

УНИВЕРСИТЕТ «ТУРАН-АСТАНА»



УТВЕРЖДЕНА
на заседании Академического Совета
протокол № 3 от «23» 10. 2024 г.

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

Образовательная программа 6В11101 «Туризм»

Астана – 2024

Программа разработана кафедрой «Дизайн, сервис и туризм» университета «Туран-Астана»

Программа обсуждена на заседании кафедры «ДСиТ»,
протокол № 2 от «04» 10. 2024 г.

Заведующая кафедрой «ДСиТ»
_____ Кабашева Н.В.

1. Цель комплексных экзаменов

Настоящая программа комплексного экзамена по ОП 6В11101 «Туризм» основана на Государственном общеобязательном стандарте образования Республики Казахстан, утвержденный Приказом МОН РК от 31 октября 2018 г №604 (с изменениями и дополнениями протокол №1 от 28.09.2019) Академической политикой Университета «Туран-Астана», утвержденного приказом Ректора от 05 марта 2019 г. №128-УП.

Целью комплексных экзаменов является определение соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям ГОСО. При этом проверяются как теоретические знания, так и практические навыки выпускника в соответствии ОП 6В11101 «Туризм»

2. Регламент проведения комплексного экзамена

Итоговая аттестация проводится в форме одного комплексного экзамена:

- Менеджмент туризма;
- Экскурсоведение;
- Техника и тактика активных видов туризма;
- Гостиничное хозяйство.

Итоговая аттестация проводится в соответствии с академическим календарем. К экзамену допускаются лица, завершившие полный курс обучения (освоено не менее 240 кредитов) и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Прием комплексного экзамена осуществляет аттестационной комиссией (АК). Председатель АК и персональный состав комиссии утверждается Ректором университета «Туран-Астана».

Программа комплексного экзамена доводится до сведения студентов не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты экзамена.

Обсуждение и окончательное оценивание ответов студента АК проводит на закрытом заседании, определяя итоговую оценку – в балльно-рейтинговом значении (таблица).

Результаты двух комплексных экзаменов доводятся до студента сразу после закрытого заседания АК. Студент, получивший на комплексном экзамене оценку «неудовлетворительно» не имеет права пересдавать в текущем учебном году.

3. Критерии и показатели оценки знаний студентов

№	Оценка в буквенной системе	Цифровой эквивалент баллов	%-ное содержание	Оценка по традиционной системе	Показатели критериев оценивания
1	2	3	4	5	6
1	A	4,0	95-100	отлично	1. Полностью, правильно с учётом современной теории излагает материал; 2. Показывает дополнительные знания; 3. Теоретические знания увязывает с практикой; 4. Свободно владеет терминологией; 5. Устанавливает причинно-следственные связи;

1	A	4,0	95-100	отлично	6. Умеет делать прогноз; 7. Уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
2	A-	3,67	90-94		1. Правильно с учётом современной теории излагает материал; 2. Отвечает полностью, самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Хорошо знает терминологию; 4. Устанавливает причинно-следственные связи; 5. Полностью отвечает на дополнительные вопросы.
3	B+	3,33	85-89	хорошо	1. Хорошо излагает материал; 2. Отвечает полностью, самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Владеет терминологией; 4. Владеет логикой; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.
4	B	3,0	80-84		1. Знает основной материал; 2. Обоснованно приводит примеры; 3. Делает обобщения и выводы; 4. Допускает неточности в терминологии, логике изложения; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.
5	B-	2,67	75-79		1. Знает основной материал, но отвечает сбивчиво без логики; 2. Допускает неточности при пользовании терминами; 3. При ответах на дополнительные вопросы допускает ошибки.
6	C+	2,33	70-74		1. Имеет только основы теоретических знаний; 2. Не умеет делать выводов и обобщений; 3. Не пользуется терминологией; 4. Отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы.
7	C	2,0	65-69		1. Имеет неполные знания основного материала; 2. Не владеет логикой; 3. Ответ носит фрагментарный характер; 4. На дополнительные вопросы отвечает не полностью.
8	C-	1,67	60-64		1. Имеет неполные знания основного материала; 2. Допускает неточности, не умеет делать выводы, обобщения; 3. Не владеет логикой; 4. Допускает ошибки при ответах на дополнительные вопросы.

9	D+	1,33	55-59	удовлетворительно	1. Не знает значительной части материала; 2. Слабо ориентируется в материале; 3. Не владеет логикой ответа на вопрос; 4. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы.
10	D	1,0	50-54		1. Знание и понимание основ теории с допущением существенных неточностей, некоторая поверхностность, снижающая понимание, но способность с помощью наводящих вопросов преподавателя приходить к правильному суждению.
11	F	0	0-49	неудовлетворительно	1. Отрывочные знания, изложение их без понимания смысла; 2. Дополнительные вопросы членов комиссии только затрудняют мысль, формально заученные положения теории.

4. Содержание комплексных экзаменов

Тематика экзаменационных вопросов соответствует избранным разделам из учебных программ циклов (БД/ПД ОП 6В11101 «Туризм»).

БД - Менеджмент туризма

ПД –Экскурсоведение, Техника и тактика активных видов туризма, Гостиничное хозяйство

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ВЫНОСИМЫХ НА КОМПЛЕКСНЫЙ ЭКЗАМЕН ДИСЦИПЛИН

5.1 МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА

5.1.1 Туризм как объект управления

Основные понятия и управленческие категории туризма. Основные этапы развития менеджмента. Особенности туризма как объекта управления.

5.1.2 Система структура управления туризмом.

Система управления туризмом. Туристские регионы, системы и предприятия. Структура управления туризмом.

5.1.3 Функции принципы менеджмента туризма

Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Характеристика основных функций менеджмента. Принципы менеджмента.

5.1.4 Методы менеджмента

Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно – административные методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Самоуправления.

5.1.5 Стил ь руководства туристской фирмой

Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческой решетка. Элементы управления (поведенческие факторы).

5.1.6 Личность, власть и авторитет менеджера.

Требования к менеджеру. Власть и личное влияние. Авторитет менеджера.

5.1.7 Управленческие решения

Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений.

5.1.8 Управление персоналом туристской фирмы

Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы. Планирование потребности в персонале. Подбор персонала. Оценка и прием на работу. Движение и профессиональное развитие персонала.

5.1.9 Управление процессами труда в туризме

Содержание и особенности управленческого труда в туризме. Основные направления рациональной организации труда. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Культура управленческого труда.

5.1.10 Искусство общения

Значение делового общения. Формы общения. Организация общения. Подведение итогов делового общения.

5.1.11 Организация проведения деловых совещаний и переговоров

Деловое совещание. Деловые переговоры.

5.1.12 Управление конфликтами и стрессами

Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Природа и причина стресса.

5.1.13 Эффективность менеджмента туризма

Понятие эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента туризма. Социальная эффективность менеджмента туризма.

6Рекомендуемая литература

6. 1 Основная литература

1.Мескон и др. Основы менеджмента. Под ред. Кубаева К.Е. Теория и практика управления.

2.Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник.

3.Балдин К.В. Информационные технологии в менеджменте: учебник [Текст] : учебная/ К.В. Балдин.- Москва : Академия, 2012.- 288 с.- (Высшее профессиональное образование).

4.Горфинкель В.Я. Инновационный менеджмент: учебник [Текст] : учебная/ В.Я. Горфинкель, А.И.

5.Базилевич, Л.В. Бобков; под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк.- 3-е изд., перераб. и доп..- Москва : Вузовский учебник: Инфра-М, 2011.- 464 с.

6.Малюк В.И. Менеджмент: [Текст] : учебная : деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование/ В.И. Малюк, 2009. 9 шт

6. 2 Дополнительная литература

1. Малюк В.И. Менеджмент: [Текст] : учебная : деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование/ В.И. Малюк, 2009. 9 шп
2. Даулетова А.М. Менеджмент и маркетинг: учебное пособие [Текст] : учебная/ А.М. Даулетова, Г.Н. Накипова.- КАРАГАНДА : Карагандинский экон. ун-т Казпотребсоюза, 2008.- 160 с.
3. Сураганова С.К. Туризм менеджменті: оқулық [Мјтін] : оқулық/ С.К. Сураганова, Б.О. Сабатаева.- Астана : Астана полиграфия, 2012.- 256 б.
4. Чудновский А.д. Управление индустрией туризма: электронный учебник [Электронный ресурс] : электронный диск/ А.д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин.- Москва : Кнорус, 2009.
5. Сураганова С.К. Основы предпринимательской деятельности в туризме: уч. пособие [Текст] : учебная/ С.К. Сураганова, Г.И. Ешенкулова.- Астана : Елорда, 2007.- 116 с.

5.2 ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ

5.2.1 Признаки и функции экскурсии. Признаки экскурсий как главные характеристики, раскрывающие сущность экскурсий. Функции экскурсии в воспитании и образовании экскурсантов.

5.2.2 Структура экскурсий. Вход на экскурсию, его структура: организационные и информационные отделы. Основная часть экскурсии: подтемы и их вопросы. Заключение на экскурсию, его содержание.

5.2.3 Классификация экскурсии. Основные принципы классификации. По содержанию: обзорные (многоплановые), тематические. По составу и количеству участников. По месту проведения. По способу передвижения. По форме проведения. Деление тематических экскурсий на исторические, природоведческие, литературные, архитектурные, производственно-экономические, религиозные. Определение градаций внутри тематических экскурсий, их характеристика. Развитие тематики экскурсий, ее зависимость от экскурсионных возможностей края, от наличия и характера экскурсионных объектов, спроса потребителей экскурсионных услуг.

5.2.4 Показ на экскурсии. Показ на экскурсии как процесс реализации принципа наглядности. Задачи показа. Условия для показа. Виды показа. Особенности показа на экскурсии, его активность, логическая последовательность, главенствующее значение, сюжетность, парадоксальность. Взаимообусловленность, соотношение и особенности показа и рассказа в экскурсии.

5.2.5 Рассказ на экскурсии. Основные требования к рассказу и его задачи. Трансформация устной речи (рассказа) в зрительные образы. Особенности рассказа на экскурсии: зависимость от показа, подчиненность показу конкретность рассказа, его утверждающий характер. Речь экскурсовода, ее темп и характер. Использование образных средств языка. Приемы усиления выразительности речи. Культура речи экскурсовода.

5.2.6 Методика подготовки экскурсии. Основные этапы подготовки экскурсии, их последовательность и взаимосвязь. Организация предварительной и непосредственной работы над экскурсией.

Определение цели, темы и подтем экскурсий. Изучение и накопление материала по теме экскурсий: литературных, архивных, статистических, музейных источников, свидетельств очевидцев событий, компьютерных энциклопедий, мультимедийных баз, консультаций специалистов.

Отбор экскурсионных объектов, их классификация. Изучение экскурсионных объектов, составление карточек экскурсионных объектов.

Определение трассы движения, выбор мест экскурсионного показа и стоянок для автотранспорта. Создание схемы экскурсионного маршрута.

Комплектование портфеля экскурсовода: подготовка дополнительных иллюстративных, аудио и видео материалов по теме экскурсии.

Составление технологической карты – основного методического документа экскурсии.

Составление текста экскурсии. Требования, предъявляемые к контрольному и индивидуальному текстам экскурсии. Соотношение общего и локального материала. Раскрытие темы экскурсии подтемы и экскурсионные объекты. Логическая взаимосвязь подтем экскурсии.

Прием и утверждение экскурсии.

5.2.7 Методика проведения экскурсии. Цель и задачи методики проведения экскурсии. Дидактические принципы в экскурсионной методике.

Основные методические приемы показа. Предварительный осмотр, его характеристика. Виды экскурсионного анализа: архитектурный, исторический, природоведческий, производственно - экономический. Понятие о приемах локализации событий, зрительного сравнения, показа

Методические приемы рассказа на экскурсии: характеристики, описания, объяснения, комментирования, репортажа, экскурсионной справки. Литературный монтаж в экскурсии. Применение приема цитирования, его объем, уместность.

Методические приемы, активизирующие познавательную деятельность экскурсантов: беседа, задание, элементы исследования. Подведение экскурсантов к самостоятельным выводам и обобщениям.

5.2.8 Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Значение дифференцированного обслуживания. Виды группировки экскурсантов. Особенности проведения экскурсий для различных групп, участвующих в обычных экскурсиях, учебных, для отдыхающих на турбазах, санаториях, домах отдыха. Экскурсия для детей, туристов, специалистов определенной отрасли знаний.

5.2.9 Требования ГОСТа 28681.1.-95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание». Проектирование услуги «Экскурсия». Технологические документы, являющиеся результатом проектирования услуги «Экскурсия».

5.2.10 Техника проведения экскурсии. Понятие техники проведения экскурсии, ее цель и задачи. Требования, предъявляемые к технике проведения экскурсии. Знакомство экскурсовода с группой, организационные указания. Место экскурсовода при проведении вступления основной части и заключения. Работа с микрофоном. Выход экскурсантов из автобуса. Расстановка группы у объекта. Передвижение экскурсантов, темп движения. Соблюдение времени в экскурсии. Ответы на вопросы. Использование экскурсоводом жестов – иллюстративных, указательных, реконструирующих, символов при показе экскурсионных объектов. Соблюдение ритуалов на экскурсии Техника безопасности на экскурсионных маршрутах.

5.2.11 Профессиональное мастерство экскурсовода. Права и должностные обязанности экскурсовода. Требования, предъявляемые к личности экскурсовода. Знания и умения экскурсовода по профессии. Пути повышения мастерства экскурсовода. Контроль над работой экскурсоводов. Экскурсовод как руководитель и воспитатель. Этикет экскурсовода.

5.2.12 Использование знаний различных дисциплин при подготовке и проведении экскурсии. Психологические аспекты экскурсии. Использование элементов

психологии в экскурсионной деятельности. Особенности организации внимания аудитории. Кризисы внимания, их учет при проведении экскурсий. Особенности работы с различным контингентом экскурсантов.

Экскурсия как педагогический процесс. Экскурсия как процесс познания. Ощущение восприятие на экскурсии. Представление на экскурсии, его роль. Единичные и общие, конкретные и абстрактные представления. Воспитательные и познавательные функции экскурсии.

5.2.13 Организация методической работы в экскурсионном деле. Структура методической работы экскурсионного учреждения: методический отдел, методический кабинет, методический совет, методические секции экскурсоводов, творческие группы, группы экскурсоводов по работе с различными категориями населения. Работа экскурсовода в методической секции. Индивидуальный (личный) план экскурсовода.

5.2.14 Особенности проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные темы. Основные понятия и терминология архитектурных объектов и их использование в экскурсиях. Классификация архитектурно-градостроительных экскурсий. Раскрытие связи архитектуры с историческими эпохами, уровнем социально-экономического развития общества. Особенности показа и рассказа. Методические приемы проведения указанных экскурсий. Роль архитектурных и искусствоведческих экскурсий в эстетическом воспитании, формировании нравственных идеалов.

5.2.15 Особенности проведения природоведческих экскурсий. Классификация природоведческих экскурсий. Формирование материалистического мировоззрения, патриотизма, воспитание бережного отношения к природе у экскурсантов. Пропаганда охраны природы и окружающей среды. Характеристика природных объектов. Специфика показа, наблюдения и анализа экскурсионных объектов природы в их естественной среде. Содержание природоведческих экскурсий, особенности показа и рассказа.

5.2.16 Особенности проведения экскурсий на исторические и литературные темы. Цели и задачи исторических и литературных экскурсий, их классификация. Особенности показа и рассказа, особые приемы проведения исторических и литературных экскурсий. Место музейной экспозиции и исторических и литературных экскурсиях.

5.2.17 Особенности проведения этнографических экскурсий. Цели и задачи этнографических экскурсий. Особенности показа и рассказа, особые приемы поведения экскурсий. Объекты этнографических экскурсий. Обычаи и традиции народов Казахстана.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.-М.:Советский спорт, 2010.-214 с.
2. Лютерович О.Г., Ягофаров Г.Ф.. Экскурсионная деятельность в РК. – Алматы: Изд «Servicexpress», 2013.-281
3. Курило Л.В., Е.В. Смирнов Основы экскурсионной деятельности. –М.: Советский спорт 2012.-206 с.
4. И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства – М.:ИНФА – М.2011
5. Матюхина Ю.Л., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность – М.: Альфа – 2011-202 с.

Дополнительная литература

1. Скобельщина А.С., Шарухин А.П. Технология и организация экскурсионных услуг – М.: «Академия» 2010
2. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. С – ПТ : изд. «Невский фонд», 2008
3. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения. Минск, 1988.
4. Кулаев К.В. Экскурсионная деятельность: теоритические и методологические основы.-М., 2004.-С.25.
5. Савина Н.В., Горбылева З.М. Экскурсоведение. – Минск.: Изд-во БГЭУ, 2004 - 333 с.
6. Муналбаева У.Д. Музейная педагогика. – Алматы, 2013.-527 с.
7. Лютерович О.Г. Педагогические условия подготовки будущих экскурсоводов в ВУЗах: ... канд. пед. наук. – Алматы, 2010. – 152 с.
8. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме. – М.: Изд-во «Академия», 2008.-220
9. Юхиевич М.Ю. Я поведу тебя в музей.- М., 2008.-223 с.
10. Саидов А.А. Научно-педагогические основы подготовки менеджеров туризма. Алматы, 2000
11. Долженко Г.П. Экскурсионное дело.- М., 2007.-301 с.

5.3 ТЕХНИКА И ТАКТИКА АКТИВНЫХ ВИДОВ ТУРИЗМА

5.3.1 Основные понятия техники и тактики активных видов туризма.

Характеристика основных признаков понятий, «техника туристского путешествия», «тактика туристского путешествия». Значение технико-тактической подготовки специалистов в организации работы туристского-рекреационных учреждений.

Характеристика основных тактических понятий: цель, силы, средства, время, запасной и аварийный варианты маршрута, безопасность туристского путешествия. Тактические схемы построения маршрутов.

5.3.2 Отечественная и зарубежная классификация активных туристских путешествий.

Понятие «классифицированное туристское путешествие». Роль знаний о классификациях

Туристских путешествий в профессиональной подготовке организаторов туристских структур. Возникновение и развитие отечественной классификации активных туристских путешествий.

Понятие категории сложности туристского маршрута. Понятие категории трудности естественных препятствий в туристском маршруте. Специфика классификации горных, водных и пешеходных путешествий.

Особенности зарубежных классификаций активных туристских путешествий.

5.3.3 Содержание и методика составления тактических разработок в активных видах туризма.

Общая характеристика тактической разработки маршрута в активных видах туризма. Роль тактических разработок в коммерческом использовании активных видов туризма.

Обоснование выбора маршрута активного туристского путешествия Маршрут с его основными физико-географическими пунктами с естественными препятствиями. График движения и описание маршрута Картографический материал, запасной и аварийные варианты маршрута.

Характеристика предполагаемой группы туристов и бригады сопровождения. Материально-техническое обеспечение (обувь, одежда, снаряжение, медикаменты) активного туристского путешествия. Общие рекомендации по подготовке и проведению путешествия.

5.3.4 Организации питания в активном туристском путешествии

Значение и научные основы рационального питания человека. Энергетические затраты человеческого организма в условиях физической нагрузки. Основы правильной организации питания в активном туристском путешествии.

Выбор продуктов, их калорийность. Состав суточного рациона питания

Применение предварительно приготовленных продуктов. Типовое меню
Калорийность и химический состав основных блюд, входящих в рацион питания туристов.

Режим питания на маршруте. Водно-солевой режим. Организация горячего питания утром и вечером. Организация питания днем. Особенности питания туристов на больших высотах.

Упаковка, хранение, транспортировка и учет продуктов в походе.

Приготовление пищи. Понятия общей и специальной физической подготовки.

5.3.5 Физическая подготовка к активной туристской деятельности

Значение физической подготовки к путешествиям с активными способами передвижения. Основные признаки энциклопедического понятия физической подготовки туристов. Понятия общей и специальной физической подготовки

Характеристика основных физических качеств туристов: силы, выносливости, равновесия. Основная цель, принципы, методы и средства физической подготовки туристов.

Общие требования к физической подготовке участников и обслуживающего персонала для активных туристских путешествий. Организация практических занятий по общей и специально физической подготовке обслуживающего персонала.

Основы содержания профессиональной физической подготовки организатора (менеджера) туристской структуры. Правила гигиены и сохранения здоровья.

5.3.6 Общая характеристика снаряжения для активных туристских путешествий

Основные признаки понятия «туристское снаряжение» и требования к нему. Личное снаряжение и его общий перечень. Личное снаряжение в горном путешествии. Особенности личного снаряжения в лыжном путешествии.

Групповое снаряжение и его общий перечень. Особенности группового снаряжения в пешем и горном путешествиях. Особенности группового снаряжения в водном и лыжном путешествиях.

Подготовка снаряжения к путешествию, приобретение, проверка, обработка, транспортировка, ремонт, уход и хранение, в межсезонный период.

5.3.7 Обеспечение безопасности при занятиях туризмом

Понятия безопасности при занятиях туризмом. Причины травматизма и причастных случаев в туризме. Зависимость количества и тяжести причастных случаев от вида туризма и категории сложности маршрута.

Система обеспечения безопасности активных туристских путешествий. Контрольно-спасательный отряд (КСО) туристской структуры и его функции: профилактическая деятельность, материально-техническое обеспечение, поисково-спасательные работы.

Взаимодействие КСО туристской структуры с государственными аварийно-спасательными службами.

5.3.8 Меры профилактики и медицинское обеспечение активных туристских путешествий

Необходимость медицинского обследования туристов, обслуживающего персонала в межсезонный период и непосредственно перед началом путешествия. Предупреждение травм и заболеваний, характерных для активных туристских путешествий. Особенности системы профилактики.

Оптимальный режим работы и отдыха в активном путешествии. Гигиенические требования к обуви, одежде, снаряжению для похода. Личная гигиена туриста в походе.

Комплектование медицинской аптечки с учетом особенностей конкретного маршрута. Применение специальных медикаментозных средств. Особенности лечения туристов-спортсменов, получивших травмы.

5.3.9 Особенности организации и проведения горных путешествий 1-2 категорий сложности.

Основные признаки понятия «горный туризм». Краткий обзор районов горных туристских путешествий по территории Казахстана. Эталонные горные путешествия 1-2 категории сложности.

Характеристика естественных препятствий в горных путешествиях. Основы техники горных путешествий: передвижение по травянистым склонам, осыпям, снегу, фирну, льду, техника и переправ через водные преграды в горах.

5.3.10 Особенности организации водных путешествий категорий сложности

Основные признаки понятия «активные туристические путешествия на воде». Краткий обзор районов водных путешествий по территории Казахстана. Эталонные водные путешествия 1-2 категории сложности.

Виды естественных препятствий в водном туризме, их элементы происхождения. Основные техники движения и управления плавсредствами. Организация водного похода, основы тактики водных путешествий.

5.3.11 Особенности организаций в проведения пеших, лыжных, велосипедных путешествий 1-2 категории сложности

Основные признаки понятий “пешеходный туризм”, “лыжный туризм”, “велотуризм”. Краткий обзор районов пеших, лыжных, велосипедных путешествий 1-2 категории сложности по Казахстану. Эталонные маршруты путешествий.

Элементы техники и особенности тактики пешеходных путешествий. Естественные препятствия и техника их преодоления в лыжных походах. Тактика лыжных походов 1-2 сложности.

Тактика движения и преодоления естественных препятствий в велопоходах. Тактика велопоходов.

5.3.12 Подготовка и формирование бригад сопровождения для активных туристских путешествий 1-2 категории сложности.

Общая характеристика личного состава бригад сопровождения (БС) отечественных и иностранных клиентов в активных туристских путешествиях. Специальные требования к членам бригад сопровождения путешествиях 1-2 категории сложности. Распределения обязанностей в походе.

Предпоходные общефизические и технические тренировки, отработка походных навыков членов БС. Варианты акклиматизации и обработки возможных аварийных ситуаций на маршруте. Специальные требования к обеспечению снаряжением, продуктами питания и медикаментами обслуживающего персонала трекингов. Оформление маршрутных документов.

5.3.13 Особенности организации активных туристических путешествий 3-6 категорий сложности и восхождения на горные вершины

Общая характеристика активных туристских путешествий 3-6 категорий сложности, их отличие от путешествий 1-2 категорий.

Социальная значимость, проблемы и перспективы организаций сложных туристских путешествий.

Особенности организаций обслуживающего персонала для обычных и высотных восхождений на горные вершины Республики Казахстана, стран ближнего зарубежья.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Базовая подготовка по спортивно-оздоровительному туризму. Учебное пособие. под общ ред. проф В.С. Кунарева и проф. В.К. Шеманаева. СПб, 2018 -304 с.
2. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИБ, 2020. – 118 с.
3. Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 295 с.
4. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 195 с.
5. Методика преподавания специальных дисциплин [Текст]: учебное пособие / Е.Н. Ларина. – Воронеж: ВГПУ, 2014. - 111 с

Дополнительная литература

1. Махов С.Ю. «Основы активного туризма»: учебное пособие.- Москва, 2020.- 190 с.
2. Махов С.Ю. Практика активного туризма: учебно-методическое пособие.- Москва, 2020.- 149 с.
3. Рубис Л. Г. Спортивный туризм [Электронный ресурс]: учебник / Л. Г. Рубис. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 166 с.
4. Балабанов И. «Узлы»*. – М: Издатель И.В. Балабанов, 2018. 80 с.
5. Практика активного туризма: учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. — Орел: МАБИБ, 2020. — 149 с.

5.4 ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

5.4.1 Роль и место дисциплины «Гостиничное хозяйство». Методы изучения.

Цель и задачи курса «Гостиничное хозяйство». Исторические корни индустрии гостеприимства. Понятие о «гостиничном хозяйстве» как важнейшей составляющей индустрии туризма. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Комплексный анализ индустрии гостеприимства.

5.4.2 История развития гостиничного дела, гостиничных услуг. Гостиничный бизнес и динамика его развития. Классификация гостиничных сооружений по объему выполненных работ: для короткой остановки, для длительной остановки, для сезонной остановки. Характеристика гостиничных сооружений по условиям размещения: отели для туристов, отели для активных развлечений, отели семейного туризма, отели среднего и низкого уровня сервиса, отели для юных туристов.

5.4.3 Классификация средств размещения, рекомендованная ВТО. Типовая классификация. 4 группы средств размещения, их характеристика. Гостиницы и аналогичные предприятия. Коммерческие и социальные предприятия размещения. Специализированные средства размещения. Классификация средств размещения (стандартная классификация) Частные туристские средства размещения. Определение гостиницы, туристской гостиницы. Регламентация и классификация гостиниц.

Системы классификации гостиниц, наиболее распространенные классификации. Классификация мотелей

Классификация средств размещения (стандартная классификация). Стандартная классификация средств размещения туристов. Основные характеристики гостиницы 1*. Основные характеристики гостиницы 2*. Стандарты гостиницы 3*. Требования, предъявляемые гостиницам 4*. Требования, предъявляемые к аттестации гостиниц.

Основные характеристики гостиницы 5*.

5.4.4 Общая характеристика гостиничных сооружений. Гостиничный бизнес и динамика его развития. Классификация гостиничных сооружений по объему выполненных работ: для короткой остановки, для длительной остановки, для сезонной остановки. Характеристика гостиничных сооружений по условиям размещения: отели для туристов, отели для активных развлечений, отели семейного туризма, отели среднего и низкого уровня сервиса, отели для юных туристов.

Классификация гостиничных зданий. Архитектурное решение. Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении гостиниц. Различие зданий гостиниц по признакам. Проблемы гостиничного хозяйства на современном этапе: доход, окупаемость, прибыль, сервис, привлечение клиентов.

Типология зарубежных гостиниц. Типы гостиниц: отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, мотель, гостиница экономического класса, частная гостиница, курортная гостиница, гостиница-кондоминиум (таймшеринг), домовладение, гостиница в организации. Их характеристики, размеры, местоположение, обслуживание, цена, потребители, условия, управление

5.4.5 Технология обслуживания в гостинице. Простейшая технологическая схема обслуживания в гостинице. Прибытие, прием и размещение, проживание, питание, дополнительные услуги, выезд. Принципы технологии обслуживания в гостиничных учреждениях.

5.4.6 Структура туристско-гостиничного комплекса. Управленческая структура, организационная схема, гостевой цикл (по Уокеру). Высшее управленческое звено в США, примерная организационная структура. Основные службы. Управленческая структура некоторых отелей в Республике Казахстан.

Состав помещений гостиницы. Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Назначение гостиничных помещений, деление их на группы: вестибюль, жилая часть, пункты питания, помещения торгово-бытового назначения, служебные, бытовые, технические и т.д., их функции. Связи основных групп помещений по схеме. Служба размещения, её функции.

Жилая часть гостиничного комплекса и обслуживание в ней. Состав жилой части гостиницы: номера, коммуникации, гостиные, лестнично-лифтовые холлы, помещения дежурного персонала. Классификация номеров. Обслуживание жилой части гостиницы по видам помещений.

5.4.7 Системы жизнеобеспечения гостиницы. Требования, предъявляемые к инженерным сооружениям. Виды водоснабжения, их назначения, нормы расхода. Системы отопления гостиниц. Основные составляющие потребления теплоты. Системы вентиляции и очистки воздуха. Электроснабжение, его оборудование и основные характеристики. Слаботочное хозяйство, его значение для жизнедеятельности гостиницы. Локальная вычислительная сеть, ее структура и функции.

5.4.8 Службы гостиницы. Управление персоналом. Классификация служб и их функции. Управление номерным фондом. Административная служба. Служба общественного питания. Коммерческая служба. Менеджеры высшего звена. Функции и базовые операции в работе менеджера. Менеджеры среднего и низшего звена их цели и задачи.

5.4.9 Организация питания в гостиницах. Общие сведения о ресторанном обслуживании. Характеристика зарубежных предприятий питания. Виды ресторанов: клубы, кейтеринг, кофе-шоп, кафетерий, шведский стол, банкетный стол и др. Их

классификация по размеру, расположению, виду обслуживания, цене, меню, управлению, потребителю. Основные понятия ресторанного бизнеса. Функции основных категорий работников ресторана. Ресторанный сервис. Индустрия питания. Классификация подразделений питания. Предприятия питания. Продукция предприятий питания. Меню, его виды и функции. Обслуживание гостей, последовательность операций: встреча, приветствие, размещение, прием заказов и др. Менеджмент предприятий питания. Функции управленческого и обслуживающего персонала.

5.4.10 Корпоративная культура в индустрии гостеприимства. Основные квалификационные требования к персоналу. Статистика гостеприимства: уровень загрузки, процент занятости, средняя цена гостиничного и реального номера, коэффициент прибыльности, комплексное обслуживание гостей. Новые виды и формы обслуживания туристов в гостиницах.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. М., 2009
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М., 2006
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. М., 2006
4. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. М., 2009
5. Горенбургов М.А., Медведев А.Л. Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле. М., 2007
6. Гостиничный и туристический бизнес. М., 2008
7. Елканова Д.И., Осипов Д.А. и др. Основы индустрии гостеприимства. Изд-во Дашков и Ко, 2009

Дополнительная литература

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства. Москва, 2005
2. Джон Уокер. Введение в гостеприимство. Москва, 2005
3. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристский бизнес. Москва, 2006
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. - М.: КНОРУС, 2005
5. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. - Р-н-Д: Феникс, 2006