



## ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

### 1. Особенности перевозки организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.

Использование железнодорожного транспорта в туристском бизнесе. Специальные туристско-экскурсионные поезда. Требования к техническому оборудованию подвижного состава. Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских поездов. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на железнодорожном транспорте. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на железнодорожном транспорте.

### 2. Особенности обслуживания туристов при организации автобусных туров.

Использование автомобильного транспорта в туристском бизнесе. Специальные туристско-экскурсионные автобусы, их классификация. Требования к техническому оборудованию туристских автобусов. Технология разработки туристско-экскурсионного маршрута с использованием специальных туристских автобусов. Паспорт трассы автобусного путешествия. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на автобусном туре. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на автобусах.

### 3. Обслуживание организованных групп туристов на водном транспорте.

Использование водных транспортных средств в туристском бизнесе. Специальные речные и морские круизные суда. Требования к техническому оснащению морских и речных круизных судов. Организация обслуживания туристов в круизном путешествии. Руководитель туристской группы в круизном путешествии. Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на морских и речных круизных судах.

### 4. Материально-техническая база и оформление офиса турфирмы.

Общие требования к оборудованию офиса турфирмы и к его оснащению оргтехникой. Локальная компьютерная сеть. Интерьер и его влияние на качество обслуживания клиентов. Система безопасности и пожарной сигнализации.

### 5. Технологии гостиничного обслуживания туристов.

Характеристика и технология функционирования службы приёма и размещения, службы эксплуатации номерного фонда, административной, инженерно-технической, маркетинговой и службы обеспечения безопасности туристского гостиничного комплекса.

**6. Технологии маркетинговых исследований туристского рынка перед разработкой тура.**

Определение проблем и постановка цели исследования. Сбор первичной маркетинговой информации на рынке туристских услуг (интервьюирование, анкетирование, метод экспертной оценки). Систематизация и анализ полученной информации. Интерпретация результатов анализа (аналитическая записка). Принятие управленческих решений.

**7. Технология разработки и утверждения туристского путешествия (маршрута).**

Основные этапы разработки тура (туристского путешествия). Анализ собственных возможностей. Краткое описание услуги «туристское путешествие». Детальное исследование туристских ресурсов на предлагаемом маршруте. Разработка технологической карты туристского путешествия. Пробная обкатка маршрута без туристов. Разработка мер обеспечения безопасности маршрута. График загрузки туристского предприятия. Информационный листок к туристской путевке. Проведение рекламных акций.

**8. Технология предреализационных процессов в сфере туризма и гостеприимства.**

Организационный аспект создания турфирмы. Особенности туристских услуг. Структура подразделений турагентства. Отдел продаж. Отдел бронирования. Транспортный отдел. Отдел рекламы. Отдел отправки туристов. Руководство текущей деятельностью туристской фирмы. Должностные инструкции.

**9. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта.**

Клиенты турагентства и их потребности. Презентация туристского продукта. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Технология проведения и стимулирования продаж. Методы продажи: место встречи продавца и покупателя, характер контакта, дистанция, отделяющая продавца от покупателя, степень участия электронных средств и т.д.

**10. Организация перевозок организованных групп туристов воздушным транспортом.**

Использование воздушного транспорта в туристском бизнесе. Формы взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний. Структура наземного транспортного обеспечения авиатуристов: аэродромы и аэропорты. Оформление проездных документов. Руководитель туристской группы на авиационном маршруте. Бортовые услуги. Технология обслуживания

туристов на международных авиалиниях Основные требования техники безопасности при перевозке туристов на воздушном транспорте.

#### **11. География основных направлений туризма.**

Современные тенденции развития туристских организаций. География познавательного и развлекательного туризма. Туризм с целью отдыха и развлечений в Европе, Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе, Африке и на Ближнем Востоке. География религиозного туризма. Центры паломничества и религиозный туризм. География лечебно-оздоровительного туризма. Лечебно-оздоровительный туризм в Европе, Америке, Ближнем Востоке, Азии, Океании и Африке. География спортивного и экологического туризма. География делового туризма и бизнес-поездки.

Развитие бизнес-туризма, конгрессно-выставочного туризма и инсентив-туров.

#### **12. Рекреационное и туристское районообразование и районирование.**

Теоретико-методологические основы рекреационного районообразования и районирования. Рекреационное районообразование. Рекреационное районирование. Туристское районирование и зонирование. Районообразующие признаки в международном туризме. Рекреационный и туристский районы: понятия и основные признаки. Районы узкой и широкой специализации. Понятие о туристском регионе. Региональный туризм. Основные факторы, влияющие на развитие регионального туризма.

#### **13. Международный туризм в Российской Федерации.**

География туризма в Российской Федерации. Разнообразие видов туризма в Российской Федерации. Туристские районы Северного Кавказа. Черноморское побережье Кавказа как основная рекреационная зона России. Горно-Кавказский рекреационный район. Прикаспийский туристско-рекреационный потенциал. Азовский туристский район. Туристские районы Центральной России. Туристские районы Северо-Запада и Европейского Севера России. Серебряное кольцо России. Южно-Российский, Волжский и Уральский туристско-рекреационные районы. Алтайский, Енисейский и Прибайкальский туристско-рекреационные районы. Дальневосточный туристско-рекреационный район.

#### **14. Характеристика процесса доставки туров на рынок.**

Основные этапы доставки тура на рынок. Принципы ценообразования туристского путешествия. Разработка рекламной продукции и рекламной кампании. Экспериментальная проверка тура. Выбор партнеров и поставщиков туристических услуг. Доведение продукта до потребителя. Документы, регламентирующие отношения туроператора и турагента, турагента и клиента турфирмы.

#### **15. Понятие «туристские ресурсы» и их место в производстве туристского**

**продукта.**

Определения туристских ресурсов и туристского продукта. Различия в восприятии туристского продукта туроператорами и турагентами, представителями отраслевых предприятий турбизнеса, клиентами. Общие свойства туристского продукта как особого рода услуги. Специфические свойства туристского продукта. «Провалы» в обслуживании. Роль туристских ресурсов в создании турпродукта. Опосредованное восприятие клиентом туристских ресурсов через турпродукт. Классификации туристских ресурсов по разным основаниям. Использование теории жизненного цикла применительно к туристским дестинациям. Характеристика стадий жизненного цикла дестинаций. Различная роль туристских ресурсов на разных стадиях жизненного цикла дестинаций.

**16. Идентификация опасностей в туризме.**

Туристская среда как причина возникновения опасностей. Основные понятия о рисках. Направления анализа рисков в различных турах. Классификация профессиональных рисков. Опасности в туризме: основные понятия. Опасные и вредные факторы. Идентификация опасностей.

**17. Способы предупреждения воздействия факторов риска в туризме.**

Последствия травмирующих факторов. Нетравмирующие воздействия в турах: описание последствий и способов преодоления. Опасности заболеваний от контакта с ядовитыми растениями. Опасности и заболевания, связанные с ядовитыми рыбами. Опасности ядовитых пресмыкающихся и насекомых. Профилактика зоонозных инфекционных заболеваний.

**18. Информатизация сферы туризма на современном этапе развития России.**

Анализ новейших информационных технологий. Глобальные системы резервирования. Формирование на турпредприятиях новых электронных офисов. Российский туристский информационный рынок. Характеристика программ: «Само-Тур», «TurWin», «Турбо-Тур», «Аист-2.5», «Мастер-Тур». Зарубежные системы бронирования, получившие распространение в сфере туристско-гостиничных услуг в России.

**19. Характеристика и классификация туристских формальностей.**

Понятие и классификация туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенно-тарифное регулирование. Порядок ввоза и вывоза иностранной валюты. Медицинские формальности. Перемещение через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры. Рекомендации ЮНВТО по упрощению туристских формальностей.

## **20. Характеристика и особенности организации культурно-религиозного и паломнического туризма.**

Понятие культурно-религиозного и паломнического туризма. История паломничества. Связь данных видов туризма между собой. География религиозного и паломнического туризма в России и мире. Объекты религиозного и паломнического туризма. Значение религиозного и паломнического туризма.

## **21. Содержание и технологии анимационной деятельности в рекреации и туризме.**

Сущность и функции анимационной деятельности в туризме. Виды анимационной деятельности. Особенности организации гостиничной и курортной анимации. Технологии анимационной деятельности. Принципы и этапы разработки анимационной программы.

## **22. Основы лечебного и лечебно-оздоровительного туризма.**

Определение и характеристика лечебного и лечебно-оздоровительного туризма. Классификация лечебно-оздоровительных ресурсов. География распространения лечебных и оздоровительных ресурсов в России и мире. Основные формы лечебного туризма (курортный и клинический туризм). Модели организации лечебного туризма (Российская, Западноевропейская и Восточноевропейская модели). Классификация и характеристика лечебно-оздоровительных учреждений.

## **23. Технология организации похода выходного дня.**

Определение цели и задач похода. Подбор группы участников и распределение обязанностей. Определение района похода и сбор сведений о районе путешествия. Разработка маршрута. Составление календарного графика. Подбор личного и группового снаряжения. Организация питания. Документационное обеспечение похода – маршрутный лист. Подведение итогов похода.

## **24. Оказание первой доврачебной помощи при травмах и несчастных случаях в походе.**

Причины возникновения травм и заболеваний в походе. Гигиенические требования к обуви, одежде и снаряжению туриста. Врачебный контроль и самоконтроль. Закаливание и питание туристов. Основы диагностики и реанимации. Приёмы оказания первой доврачебной помощи. Состав походной медицинской аптечки. Транспортировка пострадавшего. Профилактика травматизма в походе.

**25. Характеристика туристских макрорегионов и регионов мира: Европа, Америка, Юго-Восточная и Южная Азия, Океания, Африка, Ближний и Средний Восток.**

Классификация туристских макрорегионов и регионов мира, их географическое положение, экономико-географическая характеристика, население, религия, история заселения, уровень развития экономики и туризма, туристские потоки. Особенности развития туризма в каждом туристском регионе.

**26. Определение и характеристика туризма и туристской деятельности.**

Туристская индустрия и инфраструктура туризма. Маршрут путешествия, туристский маршрут, тур. Туристский продукт, продвижение туристского продукта. Классификация туров (по географической привязке к местности, по сезонности, по способу передвижения). Организаторы туризма. Туроператорская и турагентская деятельность. Туристская путевка и туристский ваучер. Международный туристский ваучер. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Виды туристских документов.

**27. Классификация туризма.**

Классификация туризма по типам (внутренний, въездной, выездной). Определение и характеристика рекреационного, лечебного, познавательного, делового, религиозного и этнического туризма. Деление видов туризма по возрастным категориям, специфика обслуживания туристов различного возраста.

**28. Современное состояние мирового туризма и факторы, влияющие на развитие туризма.**

Характеристика современного состояния мирового туризма согласно данным ЮН ВТО. Межрегиональная конкуренция и её значение в развитии мирового туризма. Международный этический Кодекс туризма. Политические, экономические и социальные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания.

**29. Концепции развития туризма в Смоленской области.**

Современное состояние и основные проблемы развития индустрии туризма в Смоленской области. Туристско-рекреационные зоны Смоленской области. Историко-архитектурный потенциал Смоленской области. Цели и основные задачи региональной политики в области туризма. Перспективные виды внутреннего и въездного туризма в регионе. Основные проблемы развития туристской отрасли в Смоленской области. Приоритетные направления развития туризма в Смоленской области.

**30. Содержание, сущность и признаки экскурсии.**

Определение понятия «экскурсия». Характеристика отдельных признаков экскурсии: протяженность, наличие экскурсионной группы, осмотр экскурсионных объектов, знакомство с объектами, определение темы.

**31. Классификация экскурсий.**

Характеристика экскурсий по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения. Характеристика обзорных и тематических экскурсий.

**32. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий.**

Выбор темы и места проведения экскурсии. Использование достоверных источников, в том числе и исторических. Технологическая карта экскурсии, её структура и правила оформления.

**33. Основные направления развитие туризма в России.**

Историко-географические причины появления туризма в России. Основные черты и проблемы развития российского туризма. Экономическая, демографическая и социальная обусловленность туризма. Мотивационные основы формирования видов туризма. Охраняемые территории как основа экологического и оздоровительного туризма.

**34. Основные положения стандартизации в туризме.**

Понятие стандартизации. Цель и задачи стандартизации в сфере туризма. Объекты стандартизации в сфере туризма. Нормативные документы по стандартизации в сфере туризма.

**35. Сертификация туристских услуг и порядок её проведения.**

Обязательная и добровольная сертификация. Порядок проведения сертификации туристских услуг. Схемы сертификации туристских и гостиничных услуг.

**36. Технология организации образовательного и делового туризма.**

Сущность и особенности делового и образовательного туризма. Цели образовательного и делового туризма. Поставщики услуг при организации деловых и образовательных туров.

**37. Технология организации развлекательного туризма.**

Организация развлекательного туризма. Особенности создания привлекательности туристского продукта. Специфика проектирования развлекательного тура. Особенности составления программы тура.



**38. Технология организации познавательного туризма.**

Основные понятия и особенности познавательного туризма. Классификация и краткая характеристика экскурсионно-познавательных туров. Поставщики услуг при организации экскурсионно-познавательных туров.

**39. «История туризма» как наука.**

Задачи изучения истории туризма. Основные понятия и методы. Периодизация истории туризма. Классификация и типологизация истории туризма. Пять периодов в истории туризма. Предмет исследования. Цели науки. Понятие истории туризма и гостеприимства. Сущность понятий: путешествие, путешественник, туризм, турист, туристская услуга, туристские ресурсы, туриндустрия, тур, турпродукт, гостеприимство.

**40. Виды и задачи профессиональной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме.**

Основные требования к личности специалиста туриндустрии. Профессиональная этика поведения. Требования к уровню профессиональной подготовленности специалиста, работающего в индустрии туризма и гостеприимства. Особенности сервисной и организационно-управленческой деятельности специалиста по туризму. Значение туристских ассоциаций в управлении туристским комплексом. Научно-исследовательская деятельность специалиста в области туризма. Методики организации и проведения научных исследований. Теоретические и экспериментальные методы исследования. Основные направления научно-исследовательской деятельности в сфере туризма. Требования к научно-исследовательской работе студентов.