

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«29» июня 2021 года

Программа государственного экзамена

Б3.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Учебный план: ФГОС3+_2021-2022_43.03.02_ИБК_ЗАО_Тех и орг туропер и турагент услуг №1-3 -
14.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ
5	УП	99	9	3
Итого	УП	99	9	3

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова
Анатольевна

Ольга

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

1.1 Цель государственного экзамена: Определить соответствие результатов освоения образовательной программы (компетенций) выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и подтвердить их способность и готовность использовать знания, умения и (или) практический опыт в профессиональной деятельности.

1.2 Задачи государственного экзамена:

- Проверить общетеоретическую подготовку выпускников;
- Оценить владение выпускников профессиональной терминологией в рамках содержания ООП и в соответствии с требованиями ФГОС ВО;
- Выявить умение выпускников использовать теоретическую подготовку для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС ВО;

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ИНДИКАТОРЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знает: – правила и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации.
Умеет: – устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять методы социального взаимодействия для реализации своей роли и коммуникаций внутри команды.
Владеет: – методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Знает: – принципы построения устного и письменного сообщения на русском и иностранном языках; правила и особенности деловой устной и письменной коммуникации.
Умеет: – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках.
Владеет: – навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в деловом общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках.
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
Знает: – приемы эффективного управления собственным временем; методики саморазвития на основе принципов образования на протяжении всей жизни; основные методики анализа экономической эффективности вложений в самообразование и саморазвитие.
Умеет: – эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморазвития и самообучения; анализировать экономический эффект от вложений в саморазвитие; выстраивать траекторию самообразования на основе принципов образования в течение всей жизни.
Владеет: – методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
Знает: – основы законодательства о противодействии коррупции; основные проявления коррупционного поведения и возможные варианты его предупреждения; негативные последствия коррупционного поведения; - основные мероприятия противодействия коррупции
Умеет: – выявлять признаки коррупционного поведения; - оценивать возможные коррупционные риски; - не допускать коррупционного поведения
Владеет: – навыками выявления коррупционного поведения; - навыками применения предусмотренных законом мер по пресечению коррупционного поведения
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере
Знает: – основные направления развития технологических новаций в туристской сфере.
Умеет: – осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности.
Владеет: – опытом использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере туризма.

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
Знает: – цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
Умеет: – использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.
Владеет: – навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта
Знает: – основные методы исследования туристского рынка и продвижения туристского продукта.
Умеет: – осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов.
Владеет: – навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
Знает: – методы поиска и обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;
Умеет: – учитывать в своей деятельности и соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг.
Владеет: – навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Знает: – требования безопасности, предъявляемые к организации обслуживания потребителей.
Умеет: – обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
Владеет: – навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПК-4: Способен формировать, продвигать и реализовывать туристский продукт
Знает: – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; - приоритетные направления развития туризма в РФ; основные концепции и организацию туристской индустрии; конъюнктуру рынка туристских продуктов; - терминологию и - аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
Умеет: - Проводить анализ конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг; - Проводить сравнительный анализ и маркетинг существующих предложений туроператоров; - Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; - Разрабатывать концепцию и программу туристского продукта.
Владеет: - Навыками поиска, сбора и анализа информации по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям стран и др.; - Навыками организации бронирования проживания, трансфера, визового и страхового обслуживания
ПК-2: Способен принимать управленческие решения в сфере организации туроператорской и турагентской деятельности, организовывать работу исполнителей
Знает: – Специфику организации туризма в различных регионах мира и России; - Условия обеспечения эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.
Умеет: – Осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
Владеет: – навыками руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

3 ПОДГОТОВКА К СДАЧЕ И СДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

3.1 Форма проведения государственного экзамена

Устная

Письменная

3.2 Дисциплины образовательной программы, которые имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников и включены в государственный экзамен

№ п/п	Наименование дисциплины
1	Правоведение
2	Менеджмент в туризме
3	Маркетинг в туризме
4	Человек и его потребности
5	Технологии туроперейтинга
6	Организация транспортного обслуживания в туризме
7	Технология организации международного туризма
8	Психология управления
9	Основы безопасности в туризме
10	Управление туристской деятельностью в регионах России
11	Деловой туризм и организация международных мероприятий
12	Информационно-коммуникативные технологии в туризме
13	Организация производственных процессов на предприятиях туризма
14	Продвижение туристского продукта

3.3 Система и критерии оценивания сдачи государственного экзамена

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
5 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> • глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин; • всесторонне и полностью раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов, специальной литературы; • ответ проиллюстрирован примерами, цифровыми данными, схемами, графиками, формулами, подтверждающими и углубляющими его содержание; • теоретические положения увязаны с практикой; • дан анализ дискуссий по данному вопросу (при необходимости); • продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма, имеется собственная аргументированная позиция по данному вопросу; • продемонстрировано понимание мировых тенденций в области происходящих в сфере туризма процессов; • даны правильные полные ответы на дополнительные вопросы; • обучающийся свободно выражает свои мысли, владеет профессиональным языком, умеет вести научную дискуссию. Ответ конкретен, логичен, последователен.
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> • твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; • правильно раскрыто содержание вопроса с использованием нормативно-правовых актов; • ответ проиллюстрирован примерами, формулами, расчетами, схемами, графиками (по необходимости), углубляющими содержание ответа; • продемонстрировано знание современных проблем в сфере туризма; • допущены некоторые неточности при ответе на дополнительные вопросы; • обучающийся умеет выражать свои мысли, владеет профессиональным языком, но не всегда четок, логичен и последователен.
3 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме; • получен в основном правильный, но недостаточно полный ответ на поставленный вопрос; • студент знает нормативно-правовые акты по заданному вопросу; • выявлено недостаточное умение увязать теоретические знания с практикой,

	<p>слабые знания современных проблем в сфере туризма;</p> <ul style="list-style-type: none"> • имеются затруднения в ответе на дополнительные вопросы, несущественные ошибки.
2 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-го материала, • ответ поверхностный, выявлено незнание ключевых вопросов, слабое знание нормативных документов, незнание современных проблем в сфере туризма; • поверхностный ответ или отсутствие ответа на дополнительные вопросы, существенные ошибки; • попытка списывания.

3.4 Содержание государственного экзамена

3.4.1 Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен

№ п/п	Формулировки вопросов
1	Технология обслуживания клиентов в туристской фирме.
2	Технология обслуживания клиентов на предприятиях питания.
3	Системы бронирования: характеристика существующих программ, их достоинства и недостатки.
4	Понятие сертификации и ее роль в обеспечении качества услуг в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
5	Международная организация по стандартизации (ИСО): структура, функции, область деятельности.
6	Государственная системы стандартизации (ГСС): основные положения, назначение, сфера применения.
7	Нормативно-правовые акты РФ, обеспечивающие защиту прав потребителя.
8	Состояние и тенденции развития гостиничной индустрии в России.
9	Сущность, специфика и функции рекламы и PR в туристской индустрии.
10	Основные средства маркетинговых коммуникаций в туристской индустрии. Интегрированные маркетинговые коммуникации: определение, преимущества, специфика применения.
11	Проблемы и основные направления исследований при подготовке рекламных и PR кампаний в туризме.
12	Средства распространения туристской рекламы: характеристика, преимущества и недостатки.
13	Основные этапы планирования и организации рекламной кампании предприятий сферы туризма и гостиничного бизнеса.
14	Фирменный стиль предприятий туристского и гостиничного бизнеса: понятие, цели формирования и основные элементы.
15	Концепция уникального торгового предложения и его роль в туристской рекламе
16	Сущность, функции и виды современного туризма.
17	Туроператорские компании как ведущий субъект туристского бизнеса: понятие, функции, правовое регулирование деятельности.
18	Турагентские компании: понятие, функции, формы взаимодействия с туроператорами.
19	Международные туристские организации: их роль и значение в развитии мирового туризма.
20	Туристские ресурсы региона как основа развития туризма: понятие и основные группы.
21	ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» как основной инструмент государственного регулирования туристской сферы: структура, содержание, существенные поправки.
22	Понятие и характеристика основных элементов туристской индустрии.
23	Понятие туристского продукта и этапы его формирования.
24	Состояние, проблемы и перспективы развития туристской отрасли в РФ.
25	Основные механизмы обеспечения безопасности туристской деятельности.
26	Использование компьютерно-сетевых технологий в деятельности предприятия сферы туризма и гостиничного бизнеса.

27	Информационные и рекламные веб-сайты предприятий туристической индустрии в Интернете: характеристика, функции, тенденции развития.
28	Сущность, специфика и функциональное назначение маркетинга в сфере туризма.
29	Содержание, задачи и основные направления маркетинговых исследований рынка туристических и гостиничных услуг.
30	Формирование маркетинговой ценовой стратегии туристического предприятия.
31	Сущность, специфика и целевые аудитории маркетинговых коммуникаций туристического предприятия.
32	Понятие и специфика маркетинговой продуктовой стратегии туристического предприятия.
33	Понятие и специфика маркетинговой сбытовой стратегии туристического предприятия.
34	Организация и деятельность маркетинговой службы туристического предприятия.
35	Менеджмент в туризме: понятие, функции и задачи управления.
36	Стратегическое и текущее планирование в туризме.
37	Современные методы и технологии принятия решений в туристском бизнесе.
38	Оценка внешней и внутренней среды организации. Методы оценки стратегического состояния организации (SWOT-анализ, PEST- анализ и др.)
39	Сущность коммуникации как процесса обмена информацией, коммуникационные сети и стили в управлении организацией.
40	Управление персоналом как функция менеджмента и целостная система. Особенности управления персоналом на туристском предприятии.
41	Мотивация и стимулирование персонала в сфере туризма: современные подходы.
42	Сущность инноваций и их классификация. Нововведения как объект инновационного управления.
43	Средства делового общения. Характеристика невербальных средств делового общения.
44	Понятие конфликта, его сущность, структура, основные фазы и этапы. Формы делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения.
45	Деловая переписка. Виды и способы оформления деловых писем.
46	Понятие спора. Факторы, влияющие на характер спора.
47	Процесс убеждения в деловом взаимодействии. Техники убеждающего воздействия.
48	Национальные особенности делового этикета и их влияние на деловые отношения.
49	Туристско-рекреационное проектирование в системе разработки и реализации региональной туристской политики.
50	Понятия туристско-рекреационная система, туристский комплекс, туристский центр, туристско-рекреационная зона, туристский регион. Современные научные подходы к развитию туристско-рекреационных территорий.

3.4.2 Варианты типовых контрольных заданий, выносимых на государственный экзамен

1. Проанализируйте франчайзинговые условия крупнейших туроператоров для агентств (представленные в раздаточном материале). В виде таблицы представьте результаты сравнения требований туроператоров относительно выбора и оформления офиса, квали-фикации и тестирования сотрудников, размера роялти и паушального взноса, комиссионно-го вознаграждения, ограничений продажи туров других туроператоров, плана продаж и др.

Какой из вариантов вам кажется оптимальным для начинающего турагенства?

2. Рассчитайте себестоимость путёвки.

Исходные данные: Семья из 3-х человек (2 взрослых + ребёнок 3 года) приобретает путёвку на 14 дней на первые 7 дней – с 3-х разовым питанием, а на следующие дни – 2-х разовым на курорт Краснодарского края.

Стоимость проживания на 1 взрослого – 1200 руб. в сутки.

Стоимость проживания ребёнка 30% от стоимости взрослого места.

Питание: взрослый – 700руб. – 2-х разовое, 1000руб. 3-х разовое.

Ребёнок – 150руб. – 2-х разовое, 250 руб. 3-х разовое.

Чем отличается цена от себестоимости? Как рассчитывается цена тура и от чего зависит процент прибыли, который закладывает туроператор?

3. Проведите анализ показателей выездного и въездного потоков российского туризма. Сравните самые актуальные показатели с данными предыдущих лет. Составьте перечень конкретных событий, которые повлияли на изменение ситуации.

При подготовке можно использовать раздаточный материал: статистические данные, туристские каталоги, журналы.

4. В Федеральной целевой программе «Развитие въездного и внутреннего туризма в РФ» в качестве приоритетного сценария развития туристской инфраструктуры провозглашен следующий: развитие ограниченного числа субъёктов Российской Федерации, наиболее пер-спективных с точки зрения развития внутреннего и въездного туризма, с использованием кластерного подхода.

Дайте развернутое определение туристского кластера. В виде схемы изобразите структуру туристского кластера, приведите примеры реализуемых в настоящее время проектов.

5. Изучите предложенный формуляр договора о реализации туристского продукта, найдите в нем несколько нарушений законодательства РФ. Объясните какие конкретно положения нормативных актов нарушены.

6. 1 взрослый + ребенок от 2-6 лет

Б. 2 взрослых + 2 детей: первый ребенок 2-6 лет, второй ребенок 6-12 лет

• Расшифруйте аббревиатуры, обозначающие тип размещения и питания, входящие в туристский продукт:

A. SGL+CHLD

Б. TWIN

В. QDPL

Г. DBL

Д. HB

Е. FB+

Ж. UAL

З. D. RO

И. BB

4 ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

4.1 Особенности проведения государственного экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Особенности проведения государственной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья регламентируются разделом 7 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

4.2 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

Процедура апелляции по результатам государственных аттестационных испытаний регламентируется разделом 8 локального нормативного акта СПбГУПТД «Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования».

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА

5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/78034.html
Черевичко, Т. В.	Экономика туризма	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75188.html
Арифуллин, М. В., Путрик, Ю. С., Ефимова, Г. Н., Караневский, П. И., Макушева, О. Н., Потапова, С. А., Троицкая, Н. Г., Арифуллин, М. В., Путрик, Ю. С.	Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания	Москва: Московский гуманитарный университет	2017	http://www.iprbookshop.ru/74716.html
Найджел, Морган, Аннет, Причард, Егоров, В. Н., Ерёмин, Б. Л.	Реклама в туризме и отдыхе	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71244.html
Воскресенский, В. Ю.	Международный туризм	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71022.html
Амирова, З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	http://www.iprbookshop.ru/46463.html
Долженко, Г. П., Ивлиева, О. В.	Туризмоведение	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета	2014	http://www.iprbookshop.ru/47160.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Пронина, С. А.	История туризма	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2016	http://www.iprbookshop.ru/66348.html
Сулейманова, Г. В., Шевченко, Е. И.	Реклама в туризме	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/62656.html
Ердавлетов, С. Р., Алиева, Ж. Н.	География международного туризма	Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби	2013	http://www.iprbookshop.ru/59770.html
Трухачев, А. В., Таранова, И. В.	Туризм. Введение в туризм	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС	2013	http://www.iprbookshop.ru/47370.html
Давыдова, Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	http://www.iprbookshop.ru/33651.html
Бабанчикова О. А.	Итоговый государственный экзамен	СПб.: СПбГУПТД	2015	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2747
Солодовникова, Ю. Р.	Виды туризма	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2013	http://www.iprbookshop.ru/26680.html

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru/>
3. Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. - <http://www.rstnw.ru/>
4. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: www.rostur.ru
5. www.tourdom.ru – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
6. www.tourinfo.ru – «Туринфо».
7. www2.unwto.org – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
8. www.rg.ru – электронная версия «Российской газеты».
9. www.ratanews.ru- ежедневная электронная газета

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

СПС КонсультантПлюс

5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и сдачи государственного экзамена

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска