

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ.Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Институт социальной работы, сервиса и туризма

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ИСРСиТ

Х.К. Геграев

« / » 2017г.



**ПРОГРАММА  
государственной итоговой аттестации  
по направлению подготовки  
43.03.02 Туризм**

**Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Квалификация  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Зав. кафедрой экономики и менеджмента в туризме А.Г. Карашева А.Г. Карашева

Руководитель ОПОП А.Б. Хуранов А.Б. Хуранов

**Нальчик-2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Государственный экзамен – рекомендации по подготовке и сдаче экзамена, перечень вопросов, литература, критерии оценки результатов сдачи государственных экзаменов.....	5
3. Выпускная квалификационная работа – рекомендации по выполнению, требования, порядок их выполнения, критерии оценки защиты ВКР, примерная тематика ВКР.....	32

## ЛОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Программа государственной итоговой аттестации составлена в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2015 г. № 636 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 февраля 2016 г. № 86 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 апреля 2016 г. № 502 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636», федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

2. Государственная итоговая аттестация по направлению подготовки 43.03.02 Туризм включает государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

3. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

4. Область профессиональной деятельности выпускника включает: разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

5. Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата являются:

потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;

технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии; результаты интеллектуальной деятельности;

нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;

предприятия индустрии туризма - средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации,

предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;

информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий; туристские продукты;

услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;

технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта; справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

первичные трудовые коллективы.

5. Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм готовится к следующим видам профессиональной деятельности:

проектная;

организационно-управленческая;

научно-исследовательская;

производственно-технологическая;

сервисная.

6. Выпускник по направлению подготовки 43.03.02 Туризм должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами 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;

**научно-исследовательская деятельность:**

исследование и мониторинг рынка туристских услуг;

применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;

адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;

**производственно-технологическая деятельность:**

применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов;

использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

**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.

6. Компетентностная характеристика выпускника по направлению подготовки 43.03.02 Туризм Государственная итоговая аттестация призвана определить степень сформированности следующих компетенций выпускников:

профессиональные компетенции (ПК):

**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);

**научно-исследовательская деятельность:**

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

способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-7);

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

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

**производственно-технологическая деятельность:**

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

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

**сервисная деятельность:**

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

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

## II. ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

7. Государственный экзамен по направлению подготовки 43.03.02 Туризм проводится в устной форме.

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

8. Компетенции и перечень вопросов государственного экзамена по направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм профиль: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

**Дисциплины базовой части:**

**Наименование дисциплины - Организация туристской деятельности.**

**Наименование компетенций - ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3.**

Вопрос - Сущность туризма и его основные социально-экономические категории

Содержание вопроса

1. Сущность туризма.
2. Туризм как социально-экономическая система.

Вопрос - Регулирование туризма

Содержание вопроса

1. Туристская политика.
2. Лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме.

Вопрос - Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия.

Содержание вопроса

1. Туристское предприятие как хозяйствующий субъект.
2. Организационная структура управления предприятием.

Вопрос - Формирование, продвижение и реализация туров

Содержание вопроса

1. Формирование туров.
2. Продвижение и реализация туров.

Вопрос - Международный туризм

Содержание вопроса

1. Специфика международного туризма.
2. Международный туризм как индустрия.
3. Международные туристские ярмарки и выставки.

**Наименование дисциплины - Менеджмент в туристской индустрии.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-8, ПК-10, ПК-11.**

Вопрос - Организационно-управленческий процесс в туризме

Содержание вопроса

1. Туристическая услуга. Туристический продукт.
2. Исторические и современные инструменты управления.
3. Рыночная сущность туризма. Спрос в сфере туризма. Туристическое предложение.
4. Особенности менеджмента в туризме.

Вопрос - Понятие о системе туризма

Содержание вопроса

1. Экономика и туризм. Экология и туризм. Социальная среда и туризм. Политика и туризм. Технология и туризм.
2. Международная среда туристической деятельности.
3. Мотивация туристов. Факторы туристической мотивации.
4. Типы туристов. Понятие туристический регион.

Вопрос – Управление внутренней и внешней средой в туризме

Содержание вопроса

1. Внутренняя среда в туризме.
2. Понятие об организационной структуре управления. Типы организационных структур. Проектирование организационных структур управления туризмом.
3. Микросреда туристической организации.
4. Макросреда туристического бизнеса.

Вопрос – Сущность и взаимосвязь функций менеджмента

Содержание вопроса

1. Планирование в туризме. Мотивация в туризме. Контроль в управлении туристической деятельностью.

2. Принципы менеджмента в туризме и их классификация. Система методов менеджмента и их взаимосвязь.

3. Организационно-административные методы менеджмента. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управленческого воздействия.

Вопрос – Коммуникационный процесс в управлении туристической деятельностью

Содержание вопроса

1. Коммуникационное мастерство. Деловой этикет в туризме. Ораторское искусство в работе менеджера туризма. Невербальные приемы коммуникации.

2. Специфика общения с представителями других государств. Управление внешними коммуникациями. Внешние коммуникации как маркетинговое мероприятие.

3. Модели и методы принятия управленческого решения в туристической деятельности. Управление конфликтами в туризме.

**Наименование дисциплины - Маркетинг в туристской индустрии.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-13.**

Вопрос - Теоретические основы маркетинга в туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Цели, задачи и функции маркетинга турпредприятия.

2. Процесс управление маркетингом туристического предприятия.

3. Характеристика современной туристической индустрии.

Вопрос - Разработка маркетинговых стратегий

Содержание вопроса

1. Маркетинговая среда турпредприятия.

2. Маркетинговые информационные системы и исследования рынка туристических услуг.

3. Потребительский рынок и покупательское поведение. Сегментация рынка и определение целевого рынка.

Вопрос - Разработка комплекса маркетинга турпредприятия

Содержание вопроса

1. Разработка продукта в туристической индустрии и управление им.

2. Ценообразование: факторы, подходы, стратегия.

3. Система товародвижения в маркетинге. Персональная продажа в системе маркетинга турпредприятия.

Вопрос - Управление маркетингом в туристической индустрии

Содержание вопроса

1. Маркетинговые стратегии.

2. Международный опыт управления маркетингом в индустрии туризма.

3. Маркетинг специфических сегментов рынка туристических услуг. Перспективы развития маркетинга сферы услуг.

Вопрос - Организация рекламной деятельности и PR в туристической индустрии

Содержание вопроса

1. Система маркетинговых коммуникаций и PR в туристической индустрии.

2. Рекламная деятельность в туристической индустрии.

**Наименование дисциплины - Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства**

**Наименование компетенций – ОК-3, ОК-4, ОК-7, ОК-9.**

Вопрос - Деловое общение как социально - психологическая категория.

Содержание вопроса

1. Понятие делового общения, его значение, виды. Общение. Виды и уровни общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта.
2. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения.
3. Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения.

Вопрос - Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Содержание вопроса

1. Виды делового общения руководителя: устные виды (монологические и диалогические), письменные виды.
2. Стили делового общения руководителя (авторитарный, демократический, либеральный).
3. Задачи делового общения руководителя: прием, передача информации и обмен ею, выдача управленческих заданий, отдача приказов, команд, распоряжений, делегирование управленческих полномочий, влияние на поведенческие установки и действия личности, группы, коллектива.

Вопрос - Организация профессионального делового общения

Содержание вопроса

1. Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др.
2. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия» и процесс фасцинации.
3. Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др.
4. Критика. Техника делового общения в деятельности руководителя. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.

Вопрос - Этикет делового человека

Содержание вопроса

1. Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Современные требования к деловому костюму, гендерные особенности.
2. Этикет приветствий и представлений. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни.
3. Этикет деловой беседы, публичного выступления, проведения служебных совещаний, переговоров, собеседования.

Вопрос - Управленческая этика и этика деятельности руководителя

Содержание вопроса

1. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Взаимодействие этических норм различного рода в процессе регулирования трудовых отношений.
2. Мероприятия, направленные на повышение этического уровня организации (этические кодексы, карты этики, комитеты по этике, этическое консультирование, этическая экспертиза). Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Инструментарий, которым должен владеть руководитель в различных направлениях этики делового общения.
3. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

**Наименование дисциплины – Туристско-рекреационное проектирование.**

**Наименование компетенций – ОПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10, ПК-11.**

Вопрос - Туризм и туристская деятельность как объект проектирования

Содержание вопроса

1. Туризм и туристская деятельность как объект проектирования.
2. Проектирование туристского пространства. Типы и виды туристского пространства.
3. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования.

Вопрос – Туристские продукты и услуги: основы проектирования

Содержание вопроса

1. Рынок туристских продуктов и услуг: основные понятия, элементы, основы анализа.
2. Проектирование туристских и рекреационных продуктов, характеристика основных этапов проектирования.
3. Туристское предложение как основа формирования эффективной товарной стратегии туристского предприятия.

Вопрос – Цена туристских продуктов и услуг в системе проектирования туристского предложения

Содержание вопроса

1. Цена на туристские продукты и услуги; основные понятия, структура, виды. Калькулирование цены туристского продукта.

2. Проектирование цены на туристские продукты и услуги на основе применения методики оценки конкурентоспособности туристского продукта.

3. Методика формирования дисконтных программ на туристские продукты и услуги.

Вопрос – Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг, основы и особенности проектирования

Содержание вопроса

1. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг. Создание производственно-сбытовой системы туристских продуктов и услуг: основные элементы и система взаимосвязей.

2. Проектирование логистических цепей продвижения продуктов и услуг, коэффициент коммерческой звенности в туризме. Проектирование эффективной системы управления распределением в туризме. Особенности организации прямых продаж.

3. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг. Сайт туристской компании как элемент активизации продаж: особенности проектирования и продвижения.

Вопрос – Туристское предприятие, особенности анализа и проектирования туристской деятельности

Содержание вопроса

1. Туристское предприятие как объект проектирования. Типы, виды, форматы предприятий туризма и рекреации.

2. Особенности анализа и оценки деятельности туристского предприятия.

3. Методические подходы к изучению конкурентов и клиентов предприятий туризма и рекреации.

**Дисциплины вариативной части:**

**Наименование дисциплины – Статистика туризма.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-7, ПК-11, ПК-12, ПК-13.**

Вопрос - Основные показатели в статистике

Содержание вопроса

1. Понятие о статистической сводке, ее организация, этапы.

2. Группировка. Выбор группированного признака.

3. Атрибутивные и вариационные признаки. Интервалы группировок. Типологические, структурные и аналитические (факторные) группировки.

Вопрос - Трудовые ресурсы и рынок труда в туризме

Содержание вопроса

1. Понятие трудовых ресурсов в туризме.
2. Экономически активное и неактивное население.
3. Классификация населения по статусу занятости и структура трудовых ресурсов в статистике.

Вопрос - Организация труда и управления персоналом на туристском предприятии

Содержание вопроса

1. Характер труда в сфере туризма, показатели движения рабочей силы.
2. Сущность заработной платы.
3. Виды регулирования заработной платы.

Вопрос - Оплата труда и производительность труда в туризме

Содержание вопроса

1. Формы и системы оплаты труда на туристском предприятии.
2. Состав фонда заработной платы.
3. Производительность труда в сфере туризма и ее виды.

Вопрос - Себестоимость туристского продукта

Содержание вопроса

1. Сущность издержек производства туристского продукта.
2. Классификация затрат на производство и реализацию туристского продукта.
3. Экономическое обоснование производства туристского продукта.
- 4.

**Наименование дисциплины – Туристское страноведение**

**Наименование компетенций –ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ПК-13.**

Вопрос - Место территории, пространства, окружающей среды в туристском страноведении

Содержание вопроса

1. Представление о территории страны в туристско-страноведческом анализе. Влияние конфигурации и размеров территории страны на развитие туризма.
2. Определение понятий «территория» и «пространство».
3. Основные компоненты окружающей среды и их взаимосвязь. Характеристика шести типов пространств.

Вопрос - Природно-ресурсный потенциал страны и его влияние на развитие туризма

Содержание вопроса

1. Роль и значение природной среды в туристско-страноведческом анализе.
2. Основополагающая роль рельефа в страноведческой характеристике природы.

Климат и его влияние на развитие туризма. Методика характеристики климата.

3. Особенности изучения вод Мирового океана и суши в туристском страноведении. Влияние флоры и фауны на развитие туризма.

Вопрос - Историко-религиозный компонент туристско-страноведческого анализа

Содержание вопроса

1. Особенности исторической характеристики страны в туристском страноведении.

Критерии отбора исторического материала при составлении историко-страноведческой характеристики страны в туризме.

2. Примерный план исторической характеристики страны.

3. Религия как компонент художественной культуры и одновременно как условие развития туризма в стране. Основные положения плана характеристики конфессионального состава населения страны.

Вопрос - Страноведческий анализ культуры как фактора, влияющего на развитие туризма

Содержание вопроса

1. Художественная культура страны, как компонент туристско-страноведческого анализа.

2. Основные виды искусства в туристском страноведении. Методика характеристики и оценки искусства в туристском страноведении.

3. Основные типы традиций, их роль в туристском страноведении. Народное творчество как компонент художественной культуры в туристском страноведении.

Вопрос - Характеристика народонаселения в туристском страноведении

Содержание вопроса

1. Развернутый план характеристики населения, демографические показатели состава населения в стране.

2. Влияние особенностей размещения населения на развитие туризма. Характеристика городских поселений страны.

3. Типы и виды миграции населения. Туристско-страноведческий анализ этнографического состава населения

**Наименование дисциплины – Рекреационные ресурсы Российской Федерации**

**Наименование компетенций – ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10.**

Вопрос - Районирование территорий и оценка ее пригодности для рекреационных целей

Содержание вопроса

1. Предпосылки формирования и развития.

2. Районирование территорий в рекреационных целях.

3. Принципы и методы оценки рекреационных территорий.

Вопрос - Формирование и развитие территориально-рекреационных комплексов (ТРК)

Содержание вопроса

1. Основополагающие цели развития ТРК.

2. Механизмы развития ТРК.

3. Сущность и пути решения проблем при формировании ТРК.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Европейской части Российской Федерации

Содержание вопроса

1. Характеристика Европейской части РФ. Экономическое районирование Европейской части РФ. Северо-западный экономический район (ЭР).

2. Центральный ЭР. Центрально-черноземный ЭР.

3. Поволжский ЭР. Уральский ЭР.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Азиатской части Российской Федерации

Содержание вопроса

1. Характеристика Азиатской части РФ. Экономическое районирование Азиатской части РФ.

2. Западносибирский экономический район (ЭР). Среднесибирский ЭР.

3. Восточносибирский ЭР. Дальневосточный ЭР.

Вопрос - Охрана природы и преобразование рекреационных территорий

Содержание вопроса

1. Понятия охраны природы и преобразования рекреационных территорий.

2. Рекреационное воздействие на природу и проблемы ее охраны.

3. Рекреационное использование заповедников и национальных парков. Механизм преобразования рекреационных территорий.

**Наименование дисциплины – Виды и тенденции развития туризма**

**Наименование компетенций – ПК-3, ПК-5.**

Вопрос - Основные черты и проблемы развития мирового туризма. Экономическая, демографическая, социальная обусловленность туризма

Содержание вопроса

1. Какой показатель является важнейшим при характеристике туристских потоков.  
Что такое туристский спрос.

2. Как туризм влияет на экономику государства.

3. Какой показатель является важнейшим при характеристике туристских потоков.

Вопрос - Организационные особенности при реализации различных видов туризма

Содержание вопроса

1. Что такое туристские дестинации.

2. В чем заключаются особенности страхования в различных видах туризма. В чем заключаются особенности перевозок в различных видах туризма.

3. В чем заключаются особенности размещения в различных видах туризма. В чем заключаются особенности организации питания в различных видах туризма.

Вопрос - География туристского спроса. География туристского спроса на российском рынке. Туристский баланс

Содержание вопроса

1. Какие показатели включаются в актив «туристского баланса».

2. Каковы основные социальные основы выбора туристской продукции.

3. Перечислить основные виды туризма по их мотивационным основаниям. Каковы барьеры к путешествию.

Вопрос - Организационные особенности и тенденции развития пляжного туризма

Содержание вопроса

1. Каковы основные мотивации пляжного туризма. Каковы дополнительные мотивации пляжного туризма.

2. Какова роль экскурсионного обслуживания в пляжном туризме.

3. Какова роль анимации в пляжном туризме. Охарактеризуйте компоненты пляжной инфраструктуры.

Вопрос - Организационные особенности и тенденции развития других видов туризма

Содержание вопроса

1. Организационные особенности и основные дестинации охотничьего туризма.

2. Организационные особенности и основные дестинации научного туризма.

3. Организационные особенности и основные дестинации других видов туризма

**Наименование дисциплины – Туроперейтинг.**

**Наименование компетенций – ОК-6, ОПК-1, ПК-7, ПК-10, ПК-11, ПК-13.**

Вопрос - Взаимоотношение туриста с продавцом.

Содержание вопроса

1. Документация менеджера по продажам. Каталог (буклет). Прейскурант цен; дополнительные услуги. Информационные листки (памятка).

2. Условия бронирования. Порядок оформления виз; порядок прохождения таможи. Справочная информация. Инструктивно-справочный материал.

3. Учредительные документы (лицензия, сертификат соответствия). Правила предоставления туристских услуг. Памятки. Федеральные законы.

Вопрос - Основные участники туристского рынка. Схемы продвижения туристских товаров и услуг на рынке

Содержание вопроса

1. Туроператоры; турагенты; туристы.

2. Инициативные туроператоры; рецептивные туроператоры; туроператоры оптовики; агенты; фирмы консолидаторы; контрагенты.

3. Возможные схемы продвижения туристских товаров и услуг на рынке.

Вопрос - Технология проектирования туристского продукта

Содержание вопроса

1. Изучение и анализ ресурсов. Выявление свойств и целей проектируемого туристского продукта.

2. Идеальный туристский продукт. Оптимальный туристский продукт. Реальный туристский продукт.

3. Технология определения структуры туристского продукта.

Вопрос - Определение цены созданного турпродукта

Содержание вопроса

1. Последовательность определения цены турпродукта.

2. Методы ценообразования на туристском рынке.

3. Технология выбора метода ценообразования, плюсы и минусы методов.

Вопрос - Технология заключения договоров между туристскими фирмами и поставщиками услуг

Содержание вопроса

1. Договорная основа туристской деятельности. Договор купли-продажи; поручительства; комиссионного вознаграждения; агентское соглашение.

2. Специфика заключения договоров с транспортными предприятиями.

3. Требования к договорам с предприятиями гостеприимства.

**Наименование дисциплины – Документационное обеспечение туристской деятельности**

**Наименование компетенций - ОПК-3, ПК-1, ПК-12.**

Вопрос - Значение документационного обеспечения в системе управления туристским предприятием

Содержание вопроса

1. Делопроизводство, его составные компоненты: документирование и документационное обеспечение.

2. Документ, как носитель управленческой информации. Классификация документов и его функции.

3. Организационные формы ведения делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Вопрос - Документирование управленческой деятельности туристских предприятий

Содержание вопроса

1. Нормативные документы, определяющие основу документационного обеспечения туристского предприятия (ГОСТ 6.30 – 2003, общероссийские классификаторы,

2. Типовые инструкции по делопроизводству). Организационная документация (устав, положение, должностная инструкция и др.), требования к их оформлению.

3. Распорядительная документация (решение, указание, распоряжение, приказ по основной деятельности), особенности их оформления.

Вопрос - Документирование деятельности коллегиальных органов управления

Содержание вопроса

1. Организационно-технические мероприятия по организации и проведению деловых совещаний на предприятиях индустрии туризма.

2. Документирование и документационное обеспечение проведения совещаний.

3. Требования к составлению и оформлению протоколов.

Вопрос - Технология работы с документами на предприятиях индустрии туризма

Содержание вопроса

1. Прием и первичная обработка документов. Предварительное рассмотрение и распределение документов. Регистрация документов.

2. Рассмотрение документов руководством. Передача документов на исполнение.

Контроль исполнения документов.

3. Организация архивного хранения документов.

Вопрос - Стиль деловых документов: особенности и требования

Содержание вопроса

1. Общая характеристика официально-делового стиля.
2. Языковые признаки официально-делового стиля речи. Морфологические признаки Синтаксические официально-делового стиля речи. Специальная лексика документов.
3. Требования к составлению текстов служебных документов. Качество и эстетика документов.

**Наименование дисциплины – Туристское ресурсоведение.**

**Наименование компетенций – ПК-5, ПК-7, ПК-8, ПК-11.**

Вопрос - Теоретические основы туристского ресурсоведения

Содержание вопроса

1. Туристское ресурсоведение как часть комплексного страноведения. Значение туристских ресурсов в развитии туристского бизнеса.
2. Предмет и задачи туристского ресурсоведения. Методы туристского ресурсоведения.
3. Туризм и рекреация. Ресурсоориентированные виды туризма.

Вопрос - Туристский потенциал территории

Содержание вопроса

1. Понятие и структура туристского потенциала территории. Методики оценки туристского потенциала территории.
2. Оценка качества территории для развития туризма и отдыха.
3. Комплексная оценка туристского потенциала территории.

Вопрос - Туристские и рекреационные ресурсы как важнейшая составная часть туристского потенциала территории

Содержание вопроса

1. Основные понятия о туристских ресурсах. Классификация туристских ресурсов и требования, предъявляемые к ним. Свойства и характеристики туристских ресурсов.
2. Кадастр туристских ресурсов. Рекреационные ресурсы.
3. Картографический метод оценки туристских ресурсов.

Вопрос - Природные ресурсы туризма и их оценка

Содержание вопроса

1. Понятие о природных рекреационных ресурсах туризма. Методы оценки природных ресурсов туризма. Значение туристской ренты при использовании природных ресурсов туризма.
2. Роль орографических условий при организации туризма. Роль климатических условий при организации туризма. Роль водных рекреационных ресурсов при организации туризма. Роль биологических ресурсов при организации туризма.
3. Природные лечебные ресурсы. Комплексная оценка природных условий и ландшафтов.

Вопрос - Культурно-исторические ресурсы туризма и их оценка

Содержание вопроса

1. Элементы культуры, вызывающие интерес у туристов. Культурно-исторические ресурсы туризма.
2. Роль культурного наследия в развитии туризма.
3. Культурный ландшафт как объект природного и культурного наследия.

**Наименование дисциплины – Правовое обеспечение туристской деятельности**

**Наименование компетенций – ПК-1, ПК-12, ПК-13.**

Вопрос - Правовое обеспечение деятельности в туристской индустрии как учебная дисциплина

Содержание вопроса

1. Формы и методы государственного регулирования правоотношений в сфере туризма.

2. Принципы и источники.

3. Методы регулирования правоотношений в сфере туризма.

Вопрос - Субъекты правоотношений в индустрии туризма

Содержание вопроса

1. Содержание и объект правоотношений; право собственности и иные вещные права. Правовое регулирование взаимоотношений в туризме.

2. Понятие и виды субъектов правоотношений в туризме. Туристические агенты. Туристические операторы.

3. Организационно-правовые формы туристических фирм. Порядок создания. Учредительные документы.

Вопрос - Международно-правовое обеспечение туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Международные договоры РФ в системе нормативного регулирования туризма.

2. Общая характеристика Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах 1966г.; Манильской декларации по мировому туризму 1980г.; Гаагской декларации по туризму 1989г. Общая характеристика Хартии туризма 1985г.; Глобальный этический кодекс туризма 1999г.

Вопрос - Государственное регулирование туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Общие понятия государственного регулирования. Государственная политика регулирования туризма. Цели и задачи, способы и принципы государственного регулирования. Функции и методы. Система государственного регулирования.

2. Государственные органы, осуществляющие регулирование и контроль в сфере туризма. Компетенция государственных органов.

3. Приоритетные направления развития туризма на современном этапе в России. Государственные программы (плановые акты) и правовые формы их реализации в туристской индустрии.

**Наименование дисциплины – Технология организации внутреннего, въездного и выездного туризма.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9.**

Вопрос - Процесс производства национального туристического продукта

Содержание вопроса

1. Факторы национального туристического производства. Классификация туристических ресурсов по способу их возникновения: природные, антропогенные, смешанные.

2. Туристская рента – факторный доход на туристские ресурсы. Характеристики качества туристских ресурсов. Характерные особенности капитала как фактора производства турпродукта.

3. Средства производства туристического продукта. Инфраструктура туризма, ее основные элементы. Составляющие супраструктуры туризма. Типы взаимосвязей супра- и инфраструктуры туризма. Информационное поле.

Вопрос - Экономический эффект международного туризма

Содержание вопроса

1. Положительное воздействие туризма на экономику региона. Прямой и косвенный эффект от развития въездного туризма в рецептивном регионе. Эффект мультипликатора.

2. Негативные направления воздействия туризма на экономику региона.

3. Сезонность и «постсезонный синдром». Зависимость местной экономики от въездных туристских потоков.

Вопрос - Национальная индустрия въездного туризма и особенности ее функционирования

Содержание вопроса

1. Производство национального туристического продукта. Формирование турпакета: требования, предъявляемые к турпродуктам. Факторы, определяющие привлекательность турпродукта. Основные формы сотрудничества туроператоров с поставщиками, необходимые при этом документы.

2. Поставщики инкаминговых туроператоров и особенности их услуг: гостиничные предприятия; основной перевозчик; дополнительный перевозчик; предприятия общественного питания; экскурсионные бюро; анимация; страхование. Инкаминг как вид туристической деятельности. Способы продажи национального турпродукта: прямая продажа, «наземное обслуживание», продажа единичных туруслуг.

3. Управление экспортным национальным туристическим продуктом. Стратегии развития въездных туристических потоков в России. (стратегия радиального развития, стратегия транспортных коридоров, точечная стратегия, стратегия рекреационного районирования). Ассортимент въездных туров, контроль их качества.

Вопрос - Технологии организации выездных туров. Формы сотрудничества с зарубежными транспортными компаниями

Содержание вопроса

1. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний. Права и обязанности пассажира. Права и обязанности перевозчика. Бланки авиабилетов. Чартерные перевозки в организации выездных туров. Виды чартерных программ: разовые с отстоем, шаттл-чартеры, сплит-чартеры, поличартерные перевозки, транзит-чартеры. Договор чартера.

2. Услуги железных дорог при организации выездных туров.

3. Технология организации зарубежных круизов. Услуги автотранспортных хозяйств при организации выездных туров.

Вопрос - Особенности продвижения выездных туров. Работа с агентствами

Содержание вопроса

1. Основные функции туристических агентств. Агентский договор. Классификация агентств по степени зависимости от туристического оператора. Классификация агентств по функциям, выполняемым агентствами.

2. Рисковая и безрисковая схемы работы агентств. Материальные способы стимулирования агентской активности: «плавающий» размер комиссионного вознаграждения, бонусно-накопительная система, возврат денежных средств, оплаченных агентством за участие его менеджеров в инфо- или фам-турах, после отправки турагентом определенного количества туристов в данном направлении, капиталовложения в деятельность турагента, совместная реклама туроператора и его наиболее эффективно работающих агентов.

3. Технологические способы и образовательные средства стимулирования агентской активности. Инфо-туры

Вопрос - Роль и место внутреннего туризма в системе туризма

Содержание вопроса

1. Понятие внутреннего туризма и его сущность. Составные компоненты системы туризма и место в ней внутреннего туризма. Виды внутреннего туризма.

2. Экономический и социальный эффект от внутреннего туризма.

3. Статус российского внутреннего туриста. Экономический и социально-психологический образ российского туриста. Крупнейшие игроки российского рынка внутренней туристической продукции.

Вопрос - История отечественного внутреннего туризма

Содержание вопроса

1. Русские путешествия и путешественники. Состояние отечественного туризма и его инфраструктуры до Октябрьской революции.

2. Становление советского туризма до Великой отечественной войны.

3. Развитие советского туризма после 1945 года. Постсоветский этап в развитии отечественного туризма.

Вопрос - Особенности организации внутреннего туризма на территории РФ

Содержание вопроса

1. Факторы, влияющие на производство туристского продукта в сфере внутреннего туризма. Понятие и формы деятельности туроператоров и турагентств. Функции инсайд-туроператора.

2. Рынок внутреннего туризма: компоненты спроса и предложения. Факторы и тенденции развития спроса на рынке внутреннего туризма Рынок средств размещения во внутреннем туризме.

3. Транспортное обслуживание внутреннего туризма. Организация питания во внутреннем туризме. Культурные и экскурсионные программы во внутреннем туризме.

Вопрос - Технология формирования внутреннего тура

Содержание вопроса

1. Технологии разработки туристского маршрута. Порядок формирования тура. Характеристика этапов формирования тура.

2. Документальное оформление тура. Техника оформления туристской документации. Техника учета и хранения документации. Контроль правильности оформления туристской документации

3. Этапы подготовки тура к реализации. Проектирование требований к процессу обслуживания туристов. Формирование пакетов внутренних туристских услуг.

Вопрос - Качество туристского продукта в сфере внутреннего туризма

Содержание вопроса

1. Понятие качества туристского продукта и его составные компоненты (обязательные и рекомендуемые).

2. Факторы качества туристского продукта. Влияние качества туристских услуг на привлекательность туристской дестинации.

3. Формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме.

**Наименование дисциплины – Страхование в туризме.**

**Наименование компетенций – ОК-8, ПК-5, ПК-10, ПК-11.**

Вопрос - Сущность и необходимость страхования в туризме

Содержание вопроса

1. История возникновения и развития страхования. Замкнутая раскладка ущерба. Непредсказуемость и непреднамеренность возникновения ущерба.

2. Страховой рынок России: тенденции и перспективы развития.

3. Применение страховой классификации в туристской деятельности. Необходимость и особенность страхования туристов и турпредприятий.

Вопрос - Основные понятия и термины, применяемые в страховании туристов (путешественников)

Содержание вопроса

1. Страховая терминология. Субъекты, объекты страхования, понятия: страховой риск, тариф, взнос, премия. Обязательная и добровольная формы страхования.

2. Франшиза: условная и безусловная. Экономическая сущность и влияние франшиз на страховой тариф.

3. Понятия: ущерб, возмещение, выплата. Классификация отраслей и видов страхования.

Вопрос - Правовые аспекты страхования в туризме

Содержание вопроса

1. Правовое поле страхования туристской деятельности.

2. Федеральный закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Законодательные, нормативные правовые акты, регулирующие отношения страхователей и страховщиков в сфере туризма.

3. Договоры сферы страхования, заключаемые на рынке туристских услуг.

Вопросы - Имущественное страхование туристов и туристских организаций

Содержание вопроса

1. Субъекты и объекты имущественного страхования в сфере туризма. Страхование основных и оборотных фондов туристских предприятий. Критерии страховой оценки основных и оборотных фондов и незавершенного строительства.

2. Условия страхования багажа туристов перевозимого (переносимого) с собой, а также оставляемого в отеле во время путешествия.

3. Страхование dive и горнолыжного оборудования, в том числе взятого напрокат. Начисления и выплаты страхового возмещения по имущественным видам страхования туристской деятельности.

Вопрос - Страхование ответственности как отрасль страхования

Содержание вопроса

1. Основные виды страхования ответственности, применяемые в турбизнесе. Субъекты, объекты и условия страхования ответственности по видам страхования.

2. Страхование профессиональной ответственности туроператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3. Страхование гражданской ответственности автотуристов. «Грин-карта» туриста и ее применение за рубежом. ОСАГО и его действие в РФ. Обязательное страхование ответственности перевозчиков туристов.

**Наименование дисциплины – Экономика туризма.**

**Наименование компетенций – ОК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-8, ПК-11.**

Вопрос - Концепция экономики туризма

Содержание вопроса

1. Сущность и особенности экономики туризма, предмет, цели.

2. Основные проблемы экономики туриндустрии. Лимитирующие факторы экономики туризма.

3. Определение и экономические характеристики туризма. Формы, виды и разновидности туризма. Факторы, вызывающие потребность в туризме.

Вопрос - Составные части и характерные особенности туриндустрии

Содержание вопроса

1. Характерные особенности туриндустрии.

2. Координация взаимодействия компонентов индустрии туризма.

3. Туристский кругооборот.

Вопрос - Анализ экономической значимости и тенденций развития туризма

Содержание вопроса

1. Социально-экономическое значение туризма. Экономическое значение иностранного туризма.

2. Коэффициент дохода от туризма (мультипликатор). Значение статистики туризма для планирования и оценки влияния туризма на экономику.

3. Туризм как фактор экономического прогресса и развития.

Вопрос - Экономическая сущность туристского продукта

Содержание вопроса

1. Турист как потребитель товаров, работ, услуг.

2. Сущность услуг, туристского продукта. Свойства туристского продукта.

Туристский пакет.

3. Туристский экспорт и импорт. Структура туристского продукта. Валовой туристский продукт. Туристское потребление (использование).

Вопрос - Туристский рынок

Содержание вопроса

1. Сущность, содержание и функции туристского рынка.
2. Сегментация туристского рынка. Участники туристского рынка.
3. Закономерности функционирования туристского рынка.

**Наименование дисциплины – Реклама в туризме.**

**Наименование компетенций – ПК-9, ПК-10, ПК-11.**

Вопрос - История развития рекламы

Содержание вопроса

1. Реклама в государствах Древнего Мира.
2. Развитие рекламы в Европе.
3. Развитие рекламы в России.

Вопрос - Имидж туристского предприятия как средство рекламы

Содержание вопроса

1. Имидж туристского предприятия. Фирменный стиль туристского предприятия.
2. Товарный знак как элемент фирменного стиля предприятия.
3. Оформление офиса туристского предприятия как элемент имиджа. Организация приема посетителей.

Вопрос - Рекламный процесс

Содержание вопроса

1. Реклама как метод управления людьми.
2. Процесс воздействия и восприятия рекламы.
3. Психология потребительской мотивации поведения покупателей.

Вопрос - Рекламный бюджет турпредприятия

Содержание вопроса

1. Решения, принимаемые при разработке рекламного бюджета.
2. Определение общего объема средств на рекламу.
3. Распределение рекламных средств по направлениям и статьям расходов.

Вопрос - Рекламная компания турпредприятия

Содержание вопроса

1. Характеристика современного рекламного процесса.
2. Рекламные кампании. Планирование рекламной деятельности туристского предприятия.
3. Сущность и направления рекламных исследований.

**Наименование дисциплины – Стандартизация, сертификация и лицензирование в туризме**

**Наименование компетенций – ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-12, ПК-13.**

Вопрос - Основы стандартизации и сертификации

Содержание вопроса

1. Понятие, функции и принципы стандартизации; цели стандартизации; основные задачи и область стандартизации.
2. Органы и службы стандартизации в России; Госстандарт России; государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов.
3. Понятие «сертификация»; порядок проведения сертификации; добровольная и обязательная сертификация.

Вопрос - Стандартизации и сертификация в туристской индустрии

Содержание вопроса

1. Объекты стандартизации в туристской сфере; определение понятий: туристско-экскурсионное обслуживание, туристская услуга, условия обслуживания, процесс и

качество туристско-экскурсионного обслуживания, качество туристской услуги, культура обслуживания и другие.

2. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.

3. Стандарты на туристский продукт; нормативные документы в области стандартизации услуг.

Вопрос - Лицензирование отдельных видов деятельности

Содержание вопроса

1. Цели, задачи и объекты лицензирования; правовое регулирование лицензирования туризма в РФ.

2. Лицензия как разрешительный документ на осуществление отдельных видов деятельности.

3. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии; основания отказа в выдаче лицензии, причины и порядок её аннуляции.

**Наименование дисциплины – Ресторанный сервис.**

**Наименование компетенций – ОК-8, ПК-5, ПК-8, ПК-10.**

Вопрос - Сервис и социально-культурная сфера

Содержание вопроса

1. Понятие сервиса. Классификация видов услуг.

2. Историческое развитие сервисной деятельности.

3. Отраслевая структура социально-культурной сферы.

Вопрос - Этика и психология ресторанного сервиса

Содержание вопроса

1. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.

2. Понятие и особенности этики в ресторанном сервисе.

3. Эстетика в ресторанном бизнесе. Психологические типы гостей.

Вопрос - Виды сервиса и их влияние на формирование концепции ресторана

Содержание вопроса

1. Методы обслуживания на предприятиях ресторанного сервиса.

2. Виды сервиса.

3. Концепция ресторанного сервиса.

Вопрос - Организация ресторанного сервиса

Содержание вопроса

1. Понятие концепции ресторана. Понятие формата ресторана.

2. Взаимосвязь особенностей управления и концепции предприятий питания.

Современные ресторанные концепции и форматы.

3. Виды сервировки стола. Виды бокалов. Виды столовых приборов.

Вопрос - Технологии ресторанного сервиса

Содержание вопроса

1. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Основные элементы предприятий питания: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство.

2. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом на предприятии питания. Порядок расчета с потребителями.

3. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала предприятий питания. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала.

**Наименование дисциплины – Информационные технологии в туристской индустрии.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-7, ПК-9, ПК-11.**

Вопрос - Информационные системы: основные понятия и терминология, классификация

Содержание вопроса

1. Информационное общество. Информационная культура.
2. Роль информации в современном обществе. Информационные технологии.
3. Интернет-бизнес-e-business. Модель электронного бизнеса.

Вопрос - Функционирование автоматизированных информационных систем

Содержание вопроса

1. Автоматизированные информационные системы (АИС). Цель АИС.
2. Эффективность АИС. Задачи АИС.
3. Составные элементы организации процесса обработки информации АИС: функциональное обеспечение, математическое обеспечение, информационное обеспечение, техническое обеспечение, программное обеспечение, организационное обеспечение, правовое обеспечение, эргономическое обеспечение и т.д.

Вопрос - Автоматизированные системы управления

Содержание вопроса

1. Автоматизированные системы управления.
2. Автоматизированные системы управления предприятием.
3. Классификация АСУ.

Вопрос - Автоматизация деятельности туристских фирм

Содержание вопроса

1. Этапы автоматизации деятельности туристских фирм.
2. Программные комплексы автоматизации деятельности туроператоров: «МАСТЕР ТУР», «САМО-ТУР».
3. Выбор турфирмами программных продуктов.

Вопрос - Глобальные компьютерные системы бронирования

Содержание вопроса

1. История развития компьютерных систем бронирования.
2. Системы бронирования и их основные функции. Отечественные системы бронирования.
3. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Система бронирования Sabre. Система бронирования Worldspan.

**Наименование дисциплины – Технологии продаж.**

**Наименование компетенций –ОК-2, ПК-5, ПР-9, ПК-13.**

Вопрос - Основы организации продаж

Содержание вопроса

1. Основы управления продажами.
2. Сущность и структура процесса продаж.
3. Виды и формы продаж.

Вопрос - Организация продаж в туризме

Содержание вопроса

1. Основы стимулирования продаж в туризме.
2. Особенности турпродукта как объекта продаж.
3. Основы организации продаж турпродукта.

Вопрос - Формы и методы продаж турпродукта

Содержание вопроса

1. Телефонные продажи: возможности, особенности, проблемы.
2. Продажи в офисе: возможности, специфика, организация рабочего места и контактной зоны.
3. Электронные продажи: возможности и преимущества.

Вопрос - Техники и технологии продаж турпродукта

Содержание вопроса

1. Имидж и эффективное поведение продавца турпродукта.
2. Технология ведения переговоров с клиентом, управление поведением клиента.
3. Работа с конфликтными ситуациями.

Вопрос - Документационное обеспечение продаж турпродукта

Содержание вопроса

1. Формирование пакета документов для туриста.
2. Договор о реализации туристского продукта. Туристская путевка. Страховка.

Туристский ваучер. Виза.

3. Оформление первичных финансовых документов.

**Наименование дисциплины – История туризма.**

**Наименование компетенций – ОК-1, ОК-4, ОК-5.**

Вопрос – Основные понятия истории туризма

Содержание вопроса

1. Путешествие, путешественник, турист, гостеприимство, туристские ресурсы.

Социальный и рабочий туризм. Государственный туризм. Побудительные мотивы путешествий.

2. Туризм как вид услуг. Паломничество. Пилигримы. Странствия с миссионерскими целями.

3. Арабские путешественники. Крестовые походы. Норманнские мореплаватели.

Вопрос - Познавательные путешествия античности. Влияние различных культур на развитие туризма

Содержание вопроса

1. Влияние географических открытий на развитие туризма.

2. История паломнического и религиозного туризма. Путешествия в Римской империи, курорты.

3. Зарождение туризма в Греции (мифы, путешествия великих людей, первое морское путешествие, сухопутные путешествия, гостеприимство, проксены, постоянные дворы, обустройство портов и устройство гостиниц).

Вопрос - История путешествий и гостеприимства стран Запада.

Содержание вопроса

1. Гостеприимство в период: 4 тысячелетие до н.э. - 476 г. н.э.; V-XV вв. н.э.; XVIII в.; XIX в.; XX в.

2. Средневековые традиции услуг для путешественников в Европе.

3. Модернизация туристских услуг. Формирование индустрии гостеприимства.

Вопрос - Этапы развития туризма

Содержание вопроса

1. Первый этап - от древности до начала XIX в.; второй этап - от начала XIX в. до начала XX в.

2. Третий этап - от начала XX в. до второй мировой войны (1939-1945).

3. Четвертый этап - после второй мировой войны и до наших дней.

Вопрос - Зарождение элементов путешествий. Знаменитые путешественники и мореплаватели

Содержание вопроса

1. Первые кругосветные путешествия. Путешествия и открытия 15-16 вв.

2. Традиции путешествий в восточном мире. Знаменитые путешественники средневековья (Карпини, Рубрук, Марко Поло, Фа Сянь).

3. Знаменитые путешественники и мореплаватели России.

**Наименование дисциплины – Культурно-исторические центры.**

**Наименование компетенций – ОК-2, ОК-3, ОК-1.**

Вопрос - Понятие «культурно - исторического центра»

Содержание вопроса

1. Понятие «культурно-исторический центр». Виды культурно-исторических центров: города, паломнические центры, усадьбы, центры народной культуры.
2. Роль культурно-исторического наследия в формировании и развитии центров туризма.
3. Особенности культурно-исторического туризма. Культурно-исторический туризм как способ знакомства с другой культурой.

Вопрос - Москва как культурно-исторический центр

Содержание вопроса

1. Культурно-исторический потенциал России.
2. Москва – история и современность, культурно-художественный и туристский образ российской столицы.

Вопрос - Санкт-Петербург как культурно-исторический центр

Содержание вопроса

1. Санкт-Петербург как культурно-исторический центр: история, достопримечательности, события.
2. Статус Санкт-Петербурга как культурной столицы России.
3. Пригороды Санкт-Петербурга: Петергоф, Царское село, Павловск, Кронштадт.

Вопрос - Центры традиционных народных промыслов России

Содержание вопроса

1. Городские и сельские центры художественных ремесел.
2. Ростов Великий как центр изготовления финифти. Палех и Федоскино – центры лаковой миниатюры.
3. Гусь-Хрустальный как центр производства стекла. Русские сувениры.

Вопрос - Дворянские усадьбы России как культурно-исторические центры

Содержание вопроса

1. Понятие «усадьба». Генезис дворянского сословия и формирование дворянского землевладения. Античные истоки усадьбы.
2. Художественный мир усадьбы.
3. Знаменитые усадьбы России – Архангельское, Ясная поляна, Поленово и др.

**Наименование дисциплины – Рекреационные ресурсы Северного Кавказа.**

**Наименование компетенций – ОПК-1, ОПК-3, ПК-3, ПК-7.**

Вопрос - Рекреационные ресурсы Республики Северная Осетия-Алания

Содержание вопроса

1. Общая характеристика Республики Северная Осетия-Алания.
2. Рекреационные районы Алагир, Заромаг, Дигора.
3. Рекреационный район Цейское ущелье.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Чеченской республики, Республик Ингушетия и Дагестан

Содержание вопроса

1. Общая характеристика Чеченской республики. Рекреационные районы Грозный и Брагуны.
2. Общая характеристика Республики Ингушетия.
3. Рекреационная характеристика Республики Дагестан.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Краснодарского края и Республики Адыгея

Содержание вопроса

1. Общая характеристика Краснодарского края. Характеристика рекреационных районов Краснодарского края.
2. Общая характеристика республики Адыгея. Характеристика рекреационных районов республики Адыгея.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Карачаево-Черкесской Республики

Содержание вопроса

1. Общая характеристика Карачаево-Черкесской Республики.
2. Рекреационные районы Домбайская поляна, Архыз, Теберда, Узункол.

Вопрос - Рекреационные ресурсы Кабардино-Балкарской Республики

Содержание вопроса

1. Общая характеристика Кабардино-Балкарской Республики.
2. Характеристика рекреационных районов Приэльбрусье и Нальчик.

Рекреационные местности КБР.

**Наименование дисциплины – Технология и организация гостиничной деятельности.  
ОПК-2, ОПК-3, ПК-3.**

Вопрос - Особенности организации работ в гостиничном предприятии

Содержание вопроса

1. Общие требования к гостиницам. Требования к материально-технической базе гостиничных предприятий. Понятие "гостиничная услуга".

2. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг: несохраняемость, неосвязаемость, непостоянство и изменчивость, неотделимость от источников производства и др. Перечень услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги.

3. Типология элементов обслуживания: критические элементы, нейтральные элементы, элементы приносящие удовлетворение и элементы приносящие разочарование.

Вопрос - Системы классификации средств размещения

Содержание вопроса

1. Концепции, определения и классификации принятые Всемирной туристской организации (ВТО) для статистики туризма.

2. Рекомендации Секретариата ВТО по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями ВТО (1989 г.).

3. Многообразие систем классификации гостиниц. Критерии классификации. Типология гостиниц. Классификации и характеристики гостиниц в различных странах мира.

Вопрос - Система классификации гостиниц в России

Содержание вопроса

1. Характеристика и классификация средств размещения в России. Особенности сертификации услуг гостиниц в России.

2. История развития системы классификации средств размещения в России. Особенности Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Структура, цели, задачи Системы.

3. Этапы экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения. Этапы экспертной оценки номера.

Вопрос - Технология регистрации и размещения гостей

Содержание вопроса

1. Типы клиентов, пребывающих для регистрации. Заключение договора на предоставление услуги - заполнение регистрационной карты (анкеты). Оформление разрешения на поселение и визитной карты.

2. Регистрация багажа. Особенности регистрации туристских групп. Карта подготовки и заселения номеров. Особенности регистрации иностранных туристов.

3. Визы. Категории виз. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Ведомость движения номерного фонда.

Вопрос - Организация и технология работы службы приема и обслуживания гостей.

Технологический цикл обслуживания гостя

Содержание вопроса

1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
2. Этапы процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий: бронирование, прием, регистрация, размещение, предоставление услуг проживания и питания, предоставление дополнительных услуг, расчет и оформление выезда.
3. Должностные обязанности работников службы приема и обслуживания, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения. Профессиональные стандарты в области гостиничного хозяйства.

**Наименование дисциплины – Технология и организация экскурсионной деятельности.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-8, ПК-11.**

Вопрос - Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития

Содержание вопроса

1. Переход туризма и экскурсионного дела на коммерческую основу.
2. История экскурсионного дела в России: основные этапы.
3. Нормативно – правовые основы технологии экскурсионных услуг.

Вопрос - Теоретические основы технологии экскурсионных услуг

Содержание вопроса

1. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции. Виды экскурсий.
2. Экскурсия как педагогический процесс. Экскурсия как форма коммуникации.
3. Кадровое обеспечение экскурсионного обслуживания. Функции и должностные обязанности гида – переводчика, экскурсовода, организатора экскурсий.

Вопрос - Технология проектирования экскурсионных услуг

Содержание вопроса

1. Принципы классификации экскурсионных услуг. Основные и дополнительные экскурсионные услуги. Безопасность экскурсионных услуг.
2. Определение туристско-рекреационного потенциала экскурсионной услуги: сущность и основные понятия. Природный потенциал территории. Историко-культурный потенциал территории.
3. Все виды экскурсионных услуг в культурно – познавательном туризме. Виды экскурсионных услуг в экологическом и этническом туризме. Оценка туристско-рекреационного потенциала территории.

Вопрос - Профессиональное мастерство экскурсовода

Содержание вопроса

1. Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании. Виды группировок экскурсантов. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.

2. Виды экскурсий – учебные, внешкольные, общеобразовательные. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных маршрутах. Требования к экскурсоводу: знание детской возрастной психологии, учебных программ, правил безопасности на маршруте, коммуникабельность, внимательность.

3. Этапы подготовки экскурсии: беседы с детьми и родителями, встречи с учителями, оформление стенда с тематикой экскурсии. Непредвиденные ситуации и сложности в работе экскурсовода.

Вопрос - Экскурсионная методика

Содержание вопроса

1. Разработка пакета технологической документации.
2. Разработка технологического паспорта экскурсионного маршрута.
3. Проектирование экскурсионной программы. Методика проведения экскурсии.

**Наименование дисциплины – Технология и организация деятельности предприятий питания.**

**Наименование компетенций – ОК-4, ОПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11.**

Вопрос - Классификация предприятий питания. Организация производственной и торговой деятельности ресторанов

Содержание вопроса

1. Классификация предприятий питания. Критерии классификации предприятий питания.

2. Общие принципы функционирования ресторанов. Деятельность служб ресторана по организации питания. Взаимоотношения рестораторов и поставщиков.

3. Современные направления в проектировании и техническом оснащении производственных помещений. Помещения для обслуживания потребителей.

Вопрос - Автоматизированные системы управления деятельностью ресторана

Содержание вопроса

1. Сущность работы автоматизированных систем управления деятельностью ресторана.

2. Виды автоматизированных систем в ресторанном бизнесе: их сходства и различия.

Вопрос - Управление персоналом на предприятии общественно питания

Содержание вопроса

1. Организационная структура управления рестораном.

2. Информационное правовое обеспечение управления персоналом. Кадровая политика ресторана.

3. Требования к управлению персоналом ресторана. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников ресторана. Профессиональная этика работников ресторана.

Вопрос - Меню. Алкогольная продукция. Винная карта

Содержание вопроса

1. Меню. Принципы составления меню.

2. Характеристика и виды меню.

3. Алкогольная продукция. Составление винной карты.

Вопрос - Специальные виды услуг и формы обслуживания. Банкеты

Содержание вопроса

1. Обслуживание банкетов. Виды банкетов.

2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет – фуршет. Банкет – коктейль. Банкет – чай. Комбинированные банкеты и приемы.

3. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана. Обслуживание специальных мероприятий и особо почетных гостей. Обслуживание праздничных мероприятий.

**Наименование дисциплины – Бухгалтерский учет в туристской индустрии.**

**Наименование компетенций – ОК-2, ОК-4, ПК-5, ПК-12.**

Вопрос - Особенности туристских организаций и их влияние на организацию бухгалтерского учета

Содержание вопроса

1. Понятие туристской деятельности.

2. Различия между туроператором и турагентом.

3. Виды туроператоров.

Вопрос - Учет затрат включаемых в себестоимость туристского продукта

Содержание вопроса

1. Сущность, структура и состав издержек производства.

2. Состав и классификация затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта.

Вопрос - Калькулирование себестоимости туристского продукта

Содержание вопроса

1. Методика калькулирования полной себестоимости турпродукта.
2. Распределение косвенных затрат.

Вопрос - Учет капитала, денежных средств и расчетов

Содержание вопроса

1. Организационно-правовые формы юридических лиц в туристской индустрии.
2. Учет собственного капитала. Бухгалтерский учет средств на расчетных и специальных счетах в банке. Учет денежных средств в иностранной валюте. Бухгалтерский учет кассовых операций.
3. Расчеты с помощью электронных платежей.

Вопрос - Учет представительских, командировочных и рекламных расходов

Содержание вопроса

1. Учет представительских расходов.
2. Учет расходов на рекламу.
3. Учет командировочных расчетов с подотчетными лицами.

Наименование дисциплины – **Инновации в туризме.**

**Наименование компетенций – ПК-6, ПК-7, ПК-9, ПК-11.**

Вопрос - Предмет и задачи дисциплины «Инновации в туризме»

Содержание вопроса

1. Характеристика инновационной сферы общества как социальной реальности.
2. Соотношение предметов изучения инновационной сферы в философии, экономике, теории управления, культурологии.

Вопрос - Инновации туристской деятельности

Содержание вопроса

1. Общее понятие менеджмента. Отличительные черты нововведений.
2. Функции инновационного менеджмента.
3. Критерии, определяющие успешность внедрения инновации: сотрудничество ученых и топ-менеджеров, эффективная кадровая политика, готовность к практическому использованию инноваций.

Вопрос - Стадии жизненного цикла инноваций

Содержание вопроса

1. Стадии: зарождение, ускорение роста, замедление роста, зрелость, спад. Понятие жизненного цикла продукции.
2. Понятие технологии и их основные типы: стабильная, плодотворная, изменчивая.
3. Этапы инновационного процесса: научный, технический, технологический, эксплуатационный. Понятие технологического разрыва.

Вопрос - Инновационные стратегии в деятельности современных организаций

Содержание вопроса

1. Понятие и виды инновационных стратегий. Особенности инновационных стратегий.
2. Классификация инновационных стратегий относительно внутренней среды организации: продуктовые, функциональные, ресурсные, организационно-управленческие. Подходы к разработке стратегии.
3. Понятие «портфельная стратегия» и ее компоненты: вектор роста, конкурентное преимущество, синергизм, стратегическая гибкость. Понятие «конкурентная стратегия».

Вопрос - Инновации в организации туристского бизнеса

Содержание вопроса

1. Понятия «инновация-продукт», «инновация-процесс».
2. Этапы инновационного цикла реализации инноваций: исследования, эксперимент, обучение кадров, организация рекламы и сбыта.

3. Инновации в турбизнесе: в создании турпродукта, в обслуживании туристов, в организации деятельности турпредприятия.

9. Список учебной и научной литературы для подготовки к государственному экзамену.

1. Федеральный закон от 23.02.1995 N 26-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах" [Электронный ресурс]: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=156884>

2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Электронный ресурс]: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=181793>

3. Абабков Ю.Н. и др. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филлипова, М.Ю. Абабкова. – М.: ИНФРА-М, 2012 – 214 с.

4. Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятий туризма. Изд-во Инфра-М, 2011 – 144 с.

5. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.

6. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учеб. пособие для вузов. 3-е изд., испр.: Издательский центр «Академия», 2012 – 224 с.

7. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению "Туризм". – М.: Академия, 2011. – 288 с.

8. Баринов В.А. Организационное проектирование. Учебник. – М.: Издательство «Инфра-М», 2012. – 384 с. ЭБС «Знаниум. com»

9. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2013 – 168 с.

10. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б.Башин, А.В. Зайцев.-2-е изд. испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013 – 168 с.

11. Барчуков И.С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие / Издательство: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 г.

12. Барчуков И.С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М., 2012. – 204 с.

13. Басовский Л. Менеджмент: учебное пособие. – М. Издательство «Инфра-М», 2013. – 216 с.

14. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2010.

15. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2010 – 304 с.

16. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Учебное пособие.-2-еизд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 272 с.

17. Бессараб Д.А., Штефан Л.В. География международного туризма: В 2-х ч. Ч.1. Туристское страноведение: Пособие для студентов вуза - Мн.: Тетра-Системс., 2011. – 144 с.

18. Богомоллова Е.С. Проектирование гостиничной деятельности. – М. Издательство «ИП Магарин О.Г.», 2013. – 168 с.

19. Бородин В.В. Анализ социально-экономической эффективности туризма, Учеб. пособие / В. В. Бородин. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2014 – 230 с.

20. Бородин В.В. Экономика туризма: учебное пособие. – М.: ФОРУМ, 2011 – 240 с.

21. Быстров С.А. Организация туристической деятельности. Управление турфирмой. Учебное пособие. – М. Издательство «ИД-Форум», 2013. – 400 с.
22. Ветитнев А.М., Войнова Я.А. Организация санаторно-курортной деятельности: Учебное пособие. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014 – 272 с.
23. Вольвач Я.В. Туристские услуги как объект гражданских правоотношений –М.: Норма: Инфра-М, 2012 – 128 с.
24. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: учебное пособие. Издательство: Юнити-Дана, 2012 г. <http://www.knigafund.ru/books/42741>
25. География туризма: учебник / под ред. А.Ю Александровой. 3-е изд.,испр. – М.: КНОРУС., 2013. – 592 с.
26. География туризма: Учебник./ В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн – Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.
27. Городецкая М.И. Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: учебное пособие.-2-е изд., испр. и доп. – М.: Вузовский учебник, 2012 – 304 с.
28. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумагартен, Ю.Б. Башин, А.В.З айцев – 2-е изд. испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013.
29. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013 – 72 с.
30. Добринина Н.А. Экскурсоведение. М., ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСИ», 2012. – 288 с.
31. Драчева Е. Л. Специальные виды туризма. Лечебный туризм: учеб. пособие для вузов М.: КНОРУС, 2010.
32. Еликанова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.И. Еликанова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина – М.: Дашков и К, 2013 – 248 с.
33. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие; 2-е изд., испр. и доп. – М.: ФОРУМ, 2011 – 168 с.
34. Истомина Э.Г., Гришунькина М.Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России: Учебное пособие. – М.: Издательский центр РГГУ, 2012. – 288 с.
35. История туризма в Российской империи, Советском союзе и РФ: 1696 - современность. Учебное пособие. - Ростов н/Д: Изд. Центр «МарТ», 2010. – 304 с.
36. История туризма: Учебник./ Отв. Ред. Ю.С. Путрик. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 256 с.
37. Калапуц П.А. Инновационный менеджмент: учебное пособие Издательство: Московского государственного открытого университета, 2010 г. 175 страниц, <http://www.knigafund.ru/books/148916>
38. Карманова Т.Е. и др. Статистика Туризма: Учебник/ Т.Е Карманова, А.Н. Малолетко, О.В. Каурова – М.: КНОРУС, 2012 – 208 с.
39. Каурова О.В. и др. Финансово-экономический анализ предприятий туристской индустрии: учебное пособие / О.В. Каурова, Е.Н. Подсевалова, А.Н. Малолетко. – М.:КРОНУС, 2011 – 216 с.
40. Кереева Ю.А. Основы туризма: Учебно-практическое пособие 2-е изд. Стереотип – М.: Советский спорт, 2010 – 108 с.
41. Коноплева, Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=44292](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44292) — Загл. с экрана.
42. Королев Л.М. Психология управления. Издательство: "Дашков и К", 2011 г. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=3571](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3571)
43. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071 с.
44. Краковская Т.А., Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / Издательский центр "МарТ", ИКЦ "МарТ". – 2010.

45. Крохина, Н.А. Этикет и протокол делового общения [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУУиЭ (Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета управления и экономики), 2010. — 383 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=63939](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63939) — Загл. с экрана.
46. Курс Социально-экономической статистики. Под ред. М.Г. Назарова. Издательство: Омега-Л, 2011 г., 1-11 стр. — <http://www.knigafund.ru/books/42637>
47. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов]. — М.: Дашков и К\*, 2010. — 328 с.
48. Кусков А. С. Курортное дело: учебник / А. С. Кусков, И. Ю. Булкин, П. С. Ширинкин. - Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH&Co, 2012.
49. Кусков А. С. Международный туристский рынок: механизмы функционирования и тенденции развития: монография / А. С. Кусков, Д. С. Ушаков. - Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH&Co, 2011.
50. Кусков А.С. Джаладян Ю.А Основы туризма: учебник 4-е изд.перераб – М.: КНОРУС, 2013 – 400 с.
51. Лукьянова Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России: Практикум: учебное пособие. - 2-е изд. Стереотип. – М.: КНОРУС., 2012. – 168 с.
52. Максимцова М.М. Менеджмент: учебник. – М. Издательство «ЮНИТИ-ДАНА», 2012. – 343 с.
53. Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 224 с.
54. [Медлик С., Инграм Х.](http://www.knigafund.ru/books/122656) Гостиничный бизнес: учебник. Издательство: Юнити-Дана, 2011 г. <http://www.knigafund.ru/books/122656>
55. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. 3-е издание.- СПб.: Вильямс, 2012.
56. Михайлина Г.И., Матраева Л.В. Управление персоналом: Учебное пособие. Издательство: "Дашков и К". 2012 г. [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=5636](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5636)
57. Основы страноведения и международного туризма: учеб. пособие для вузов / Д.В. Севастьянов. – Издательский центр «Академия», 2011.
58. Основы туризма: Учебник / Под ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с.
59. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. Пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования – М.: Академия, 2010 – 240 с.
60. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: Учебное пособие / Под ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.
61. Романов, В. А., Цветкова, С. Н. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для вузов] Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2010.
62. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденок, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 176 с.
63. Саак А.Я., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.
64. Сахарчук Е.С., Руднева М.Я. Организация туристической деятельности. Хрестоматия. – Место издания - РГУТиС, 2012.
65. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ) учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011 – 431 с.
66. Скоробогатов В.С. Управление производством: Учебное пособие Издательство: Московского государственного открытого университета, 2010 г. 108 страниц, <http://www.knigafund.ru/books/148928>

67. [Соболева Е.А.](#), [Соболев И.И.](#) Финансово - экономический анализ деятельности турфирмы: Учебное пособие. Финансы и статистика, 2010 – 112 с. Электронный ресурс: <http://www.knigafund.ru/books/97912>
68. Соколова М.В. История туризма: учебное пособие.- 6-е изд., стер-М: издательский центр «академия», 2010 – 352 с.
69. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: Учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. – 228 с.
70. Темный Ю.В., Темная Л.Р. Экономика туризма: учебник. Издательство: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2010 г. – 448 с.
71. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
72. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах. учебное пособие.-2-е изд. перераб. и доп. Ростов-на –Дону Издательский центр «МарТ», 2010 – 332 с.
73. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник: пер. с англ. 4-е изд., перераб и доп. – М.: ЮНИТИ –ДАНА, 2013 – 735 с.
74. Ушаков Д.С. Стратегическое планирование в туризме. Ростов н-Д.: Феникс, 2013 г. – 285 с.
75. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. Издательство: Дашков и К, 2012 г. <http://www.knigafund.ru/books/138590>
76. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Управление индустрией туризма России в современных условиях. – Москва, 2010.
77. Шматько Л. П., Жолобова, Л. В. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для вузов М.; Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2010.
78. Экономика предприятия туризма: практикум / С.А. Степанова, А.В. Крыга. – СПб.: СПбГИЭУ, 2013 г. – 141 с.
79. Экономика и управление санаторно-курортным комплексом: Учеб. пособие / О.А. Никитина. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012.

#### 10. Критерии оценивания ответов на государственном экзамене.

Для определения качества ответа выпускника на государственном экзамене и соответствия его оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» предлагаются следующие основные показатели:

- соответствие ответов программе аттестации, формулировкам проблем и вопросов;
- структура, последовательность и логика ответов;
- полнота и целостность, самостоятельность;
- знание и учет источников;
- степень и уровень знания специальной литературы по проблеме;
- качество ответов на дополнительные вопросы.

Исходя из перечисленных выше основных показателей выставляется:

Оценка «отлично» выставляется выпускнику, если ответ удовлетворяет следующим критериям:

1. Тема вопроса отражена полностью.
2. Глубина раскрытия темы (90-100%).
3. Правильное применение специальных терминов и высокий уровень культуры речи.
4. Знание проблем по вопросам билета на региональном уровне.
5. Знание дополнительного материала не входящего в программу учебных дисциплин.;

Оценка «хорошо» выставляется:

1. Допущены отдельные неточности в раскрытии вопросов поставленных в билете, кардинально не меняющих сущность ответа.

2. Глубина раскрытия вопросов 75-90%.
3. Применяет в своем ответе специальные термины и обладает достаточным уровнем культуры речи.
4. Знание проблематики по данным вопросам на региональном уровне.
5. Знание обязательного материала, входящего в общую образовательную программу; Оценка «удовлетворительно» выставляется:

  1. Допущены грубые неточности в ответе, меняющие сущность раскрываемых вопросов.
  2. Глубина раскрытия темы менее 70%.
  3. Плохо ориентируется в применении специальных терминов, низкий уровень культуры письменной речи.
  4. Недостаточно ориентируется в проблемах по вопросам билета на региональном уровне.
  5. Неполное знание обязательного материала, входящего в общую образовательную программу; Оценка «неудовлетворительно» выставляется при несоответствии ни одному из перечисленных показателей.

### **III. ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА– РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВКР, ТРЕБОВАНИЯ К ВКР, ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗАЩИТЫ ВКР, ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ВКР**

11. Выпускная квалификационная работа представляет собой выполненную обучающимся (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Она представляет собой самостоятельное научное исследование, содержащее анализ и систематизацию научных источников по избранной тем.

12. Требования к содержанию, объёму и структуре ВКР (указываются в соответствии с методическими рекомендациями по направлениям подготовки (специальностям).

13. Допустимая доля заимствований. Согласно положению «О выпускной квалификационной работе» КБГУ, допустимая доля заимствований устанавливается Ученым советом института, не ниже порога, установленного Ученым советом КБГУ. Допустимый уровень заимствования ВКР института социальной работы сервиса и туризма составляет: 45% - для бакалаврских ВКР, и 35% - для магистерских ВКР.

14. Методические рекомендации по подготовке ВКР выпускников кафедры экономики и менеджмента в туризме находятся в разработке.

15. Критерии оценивания результатов защиты ВКР. Для определения качества ответа выпускника на защите ВКР и соответствия его оценкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» предлагаются следующие основные показатели:

- Актуальность темы работы
- Научная новизна
- Цель и задачи работы
- Теоретическая значимость
- Практическая значимость
- Соответствие темы и содержания
- Качество оформления работы

Исходя из перечисленных выше основных показателей выставляется:

Оценкой «отлично» оценивается выпускная квалификационная работа, представляющая

собой научно-исследовательскую разработку проекта для туристской индустрии, в котором демонстрируется:

1. Умение собирать и анализировать статистическую информацию, нормативно-правовые документы, научные публикации, информацию с туристских сайтов;
2. Способность определять актуальность цели и задач, практическую значимость исследований;
3. Хорошее знание научной литературы на русском и иностранном языке;–умение применять современные методы исследования и инновационные технологии;
4. Знание рынка туристских услуг, финансовая обоснованность проекта;
5. Оригинальность проекта, его социальную значимость;
6. Способность к критическому анализу собственных результатов;
7. Работа должна содержать иллюстративный материал, список литературных источников, включая зарубежные, и работы последних лет.

Оценка «хорошо» ставится, если выпускник:

1. Не в полной мере раскрыл содержание работы (проекта);–не достаточно изучен рынок туристских услуг;
2. Не смог ответить на все вопросы;
3. В выпускной квалификационной работе имеются ошибки в оформлении библиографии и ссылок.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если выпускник:

1. Не знает современные тенденции в изучении темы выпускной квалификационной работы;
2. Проект слабо обоснован с финансовой точки зрения;
3. Не достаточно использовались современные методы и инновационные технологии;
4. Не смог ответить на вопросы членов ГАК;
5. В выпускной квалификационной работе содержатся грубые фактические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляются с учетом несоответствия содержания выпускной квалификационной работы ее названию, цели, предмету.

#### 16. Тематика ВКР.

1. Анализ культурно-исторических рекреационных ресурсов КБР.
2. Анализ состояния и совершенствование системы управления персоналом в туристской индустрии.
3. Бренд территории как фактор развития туризма в Кабардино-Балкарской Республике.
4. Организация туров выходного дня (на примере г. Сочи).
5. Особенности развития и перспективы горного туризма в Кабардино-Балкарской Республике.
6. Особенности управления кадрами санаторно-курортного учреждения.
7. Оценка инвестиционной привлекательности рекреационного комплекса Кабардино-Балкарской Республики.
8. Оценка туристско-рекреационного потенциала (на примере одного из регионов Московской области – опыт, практика, распространение подходов).
9. Правовое регулирование рынка туристических услуг: актуальные проблемы.
10. Преодоление этностереотипов в международном туризме как фактор повышения качества услуг в Московском секторе индустрии туризма.
11. Природно-ресурсный потенциал Московской области – прикладной анализ областных районов: методология и практика, применимость к другим регионам РФ.

12. Проблемы активизации спроса на рынке внутреннего туризма в Российской Федерации (на примере Москвы).
13. Разработка комплекса мероприятий по организации и совершенствованию.
14. Разработка маркетинговой стратегии продвижения и сопровождения предприятий ресторанного сервиса
15. Разработка программы подготовки персонала предприятий в сфере туризма и гостеприимства.
16. Роль рекламы и PR кампаний в туристском бизнесе.
17. Сертификация, ее роль в повышении качества социально-культурных и туристических услуг и их развития на международном, региональном и национальном уровнях (на примере регионов России).
18. Совершенствование программ детского экскурсионного туризма.
19. Современные методы повышения эффективности использования (загрузки) номерного фонда гостиниц.
20. Современные проблемы развития внутреннего туризма в Российской Федерации.
21. Создание привлекательного для туризма бренда Кабардино-Балкарии.
22. Стратегическое управление человеческими ресурсами на предприятии ресторанного сервиса.
23. Тенденции развития рынка туристских услуг в РФ.
24. Территориальный маркетинг: инструменты формирования бренда территории.
25. Формирование потребительской лояльности на предприятиях индустрии.

## 17. Фонд оценочных средств.

Коды компетенций по ФГОС ВО	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет)
<b>Общекультурные компетенции</b>		
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные принципы организации работы по поиску информации в различных источниках; возможности и принципы использования современной компьютерной техники;</li> <li>– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</li> <li>– теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта;</li> <li>– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;</li> <li>– использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии в практической деятельности.</li> </ul>
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
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	

ОК-7	способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами; навыками работы с прикладными программными средствами; способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий.</li> <li>– основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</li> <li>– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; принимать управленческие решения, исходя из конкретной ситуации.</li> </ul>
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
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	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;</li> <li>– фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; теоретические основы информатики и информационных технологий, возможности и принципы использования современной компьютерной</li> </ul>
ОПК-2	способностью к разработке туристского продукта	

ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>техники.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения;</li> <li>– обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами; способностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта;</li> <li>– математическим знаниями и методами, математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности в туристской индустрии; навыками работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами;</li> <li>– навыками анализа соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции</b>		

ПК-1	владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;</li> <li>– теоретические основы информатики и информационных технологий, возможности и принципы использования современной компьютерной техники;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять математические методы при решении практических задач в туристской деятельности; применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения;</li> <li>– планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;</li> <li>– навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;</li> <li>– навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг,</li> </ul>
ПК-2	способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности 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-6	способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	
ПК-7	способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг	
ПК-8	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	

ПК-9	готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта.
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий	
ПК-11	способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	
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	

18. Показатели оценивания планируемых результатов обучения для ГИА.

**Государственный экзамен**  
**Показатели и критерии оценивания при ответе на государственном экзамене**  
**Устный ответ на билет**

Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Сформулированы полные и правильные ответы на все задания экзаменационного билета, материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности.	<b>Отлично</b>
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.	Отвечающий продемонстрировал умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировал их и предложил варианты решений, дал исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы членов комиссии.	
Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Отвечающий дал полные правильные ответы на задания экзаменационного билета с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера, то есть не искажающие смысл научных концепций.	
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем.	Демонстрировал умение логически мыслить и формулировать свою позицию по проблемным вопросам.	<b>Хорошо</b>

Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	В ответах на все вопросы соблюдаются нормы литературной речи, слабо используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета. Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных проблем. Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	Отвечающий показал неполные знания, допустил ошибки и неточности при ответе на задания экзаменационного билета.	Удовлетворительно
	Продемонстрировал неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера.	
	В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, практически не используются термины и понятия профессионального языка.	
Знание учебного материала, умение выделять существенные положения, основную мысль при ответе на вопросы билета.	Отвечающий не дал ответа хотя бы по одному заданию экзаменационного билета; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы членов экзаменационной комиссии.	
Умение применять теоретические знания для анализа конкретных ситуаций и решения прикладных	В ответах на все вопросы допущены нарушения норм литературной речи, не используются термины и понятия профессионального языка.	Неудовлетворительно

проблем.		
Общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа	Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на задания билета, а также обучающемуся, который во время подготовки к ответу пользовался запрещенными материалами (средствами мобильной связи, иными электронными средствами, шпаргалками и т.д.) и данный факт установлен членами экзаменационной комиссии.	

**Выпускная квалификационная работа**  
**ВКР оценивается комиссией на основании следующих критериев.**  
**Описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал**  
**оценивания защиты выпускной квалификационной работы**

№	Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	Соответствие структуры и содержания работы требованиям ФГОС и методическим рекомендациям Полнота раскрытия темы работы Глубина анализа источников по теме исследования Соответствие результатов ВКР поставленным цели и задачам Исследовательский характер работы Практическая направленность работы Самостоятельность подхода к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения Соответствие современным нормативным правовым документам Правильность выполнения расчетов Обоснованность выводов	Отлично (если:) Хорошо (если:) Удовлетворительно (если:) Неудовлетворительно (если:)

	ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	Соответствие оформления работы требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям Объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям В тексте работы есть ссылки на источники и литературу Список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций	
	ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	Полнота и соответствие содержания презентации содержанию ВКР Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	
	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	Полнота, точность, аргументированность ответов	

№	Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям</li> <li>- тема работы раскрыта в полной мере</li> <li>- имеется глубокий анализ источников по теме исследования</li> <li>- результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам</li> <li>- работа носит исследовательский характер</li> <li>- работа имеет практическую направленность</li> <li>- отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения</li> <li>- работа соответствует современным нормативным правовым документам</li> <li>- работа содержит обоснованные выводы</li> </ul>	<b>Отлично</b>
2.	ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа оформлена в соответствии с требованиями ФГОС и Методическим рекомендациям</li> <li>- объем работы соответствует</li> </ul>	<b>Отлично</b>

			требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям - имеются ссылки на источники и литературу - список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций	
3.	ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- содержание презентации соответствует содержанию ВКР - грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ	<b>Отлично</b>
4.	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- ответ полный и аргументированный	<b>Отлично</b>

№	Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям</li> <li>- тема работы раскрыта в полной мере</li> <li>- имеется глубокий анализ источников по теме исследования</li> <li>- результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам</li> <li>- работа носит исследовательский характер</li> <li>- работа имеет практическую направленность</li> <li>- отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения</li> <li>- работа соответствует современным нормативным правовым документам</li> <li>- работа содержит обоснованные выводы</li> </ul>	<b>Хорошо</b>
2.	ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- работа оформлена в соответствии с требованиями ФГОС и Методическим рекомендациям	<b>Хорошо</b>

			<p>-объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям</p> <p>- имеются ссылки на источники и литературу - список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций</p>	
3.	<p>ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4</p>	<p>Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала</p>	<p>- содержание презентации соответствует содержанию ВКР</p> <p>- грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ</p>	<p><b>Хорошо</b></p>
4.	<p>ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11</p>	<p>Ответы на дополнительные вопросы</p>	<p>- ответы недостаточно аргументированы</p>	<p><b>Хорошо</b></p>

№	Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- структура и содержание работы соответствуют требованиям ФГОС и методическим рекомендациям</li> <li>- тема работы раскрыта в полной мере</li> <li>- слабо знает и учитывает источники по теме исследования</li> <li>- результаты ВКР соответствуют поставленным цели и задачам</li> <li>- работа носит исследовательский характер</li> <li>- работа имеет практическую направленность</li> <li>- отмечается самостоятельный подход к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения</li> <li>- работа соответствует современным нормативным правовым документам</li> <li>- работа содержит обоснованные выводы</li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>
	ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- работа оформлена в соответствии с требованиям ФГОС и Методическим	<b>Удовлетворительно</b>

			<p>рекомендациям</p> <p>-объем работы соответствует требованиям ФГОС и Методическим рекомендациям</p> <p>- имеются ссылки на источники и литературу - список источников и литературы актуален и оформлен в соответствии с требованиями Метод. рекомендаций</p>	
	<p>ОК-2, 5</p> <p>ОПК-1,3</p> <p>ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14</p> <p>ДПК-1,2,3,4</p>	<p>Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала</p>	<p>- содержание презентации не достаточно полное</p> <p>- грамотно и самостоятельно с использованием понятий и категорий излагает свой ответ</p>	<b>Удовлетворительно</b>
	<p>ОК-1, 3, 4</p> <p>ОПК-2,3</p> <p>ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11</p>	<p>Ответы на дополнительные вопросы</p>	<p>- ответы с замечаниями принципиального характера</p>	<b>Удовлетворительно</b>

№	Наименование компетенции (группы компетенций) в соответствии с ФГОС ВО	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Содержание выпускной квалификационной работы	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	<b>Неудовлетворительно</b>
	ОПК-2 ПК-1,2,3,6,14	Оформление ВКР	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	<b>Неудовлетворительно</b>
	ОК-2, 5 ОПК-1,3 ПК-1,2,3,4,5,6,7,8,8,10,11,12,13,14 ДПК-1,2,3,4	Содержание и оформление презентации и / или раздаточного материала	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	<b>Неудовлетворительно</b>
	ОК-1, 3, 4 ОПК-2,3 ПК-1,2,3,6,8,9, 10, 11	Ответы на дополнительные вопросы	- не соответствует ни одному из перечисленных показателей	<b>Неудовлетворительно</b>

Программа разработана в 2017 г., одобрена на заседании Ученого совета Института социальной работы, сервиса и туризма протокол № 10 от 15 декабря 2017 года.