировой гостиничной индустрии. Основные модели организации гостиничного дела. Глобальные тенденции и перспективы развития мировой гостиничной индустрии.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3775-6. https://www.biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038 (29.11.2017). | ЭБС | - |
| 2. | Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3829-6. https://www.biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4 (29.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2011. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование). - Рек. УМО. - ISBN 978-5-7695-7777-2 : 289-80. | 6 | - |

| | | | |
|---|--|-----|---|
| 2 | <p>Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 (29.11.2017).</p> | ЭБС | - |
|---|--|-----|---|

8. Дисциплина Б1.В.ОД.11 «Технология и организация экскурсионных услуг»

Содержание:

Теория экскурсионного дела: Экскурсия как туристическая услуга. Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика и содержание экскурсий. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Методические и организационные основы экскурсионного дела: Экскурсионная методика и пути ее совершенствования. Технология подготовки новой экскурсии. Составление маршрута экскурсии. Методика проведения экскурсий. Техника ведения экскурсий.

Перечень вопросов:

1. Функции и классификации экскурсий.
2. Технология подготовки экскурсий. Методика проведения экскурсий на различных маршрутах.
3. Организация экскурсионной деятельности. Формы и методы экскурсионного обслуживания населения.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, | ЭБС | - |

| | | | |
|---|--|----|---|
| | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128 (29.11.2017). | | |
| 2 | Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандарты качества проведения экскурсий [Текст] : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. - 96 с. - Библиогр.: с. 83-84. - ISBN 978-5-9558-0412-5 : 206-18. | 26 | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Технология и организация экскурсионных услуг [Текст]: Учебное пособие / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин - М.: ИЦ «Академия», 2013 – 175 с. | 8 | - |
| 2 | Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности [Текст] : [учебное пособие] / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок. - М.; СПб. : Герда, 2007. - 208 с. - ISBN 978-5-94125-143-8 : 91-60. | 17 | - |

9. Дисциплина Б1.В.ОД.12 «Туристские формальности»

Содержание:

Предмет и задачи дисциплины. Упрощение туристских формальностей:
 Понятие и сущность туристских формальностей. Обязательность и законность установленного порядка. Перечень формальностей. Процедуры. Основные классификации. Упрощение туристских формальностей. Международные конвенции и декларации.

Паспортные формальности: Паспортные формальности. Порядок оформления и использования общегражданского загранпаспорта (ОЗП). Особенности оформления ОЗП для отдельных категорий граждан. Использование других видов документов в международных поездках.

Визовые формальности: Визовые правила въезда/выезда туристов. Виды виз. Сроки оформления виз. Понятие туристской визы как права на выезд российского туриста. Требования к документам для оформления визы. Порядок оформления визы: в консульском отделе иностранного посольства в

Москве; странах СНГ; западноевропейских государствах. Проблемы, связанные с оформлением виз российскими туристами.

Порядок пересечения государственных границ. Таможенные формальности: Порядок ввоза/вывоза оружия и боеприпасов. Порядок ввоза/вывоза лекарств, наркотических и психотропных веществ. Порядок декларирования перемещаемых туристами товаров. Порядок вывоза туристами культурных ценностей. Порядок перемещения и декларирования туристами отдельных групп товаров. Товары, запрещенные и ограниченные к перемещению через таможенную границу РФ. Порядок перемещения через таможенную границу алкогольной продукции, табачных изделий, продуктов питания. Порядок перемещения через границу несовершеннолетних граждан.

Перечень вопросов:

1. Туристские формальности: сущность, значение, классификация. Упрощение туристских формальностей. Международные нормативные акты, регулирующие туристские формальности.
2. Паспортные формальности. Виды документов, используемые в международных перевозках. Особенности оформления общегражданского загранпаспорта.
3. Визовые формальности: понятия, виды. Приглашения, виды приглашения. Шенгенская виза. Безвизовый режим между странами.
4. Таможенные формальности. Порядок прохождения таможенного контроля туристами. Оформление декларации. Ответственность туристов за нарушение таможенных правил.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / И. В. Борисенко [и др.]. - Москва : Форум: ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Рек. УМО. - ISBN 978-5-91134-772-7. - ISBN 978-5-16-006900-5 : 439-90. | 10 | - |
| 2 | Международный туризм: правовые акты / сост. Н.И. Волошин, М.В. Михайлов. - Москва : Логос, 2014. - 576 с. - ISBN 978-5-98704-641-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438456 | ЭБС | - |

| | | |
|---------------|--|--|
| (29.11.2017). | | |
|---------------|--|--|

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Воскресенский, В.Ю. Международный туризм : учебное пособие / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 462 с. : ил., табл., схемы - Библиогр.: с. 419-423. - ISBN 978-5-238-01456-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800 (29.11.2017). | ЭБС | - |

10. Дисциплина Б1.В.ОД.13 «Технологии въездного и выездного туризма»

Содержание:

Состояние и тенденции развития въездного туризма в России: Демографические и социально-экономические факторы роста туристических путешествий. Доля России в общем объеме мирового туризма. Основные потоки иностранных туристов в Россию. Страны — поставщики туристов. Факторы, сдерживающие развитие въездного туризма. Условия для развития въездного туризма.

Туристская принимающая фирма как субъект рынка въездного туризма: Состав современной материально-технической базы въездного туризма. Средства пассажирских перевозок. Основные проблемы перевозки иностранных туристов. Туристские принимающие фирмы в России. Требования, предъявляемые к принимающей турфирме. Материально-техническая база турфирмы. Основные функциональные направления деятельности принимающей турфирмы: работа на зарубежном рынке, работа на российском рынке, организация и контроль финансовых потоков.

Аутгоинг как вид коммерческой деятельности. Основные поставщики туристических услуг: Туроператоры как субъекты рынка выездного туризма. Планирование предстоящего тура. Функции аутгоинга. Профиль работы аутгоинг-туроператора: виды и направления туров. Модель выездного туризма. Недостатки и преимущества работы туроператора с Meet-компаниями. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных Meet-компаний.

Особенности продвижения выездных туров: Основные инструменты продвижения турпродукта. Работа с агентствами как основная деятельность туроператора. Обязанности туроператора по агентсткому договору. Способы стимулирования агентской активности. Автоматизация аутгоинга. Система бронирования.

Перечень вопросов:

1. Факторы и средства производства национального туристского продукта.
2. Особенности организации перевозок и размещения иностранных туристов в РФ.
3. Национальная индустрия въездного туризма и особенности ее функционирования.
4. Обеспечение визовой поддержки иностранных туристов со стороны отечественных туроператоров
5. Системы стимуляции спроса и продвижения российского турпродукта за рубежом.
6. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний.
7. Особенности организации аутгоингового (выездного) туроператора.
Презентативная и репрезентативная схема организации выездных туров.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|----------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма [Текст] : учебное пособие / Д.С.Ушаков. - М.-Ростов н/Д : МарТ, 2005. - 384 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 5-241-00480-7 : 116-40. | 37 | - |
| 2 | Исмаев, Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию: Учебно-практическое пособие / Д.К. Исмаев. - 2-е изд., испр. и допол. - Москва : Издательство Книгодел, 2009. - 152 с. - ISBN 978-5-9659-0039-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63499 (29.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|----------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|-----|---|
| 1 | Рубаник Александр Никифорович. Технологии въездного туризма [Текст] : [учебное пособие] / А. Н. Рубаник, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., испр. - Ростов-на-Дону : МарТ: Феникс, 2010. - 384 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 978-5-241-01015-5. - ISBN 978-5-222-16931-5 : 132-00. | 8 | - |
| 2 | Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Е.Ю. Воротникова и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет ; под общ. ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2014. - 235 с. : схем., граф. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2437-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302 (29.11.2017). | ЭБС | - |

11. Дисциплина Б1.В.ОД.14 «Технология внутреннего туризма»

Содержание:

Внутренний туризм в России, его особенности: Особенности организации тура внутри страны. Роль внутреннего туризма в общей системе туризма и в экономике России. Особенности продвижения внутреннего турпродукта.

Основные регионы туристского спроса в России: Основные регионы туристского спроса внутри страны. Факторы географии туристского спроса в России. Туристское зонирование в России.

Технологические особенности организации туров внутри страны: Составляющие турпродукта. Основные первичные поставщики услуг в туризме.

Перечень вопросов:

1. Туристско-рекреационное районирование территории Российской Федерации. Общегеографические принципы районирования.
2. Характеристика туристско-рекреационной зоны Центр России.
3. Характеристика туристско-рекреационной зоны Европейский север России.
4. Характеристика туристско-рекреационной зоны Европейский юг России.
5. Характеристика туристско-рекреационной зоны Сибирь и Дальний Восток.

6. Внутренний туризм как социально-экономический феномен. Законодательная база внутреннего туризма. Экономическая функция внутреннего туризма.
7. Курортные факторы, понятия, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Проблема развития курортного дела в России.
8. Стратегия развития туризма в РФ
9. Программа развития туризма в Рязанской области
10. Природно-рекреационные ресурсы Рязанской области.
11. Культурно-исторический потенциал Рязанской области.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Косолапов, Александр Борисович. География российского внутреннего туризма [Текст] : учебное пособие / А. Б. Косолапов. - М. : КноРус, 2008. - 272 с. - ISBN 978-5-85971-824-5 : 150-00. - 93-00. | 38 | - |
| 2 | Пирогова, А. Россия на рынке международных туристских услуг / А. Пирогова, О. Пирогова ; Уральский международный институт туризма. - Екатеринбург : Уральский международный институт туризма, 2013. - 89 с. : ил.,табл., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430598 (29.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Артеменко, Я.С. Туристический комплекс в России: тенденции и риски / Я.С. Артеменко. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 172 с. - ISBN 978-5-504-00684-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140851 (29.11.2017). | ЭБС | - |
| 2 | Демченко, С.Г. Проблемы и перспективы развития регионального туризма в России : монография / С.Г. Демченко, И.С. Кабиров ; Институт экономики, управления и права (г. Казань), Научно-образовательный кластер в сфере торговли, индустрии гостеприимства и др. - Казань : Познание, 2011. - 192 с. : табл., схем. - ISBN 978-5-8399-0369-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257532 (29.11.2017). | ЭБС | - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 | География туризма: туристские регионы мира и России [Текст] : практикум: учебное пособие / Н. С. Лукьянова. - 3-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2016 | 6 | - |
|---|---|---|---|

12. Дисциплина Б1.В.ОД.16 «Организация туроператорской турагентской деятельности»

Содержание:

Документооборот в туристическом предприятии: Виды технологической документации тура. Бланки строгой финансовой отчетности. Туристский ваучер и памятка туристу. Договор с клиентом и лист бронирования. Основные нормативные требования и содержание клиентского договора. Справочные материалы и прайс-листы оператора. Понятие «папка тура».

Продвижение туристского продукта: Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Основные формы продажи турпродукта: формальная сеть, собственные бюро продаж, контрагентская сеть. Каналы продвижения турпродукта. Розничные агентства и оптовые туристские фирмы. Традиционные и нетрадиционные формы продаж турпродукта. Подбор партнеров по сбыту.

Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности: Туроператоры как субъекты рынка туризма. Классификация туроператоров. Инициативные и рецептивные туроператоры и их особенности. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профиль работы туристического оператора. Функции туроператора. Схема сотрудничества туроператора: с Meet-компаниями, гостиничными предприятиями, авиакомпаниями, железными дорогами, автотранспортным хозяйством. Технологии организации круизов. Визовая поддержка туристов.

Перечень вопросов:

1. Технологическая документация тура. Агентское соглашение: основные положения, требования, стандарты.
2. Перечень и содержание основных документов выдаваемых туристу при покупке тура.
3. Технология электронного бронирования: система электронного бронирования, сущность, значение и преимущества.
4. Формирование фирменного стиля туристического предприятия: основные понятия. Цели, элементы.
5. Понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров.

6. Особенности и состав туристского продукта и его составных элементов. Отличительные характеристики турпродукта.

7. Профиль туроператора. Достоинства и недостатки монопрофильного и многопрофильного туроператора

Рекомендуемая литература:
Основная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие для студентов и преподавателей / О.А. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 107 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-747-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129 (29.11.2017). | ЭБС | - |
| 2 | Тимофеев, М.С. Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы / М.С. Тимофеев. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 117 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89716 (29.11.2017). | ЭБС | - |

Дополнительная

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Трусова, Н.М. Туризм: междисциплинарный аспект : конспект лекций / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев ; Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Социально-гуманитарный институт, Кафедра экономики социальной сферы. - Кемерово : КемГУКИ, 2015. - 171 с. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-8154-0292-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438391 (29.11.2017). | ЭБС | - |

13. Дисциплина Б1.В.ОД.17 «Сервисная деятельность»

Содержание:

Сфера услуг и особенности ее функционирования: Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг. Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.

Основы организации сервисной деятельности: Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Процесс обслуживания потребителя. «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.

Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса: Показатели качества услуги Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания

Перечень вопросов:

1. Классификации услуг в сервисной деятельности. Типы классификаций услуг и сервисной деятельности, преимущества и ограничения.
2. Фазы жизненного цикла сервисного продукта. Жизненные циклы товара и услуги, различия и общие черты
3. Организация обслуживания населения. Факторы, влияющие на работу с потребителем.
4. Принципы организации обслуживания потребителей. Направления, за счет которых достигается повышение эффективности обслуживания.
5. Сервисная технология и формы обслуживания. Индивидуальное обслуживание как прогрессивная форма.
6. Модель качества услуги. Процесс управления качеством услуг. Факторы, воздействующие на качественное обслуживание туристского предприятия.

Рекомендуемая литература:

Основная

| № | Наименование Вид издания | Количество экземпляров | |
|---|---|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 (29.11.2017). | ЭБС | - |
| 2 | Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное | ЭБС | - |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (29.11.2017). | | |
|--|---|--|--|

Дополнительная

| № | Наименование | Количество экземпляров | |
|---|--|------------------------|------------|
| | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2013. - 176 с. | 15 | - |
| 2 | Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/90171 . — Загл. с экрана. (дата обращения 05.12.2017) | ЭБС | - |
| 3 | Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учебное пособие / - 2-е изд., испр. - Рек. УМО. М.: Аспект Пресс, 2006. | 25 | - |

Рекомендации обучающимся по подготовке к ГЭ

Государственный экзамен по направлению 43.03.02 Туризм как междисциплинарный включает важнейшие элементы содержания основных дисциплин, вошедших в Учебный план ОПОП.

В процессе подготовки вопросов по дисциплинам рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий.

На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы.

На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из основных тем дисциплины, привести разные точки зрения, постараться сформулировать свое определение, которое можно изложить свободным научным языком в рамках монологической речи, отвечая на экзаменационный вопрос. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка.

На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации: Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии. <http://ratanews.ru/statistics/>, Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html.

При подготовке к экзамену по вопросам организации туристской деятельности следует сосредоточить внимание на знании определения и

общей характеристики туристских ресурсов, размещении рекреационно-туристских ресурсов регионов России и мира. Нужно хорошо знать Объекты Всемирного природного и культурного наследия, памятники Федерального и местного значения региона, природно-ресурсный и культурно-исторический потенциал регионов России и мира, своего региона, преобладающие виды туризма, турпотоки. Нужно уметь охарактеризовать возможности использования туристско-рекреационного потенциала в разработке и создании комплексного туристского продукта. Готовясь к экзамену необходимо повторить основную туристско-страноведческую географическую номенклатуру и отработать навык использования тематических географических карт при ответе (на уровне показа объекта, обозначив состав и границы, входящих в регион стран, назвав столицы государств). На экзамене, как правило, используется Политическая карта мира.

Важным вопросом междисциплинарного экзамена является туристско-рекреационное районирование. Готовясь по данному вопросу необходимо повторить признаки и принципы туристского районирования. Функционирующие и перспективные туристские центры России федерального, регионального и местного значения. Организацию туристской деятельности в туристско-рекреационной зоне как приоритетный вид экономической деятельности. Характеристику туристско-рекреационных ресурсов России по регионам. Методы оценки современных концепций развития туризма в регионах России по функциям туризма, специализации района и перспективности. Необходимо знать основные положения Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации 2014-2018 гг.». Основные положения Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г. в области туризма. Тенденции развития внутреннего и въездного туризма, уметь анализировать проблему увеличения туристского потока, развития историко-культурных зон и центров туризма.

При подготовке к экзамену необходимо хорошо изучить основные положения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». При ответе нужно использовать профессиональную терминологию, уметь анализировать туризм как вид деятельности. Особое внимание нужно уделить изучению нормативно-правовых документов, регламентирующих туристскую деятельность в Российской Федерации. Нужно знать приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности. Формы и содержание договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или за ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Важнейшими вопросами экзамена, учитывая виды профессиональной деятельности, к которым готовится выпускник, и направленность ОПОП

являются определения понятий «туроператор и турагент», виды и формы организации туроператорской и турагентской деятельности, основные отличия между туроператором и турагентом, тенденции развития туроператорской и турагентской деятельности. Готовясь по данной тематике нужно хорошо изучить регламент договорных отношений между туроператором и турагентом, договорных отношений между туристским предприятием и потребителями туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг. Договор о реализации туристского продукта. Разработку документов, регламентирующих отношения с поставщиками, с агентами, партнерами, туристами. Кроме того, следует сосредоточить внимание на закреплении материала по определению туристского продукта, понятия тура и туристского пакета. Нужно хорошо знать характеристики туристской услуги, требования к содержанию турпакета для формирования тура, расчет его себестоимости. Уметь объяснять методику разработки документа в составе турпакета «Памятка туриста», в котором предусматривается ответственность турфирмы за его полноту и адекватность конкретному турпродукту, а также порядок ознакомления покупателя тура с этим документом.

При подготовке особое внимание следует уделить сущности и содержанию вопросов по туристским формальностям. Нужно повторить виды турформальностей, нормативно-правовое регулирование турформальностей. Изучить деятельность международных организаций в области упрощения турформальностей. Уметь излагать порядок подготовки документов для получения виз на основе знания типов и правил оформления паспортов, а также правил их использования и замены. Хорошо знать общие требования для получения визы, визовые режимы стран мира. Нужно собрать информацию по странам безвизового въезда и странам, с которыми достигнуты договоренности и заключены Межправительственные Соглашения об отмене виз. Особенно важно знать правила оформления виз в страны Шенгенской зоны, этот вопрос часто задается в качестве дополнительного на экзамене.

Подготовка к экзамену подразумевает свободное владение базовой классификационной схемой видов и форм туризма, интерпретирование разных видов туризма. Важно четко различать туризм по месту проведения (въездной, выездной, международный, национальный), туризм летний, зимний, в межсезонье. Знать отличительные черты кратковременных и многодневных путешествий. Понимать особенности транспортных путешествий, групповых и индивидуальных туров, рекомендации Всемирной туристской организации по классификации туристских маршрутов.

В список вопросов включены характеристики отдельных видов туризма. При подготовке ответа здесь важна системность и логика изложения. Обязательно нужно дать определение, типологию и характеристику конкретного вида туризма. Дать оценку и показать возможности

использования факторов национального туристического производства, туристических ресурсов и инфраструктуры конкретного вида туризма для разработки и создания новых туристских продуктов. Показать (по карте) регионы России и мира, где конкретный вид туризма получил наибольшее развитие, объяснить причины этого явления, охарактеризовать турпотоки.

Готовясь по вопросам менеджмента и маркетинга в туризме нужно изучить и повторить понятие и сущность процесса управления, его элементы и функции. Уметь представить интерпретацию основных функций менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль, регулирование для использования в организации туристской деятельности. Знать системы управления туристским предприятием. Определение хозяйственных принципов, ориентиров, целей и задач управления на предприятиях туризма. Значение подбора персонала и расстановки кадров на предприятиях туризма. Способы оценки труда сотрудников в туризме. Создание системы управления персоналом туристского предприятия. Формирование благоприятного психологического климата в коллективе. Правила этики делового общения. Нужно повторить определение маркетинга, основные цели, задачи и функции маркетинга. Виды маркетинговой деятельности. Способы и методы формирования ассортиментной и ценовой политики турфирмы. Сущность и цели сегментации туристского рынка. Сегменты рынка и выявление их особенностей в туризме. Использование заданных параметров сегментации для определения целевого рынка для конкретной ситуации. Методы оценки факторов для выбора стратегии охвата рынка. Разработка критериев для осуществления сегментации потребительских рынков. Принципы создания условий привлекательности рыночных сегментов. Продвижение туристского продукта как комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта, в состав которых входит реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация информационных центров, издание каталогов, буклетов.

Важным вопросом является развитие въездного туризма. Готовясь по данной тематике нужно обратить внимание на экономические, социальные, культурные и политические факторы развития въездного туризма. Схемы производства и организации въездных туров. Основные формы сотрудничества туроператоров: бронирование, оплата. Технологии разработки программы въездных туров. Отдельно нужно уделить внимание проблематике внутреннего туризма. Здесь важно изучить Федеральные и региональные программы развития внутреннего туризма в РФ. Методики анализа регионов основных направлений российского внутреннего туризма. Знать алгоритм разработки предложений по формированию внутреннего туристского продукта. Технологии разработки и создания программ туристского обслуживания.

Готовясь по тематике сервисной деятельности важно знать особенности организации обслуживающей деятельности. Основные этапы оказания услуг

и их характеристику. Базовый уровень обслуживания. Фирменное обслуживание. Необходимо повторить такие вопросы как разработка и создание процессов качественного обслуживания потребителей в контактных и коммуникативных зонах на основе анализа процесса взаимодействия потребителя и исполнителя услуг. Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях. Культура обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства. Контактные и коммуникационные зоны обслуживания.

Проблематика вопросов по технологиям продаж подразумевает сосредоточение внимания на характеристике основных этапов процесса продажи туристских услуг. Здесь нужно хорошо знать способы установления контакта с клиентом и приемы привлечения внимания клиента. Способы выявления потребности клиента. Определение типов поведения продавца при выявлении потребностей клиента. Правила построения вопросов. Приемы активного слушания. Технологии разработки презентаций турпродукта. Инструментарий преодоления возражений и завершения сделки. Правила работы с возражениями. Приемы завершения сделки.

При подготовке к вопросам по управлению качеством услуг в туризме нужно особенно тщательно изучить нормативные документы по стандартизации в области туризма: стандарты, правила, классификаторы. Стандарты как особый вид нормативно-правовых документов. Особенности разработки туристских продуктов на основе требований нормативных документов по стандартизации, сертификации и классификации объектов туризма. Нужно хорошо знать способы достижения и сохранения высокого качества обслуживания туристов и экскурсантов, обеспечения безопасности путешествий, повышения конкурентоспособности, рационального использования ресурсов, технической и информационной совместимости результатов исследований, сопоставимости результатов исследований, технических и экономико-статистических данных. Также необходимо усвоить материал, раскрывающий современное состояние и перспективы развития страхового рынка туристских услуг. Проблемы и современное состояние развития страхового дела в Российской Федерации. Характеристика видов страхования в сфере туристского бизнеса. Знать классификацию и содержание видов страхования в сфере туристского бизнеса. Применение нормативно - правовые актов регулирования страховой деятельности в туризме для выбора средств и методов туристского страхования с учетом регионального фактора. Технологии взаимоотношений туристских фирм со страховыми компаниями

Готовясь к ответам на вопросы по технологии гостиничной деятельности нужно внимательно изучить и повторить основные цели и задачи Системы классификации гостиниц и других средств размещения, одобренной Распоряжением Правительства Российской Федерации 15.07.2005 г. № 1004-р. и содержание приказа Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25.01.2011 г. №35 «Об утверждении порядка

классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Также нужно хорошо знать основные гостиничные службы и их функции. Организационные модели современной гостиницы на основе функциональной специализации гостиничного предприятия. Системы и стандарты классификации средств размещения для определения класса обслуживания потребителей. Методы разработки технологической деятельности служб и отделов современной гостиницы. Территориальные особенности и тенденции развития и распространения гостиничных предприятий по регионам. Международные гостиничные цепи. Перспективы и тенденции развития гостиничного бизнеса в современной России. Зарубежный опыт развития гостиничной индустрии в развитии гостиничного бизнеса в России. Технологии организации обслуживания гостей на предприятиях гостиничных предприятий – лидерах мировых гостиничных цепей.

Изучая технологию и организацию экскурсионных услуг нужно особое внимание уделить основным этапам разработки экскурсии и экскурсионного маршрута. Сбору, изучению, отбору информации, определению экскурсионного маршрута, выбору экскурсионного ряда объектов показа и посещения, разработке текста, согласованного с маршрутом. Нужно знать технологии разработки этапов экскурсии и их содержания.

В результате получения информации, закрепления знаний очень важно уметь сформулировать свою точку зрения по экзаменационному вопросу, рассмотреть аспекты развития проблемы в России (в том числе Рязанской области), свободно отвечать на дополнительные вопросы на экзамене, участвовать в дискуссии, уметь выделять сущность проблемы, логически мыслить предлагая возможные пути их решения.

3.3. Порядок проведения ГЭ.

ГЭ проводится до защиты выпускной квалификационной работы.

Перед экзаменом проводятся консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу ГЭ – предэкзаменационная консультация.

ГЭ проводится на открытом заседании ГЭК.

При проведении устного экзамена выпускнику предоставляется один час для подготовки ответа. На вопросы билета экзаменуемый отвечает публично. Члены ГЭК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний студентов по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы билета не должна превышать 30 минут.

3.4. Критерии оценки знаний на государственном экзамене.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, усвоившему программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагающему, в свете которого тесно увязывается теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с вопросами и другими видами контроля знаний, проявляет знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, который не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

Оценки выставляются членами ГЭК коллегиально на закрытом заседании и объявляются выпускникам после подписания соответствующего протокола заседания комиссии в день проведения государственного экзамена.

4. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Трудоемкость подготовки к процедуре защиты и процедура защиты ВКР – 4 з.е.

Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности проектной, организационно-управленческой, сервисной по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Защита выпускной квалификационной работы проводится не ранее, чем через 7 дней после государственного экзамена.

4.1. По итогам защиты выпускной квалификационной работы проверяется уровень сформированности у выпускника следующих компетенций:

Таблица 2

Компетенции обучающихся, проверяемые при подготовке и защите

выпускной квалификационной работы

| Код | Содержание |
|---|--|
| Регламентированные ФГОС ВО | |
| Общекультурные компетенции (ОК) | |
| ОК-1 | способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности |
| ОК-3 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) | |
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта |
| ОПК-2 | способностью к разработке туристского продукта |
| Профессиональные компетенции (ПК) | |
| ПК-1 | владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме |
| ПК-2 | способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме |

4.2. Вид выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

4.3. Структура выпускной квалификационной работы, требования к ее оформлению, порядок выполнения и представления в государственную аттестационную, а также порядок защиты ВКР определяются локальными актами университета.

4.4. Примерная тематика выпускных квалификационных работ:

1. Анализ организации туризма в Европейском туристском макрорегионе (на примере страны)
2. Анализ туристско-рекреационного потенциала, как главного фактора развития туризма (на примере субъекта РФ)
3. Анализ развития туризма в Азиатско-Тихоокеанском туристском макрорегионе (на примере страны)
4. Анализ туристско-рекреационного потенциала и тенденций развития туризма в Рязанской области (на примере муниципального района)
5. Анализ развития туризма в Европейском туристском макрорегионе (на примере страны)

6. Анализ туристско-рекреационного потенциала туристского макрорегиона (на примере страны)
7. Оценка потенциала развития агротуризма в Рязанской области
8. Анализ развития горного туризма в России
9. Анализ современного этапа развития экологического туризма в регионах мира
10. Культурно-историческое наследие, как фактор развития туризма в Рязанской области
11. Проблемы создания и развития туристских кластеров в России
12. Роль туристского макрорегиона в развитии международного туризма (на примере отдельной страны)
13. Анализ развития и современного состояния туризма в Российской Федерации (на примере субъекта РФ)
14. Анализ развития и современного состояния туризма в городах Золотого кольца России
15. Анализ развития и современного состояния туризма в Американском туристском макрорегионе (на примере страны)
16. Анализ предпосылок и современного состояния лечебно-оздоровительного туризма в России
17. Особенности транспортных перевозок в туризме
18. Наследие ЮНЕСКО, как фактор развития культурно-познавательного туризма в России
19. Анализ современного состояния выставочной деятельности в туризме
20. Электронная коммерция на предприятиях туризма
21. Сравнительный анализ турпредложений российских туроператоров (по выбору).
22. Стандартизация и сертификация как инструмент обеспечения безопасности и качества в сфере туризма.
23. Проблемы обеспечения безопасности при организации зарубежной (или внутрироссийской) групповой турпоездки.
24. Новые тенденции развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации в условиях внешних санкций.
25. Разработка выездного (или въездного, или внутреннего) тематического тура и экскурсионной программы.
26. Влияние международных событий и мероприятий на развитие туристской индустрии в регионе.

27. Организация деятельности туристско-информационных центров в РФ (на примере одного из федеральных округов).
28. Сравнительный анализ российских и международных систем бронирования в контексте политики импортозамещения.
29. Возможности развития детского туризма в регионе Российской Федерации (регион – по выбору).
30. Разработка предложений по развитию событийного туризма в Рязанском регионе.
31. Разработка проекта мероприятий по модернизации ассортиментной политики предприятия (на примере турфирмы г. Рязани).
32. Народные художественные промыслы России: организация и продвижение во внутреннем и въездном туризме.
33. Морские круизы: особенности организации и продвижения в России и за рубежом.
34. Особенности организации и продвижения аутентичных гастрономических туров во внутреннем туризме.
35. Современное состояние рынка въездного туризма в РФ: тенденции, проблемы и пути решения.
36. Современное состояние рынка внутреннего туризма в РФ: тенденции, проблемы и пути решения.
37. Современное состояние рынка выездного туризма в РФ: тенденции, проблемы и пути решения.
38. Проблемы развития туризма в Рязани и пути их решения.
39. Специфика транспортной составляющей тупродукта в условиях конкретного региона (по выбору).
40. Освоение новых туристских направлений в выездном туризме для граждан РФ (на примере страны или макрорегиона)
41. Организация и продвижение внутреннего и въездного туризма в регионе России (регион – по выбору)
42. Комплексное туристское освоение региона (по выбору): особенности организации внутреннего и въездного туризма.
43. Анализ приоритетных направлений развития туризма в регионе (по выбору студента)
44. Разработка рекомендаций по развитию вида туризма (по выбору студента) в регионе (по выбору студента)
45. Современные тенденции и перспективы развития туризма в регионе (регион - по выбору)

46. Особенности формирования и продвижения новых туристских направлений (регион – по выбору)

47. Особенности формирования и продвижения новых видов туризма (по выбору студента)

48. Технология формирования и продвижения туристского продукта на примере разработки тура (регион – по выбору)

49. Особенности организации речных круизов

50. Разработка предложений по организации и продвижению культурно-познавательного туризма в странах СНГ (страна по выбору)

4.5. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС ВО) на основе выполнения и защиты выпускной квалификационной работы.

При подготовке и защите ВКР выпускники должны, опираясь на полученные знания, умения и владения, показать способность самостоятельно решать задачи профессиональной деятельности, излагать информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Таблица 3

Критерии оценивания результатов ВКР

| № | Наименование и описание критериев оценивания | Коды компетенций, проверяемых с помощью критерия |
|---|---|--|
| Раздел 1. Критерии оценивания выполнения ВКР | | |
| 1. | Обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач, других методологических компонентов ВКР обоснованность выбора темы, точность формулировок цели и задач работы; актуальность и полнота раскрытия заявленной темы; соответствие названия работы, заявленных цели и задач содержанию работы. | ОПК-1 ОК-5 |
| 2. | Логичность и структурированность текста работы логика написания и наличие всех структурных частей работы; качество обзора литературы по теме исследования; качество представления эмпирического материала; взаимосвязь между структурными частями работы, теоретическим и практическим содержанием; полнота и актуальность списка литературы. | ОПК-1 ОК-5 ПК-2 ОК-1 ОК-3 |
| 3. | Качество анализа и решения поставленных задач умение сформулировать и грамотно изложить задачи ВКР и | ОПК-1 ОК-5 |

| | | |
|---|---|--------------------------------|
| | предложить варианты ее решения; полнота реализации задач. | ОПК-2 ПК-1 ПК-2 ОК-1 |
| 4. | Качество и адекватность подбора используемого инструментария, анализа и интерпретации полученных эмпирических данных Соответствие инструментария целям и задачам исследования; умение описывать результаты, их анализировать, интерпретировать, делать выводы; | ОПК-1 ОК-5 ПК-2 |
| 5. | Исследовательский характер ВКР самостоятельный подход к решению поставленной проблемы/задачи; разработка собственного подхода к решению поставленной стандартной/нестандартной задачи. | ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ПК-2 |
| 6. | Практическая направленность ВКР связь теоретических положений, рассматриваемых в работе, с международной и/или российской практикой; разработка практических рекомендаций, возможность использовать результаты в профессиональной деятельности. | ОПК-1 ОПК-2 ПК-1 ПК-2 |
| 7. | Качество оформления работы Соответствие качества оформления ВКР требованиям, изложенным в локальных нормативных актах университета (требования к шрифту, размеру полей, правильное оформление отдельных элементов текста - абзацев текста, заголовков, формул, таблиц, рисунков - и ссылок на них; соблюдение уровней заголовков и подзаголовков; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.) | ОК-5 ОПК-1 ОК-3 |
| Раздел 2. Критерии оценивания защиты ВКР | | |
| 1. | Качество доклада по выполненному исследованию умение представить работу, изложив в ограниченное время основные задачи и полученные результаты. | ОПК-1 ОК-5 ОК-3 |
| 2. | Полнота и точность ответов на вопросы Соответствие содержания ответа заданному вопросу, использование в ответе ссылок на научную литературу, статистические данные, практическую значимость и др. | ОПК-1 ОК-5 |
| 3. | Презентация работы Качество электронной презентации результатов ВКР. Умение визуализировать основное содержание работы, отражать в виде логических схем главное в содержании текста, иллюстрировать полученные результаты. | ОПК-1 ОК-5 |

Оценка ВКР осуществляется в два этапа.

Этап 1. Предварительное оценивание ВКР.

Предварительное оценивание ВКР осуществляется на основе

- отзыва научного руководителя о работе обучающегося в период подготовки выпускной квалификационной работы;
- рецензии на ВКР (для магистерских диссертаций);
- справки о результатах проверки на объем неправомерных заимствований.

Предварительное дифференцированное оценивание осуществляется рецензентом. Рецензент по итогам анализа ВКР оформляет рецензию, в которой, основываясь на критериях, указанных в разделе 1. таблицы 3, выставляет оценку:

- Оценка «отлично» – требования по всем критериям соблюдены полностью;
- Оценка «хорошо» – требования соблюдены практически по всем критериям, но имеются некоторые замечания;
- Оценка «удовлетворительно» – требования по критериям соблюдены не полностью;
- «Оценка неудовлетворительно» – требования по большинству критериев не соблюдены.

Требования к оригинальности текста при проверке на объем заимствования:

- Бакалаврская работа – не менее 60%;

Этап 2. Оценка ВКР государственной экзаменационной комиссией (ГЭК).

Общую оценку за выпускную квалификационную работу выводят члены ГЭК на коллегиальной основе с учетом соответствия содержания заявленной теме, глубины ее раскрытия, соответствия оформления принятым стандартам, проявленной во время защиты способности выпускника продемонстрировать собственное видение проблемы и умение мотивированно его отстоять, владения теоретическим материалом, способности грамотно его излагать и аргументированно отвечать на поставленные вопросы, основываясь на критериях, указанных в разделе 1 (критерии оценивания выполнения ВКР) и разделе 2 (критерии оценивания защиты ВКР) таблицы 3.

ГЭК выставляет единую оценку, согласованную всеми членами комиссии, по 4 уровням.

Критерии выставления оценок:

- Оценка «**отлично**» выставляется, если выпускник выполнил ВКР в соответствии со всеми требованиями; правильно сформулированы цели, задачи исследования; в тексте и докладе показаны глубокие и прочные

знания по теме исследования; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; при ответе на вопросы комиссии продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; ВКР имеет практическое значение;

– Оценка **«хорошо»** выставляется, если выпускник обладает достаточно полным знанием материала по теме исследования; его ответ представляет грамотное изложение материала по существу избранной темы; отсутствуют существенные неточности в ответах на вопросы; правильно применены теоретические положения при анализе и интерпретации эмпирического материала; сделан логичный вывод; работа имеет практическое значение.

– Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если выпускник имеет общие знания основного материала ВКР без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; анализ эмпирического материала сводится к его описанию; при помощи наводящих вопросов ответы на вопросы комиссии доводятся до конца.

– Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если выпускник не раскрыл содержание заявленной темы ВКР; допустил существенные ошибки в процессе изложения аналитической и эмпирической составляющих ВКР; не умеет выделить главное, интерпретировать полученные результаты и сделать вывод; ни один вопрос, заданный комиссией, не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают.

Оценки по защите выпускных квалификационных работ выставляются членами ГЭК на закрытом заседании и объявляются выпускникам в день защиты ВКР после подписания соответствующего протокола заседания комиссии.

5. КОМПЕТЕНЦИИ, ИТоговый УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОТОРЫХ ОЦЕНИВАЕТСЯ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Таблица 4

Компетенции, итоговый уровень сформированности которых
оценивается в ходе промежуточной аттестации

| Формируемые компетенции в соответствии с ФГОС ВО (ОПОП ВО) | Дисциплина или иной элемент ОПОП ВО, по результатам освоения которого выявляется | Документ, фиксирующий соответствие сформированной компетенции требованиям |
|--|--|---|
|--|--|---|

| | соответствие сформированности компетенции требованиям ФГОС ВО | ФГОС ВО |
|--|---|-----------|
| ОК-7 – способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний | Физическая культура Прикладная физическая культура (элективные дисциплины по физической культуре и спорту) | Ведомость |
| ОК-8 – готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий | Безопасность жизнедеятельности | Ведомость |

Данные об итоговом уровне сформированности указанных компетенций учитываются при принятии государственной экзаменационной комиссией решения о присвоении квалификации по результатам ГИА и выдаче выпускнику документа о высшем образовании и о квалификации.

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Факультет/институт _____

Кафедра _____

Выпускная квалификационная
работа допущена к защите
заведующий кафедрой

_____ ФИО
« ____ » _____ 201__ г.

Выпускная квалификационная работа
(бакалаврская работа)

(название темы ВКР без кавычек)

Уровень высшего образования *бакалавриат*

Направление подготовки _____ (код и название)

Направленность (профиль) _____ (название)

Выполнил обучающийся гр. (№ группы) _____ (Фамилия, Имя,
Отчество полностью)

Научный руководитель _____ (ученая степень, звание, Фамилия ИО)

Рязань 2018