**Специальность 10150100 Туризм на базе 11 класса**

**Перечень вопросов итоговой аттестации**

**по дисциплине «Организация туристской деятельности»**

1. Законодательство РК в области туризма как основа правовых отношений.
2. Система комиссионных как основа взаимоотношений между турагентом и туроператором.
3. Потребительские свойства турпродукта.
4. Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса.
5. Структура туристского рынка.
6. Подходы и принципы создания туристского продукта, этапы разработки.
7. Характеристика ведущих туроператоров выездного, въездного и внутреннего туризма, анализ ассортимента их туристских услуг и продуктов.
8. Политическая стабильность в стране назначения как один из факторов, влияющих на создание туристского продукта.
9. Уровень развития туризма в стране назначения как один из факторов, влияющих на создание туристского продукта.
10. Туристский продукт и туристская дестинация.
11. Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта.
12. Использование историко-культурных достопримечательностей в создании турпродукта.
13. Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта.
14. Факторы, способствующие реализации туристских услуг.
15. Туристские формальности: паспортные, визовые, валютные, таможенные, медицинский контроль.
16. Конкурентоспособность туристского продукта.
17. Конкурентные преимущества казахстанского турпродукта.
18. Специфика продвижения отечественного турпродукта на международных рынках.
19. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта турпродукта.
20. Особенности познавательных, лечебных, экстремальных и экологических туров в Казахстане
21. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления.
22. Принципы формирования туристско-экскурсионных программ обслуживания.
23. Стратегия развития туристского продукта, качественный и количественный анализ вероятных сценариев развития туристского продукта.
24. Жизненный цикл развития туристского продукта и туристский рынок.
25. Типы маршрутов и их характеристика. Сезонность в организации туров.
26. Каналы продвижения и реализации турпродукта.
27. Концепция жизненного цикла туристского продукта в анализе рынка туристских услуг.
28. Страны-конкуренты Казахстана на туристском рынке. Характеристика их продукта.
29. SWOT – анализ туристского продукта.
30. Системы стимуляции спроса и продвижения казахстанского турпродукта за рубежом.

**Перечень ситуационных задач итоговой аттестации**

**по дисциплине** «**Организация туристской деятельности»**

1. Вы работаете в туристском агентстве и занимаетесь организацией групповых туров. Однажды ваше агентство получило запрос от группы пожилых туристов на экскурсию по историческим достопримечательностям в городе, включая музеи, памятники и архитектурные объекты. Группа состоит из 30 человек, большинство из которых имеют ограниченные физические возможности и требуют особых условий.
2. Какие шаги вы предпримете для выбора подходящих мест и маршрута экскурсии с учетом потребностей пожилых туристов?
3. Какие дополнительные услуги и удобства вы предложите группе, чтобы обеспечить их комфорт и безопасность во время экскурсии?
4. Как вы будете координировать транспорт и перемещение группы по маршруту экскурсии, учитывая их ограниченные физические возможности?
5. Вы являетесь менеджером в туристской компании, которая специализируется на организации путешествий для активного отдыха. Однажды вам поступил запрос от группы туристов на организацию многодневного похода в горы. Группа состоит из 15 человек разного возраста и физической подготовки, включая начинающих туристов и опытных альпинистов. Ваша задача - создать идеальный маршрут и обеспечить безопасность и комфорт для всех участников.
6. Какие факторы вы учтете при выборе маршрута для похода в горы, учитывая разнообразный уровень подготовки и интересы участников группы?
7. Какие меры безопасности вы предпримете для обеспечения безопасности группы в горной местности, включая предупреждение об опасностях и обеспечение первой помощи?
8. Вы решили открыть дополнительный офис своей туристской фирмы. Удалось арендовать помещение по приемлемой для вас цене. Помещение состоит из 2-х комнат по 25 кв. м. каждая, плюс отдельное помещение для оплаты туров (касса) 5 кв. м., помещение для отдыха персонала 10 кв. м, отдельный кабинет для директора филиала 8 кв. м.
9. Какое офисное оборудование вы закупите для обеспечения всем необходимым сотрудников филиала фирмы?
10. Каким программным обеспечением вы планируете оснастить предприятие?
11. Выделите технологическое оборудование в зоне работы с клиентами. Определите целевую аудиторию своих клиентов. Обоснуйте свои решения.
12. Будучи руководителем туроператорской компании, Вы разработали новый маршрут. Предполагается велосипедный тур по Алматинской области, который займет 2-3 дня. Тур планируется в летнее время. Целевая аудитория – молодые люди разного пола. Численность группы – до 15 участников. В сервисный пакет тура входит проживание 2 ночи в мотелях, 3-разовое питание в придорожных предприятиях быстрого питания, обеспечение картами маршрута и путеводителем. В сервисный пакет не входит обеспечение спортивным снаряжением. Цели и содержание предполагаемого тура заданы как спортивно-оздоровительные и историко-познавательные.
13. Предложите рекламную кампанию по продвижению данного тура. Обоснуйте свой выбор носителей, предполагаемую продолжительность, время и периодичность повторения рекламных предложений.
14. Предложите рекламный слоган для этой кампании.
15. Вы работаете в отделе гостиничного обслуживания крупной сети отелей. Однажды во время высокого сезона вы получили жалобу от гостя, заселяющегося в отель, о том, что номер, который ему был предоставлен, не соответствует его ожиданиям и бронированию. Гость утверждает, что номер имеет вид, отличный от представленного на сайте отеля, и не соответствует категории, за которую он заплатил. Кроме того, гость указывает на неприятные запахи и неисправности в номере.
16. Как вы будете реагировать на жалобу гостя? Какую информацию вы соберете и какую дальнейшую информацию вы запросите?
17. Какие шаги вы предпримете для решения проблемы гостя? Как вы уладите недовольство и обеспечите удовлетворение гостя?
18. Как вы предотвратите подобные ситуации в будущем? Какие меры вы примените для улучшения процесса бронирования и контроля качества номеров?
19. Гость прибыл по ваучерам или заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен.

Опишите действия менеджера службы приема и размещения для разрешения данной проблемной ситуации.

1. Гость прибыл в вечернее время, имея на руках ваучер турфирмы. Однако в службе бронирования гостиницы заявка на размещение этого гостя отсутствует. Рабочий день упомянутой турфирмы окончен. При этом возможны варианты - свободные номера есть, свободных номеров нет.

Опишите действия менеджера службы приема и размещения для разрешения данной проблемной ситуации.

1. Вы являетесь менеджером в турагентстве, специализирующемся на организации индивидуальных путешествий для своих клиентов. Однажды к вам обратилась семья из четырех человек с запросом на организацию отдыха на острове на три недели в летний период. Семья интересуется разнообразными видами активного отдыха, пляжным отдыхом, а также возможностью посещения местных достопримечательностей.
2. Какие вопросы вы зададите семье, чтобы лучше понять их предпочтения и потребности в отдыхе на острове?
3. Какие действия вы предпримете для подбора подходящего островного курорта, который удовлетворит потребности семьи и предложит разнообразные виды активного и пляжного отдыха?
4. Гость прибыл вовремя, указанное в правилах гостиницы, но номер еще не готов к заселению. Гость ждать не может и требует предоставления условий для заселения. Свободных номеров необходимой категории в гостинице нет.

Опишите действия менеджера службы приема и размещения для разрешения данной проблемной ситуации.

1. Вы работаете менеджером в туристском агентстве, специализирующемся на организации индивидуальных и групповых туров в Алматы. Однажды к вам обратилась группа иностранных туристов с запросом на организацию пятидневного тура по достопримечательностям и развлечениям в Алматы. Группа состоит из 15 человек и интересуется историческими, культурными и природными достопримечательностями.
2. Какие главные достопримечательности и места интереса в Алматы вы включите в программу тура для удовлетворения интересов группы иностранных туристов?
3. Как вы будете обеспечивать безопасность и комфорт группы во время экскурсий и прогулок по городу, учитывая различные климатические условия и физическую подготовку участников?
4. Как вы будете оценивать удовлетворенность и обратную связь группы в конце тура и какие меры вы предпримете для улучшения сервиса в будущем?

**Перечень вопросов итоговой аттестации по дисциплине «Экскурсоведение»**

1. Определение экскурсии.  Основные признаки экскурсии.
2. Роль экскурсии в туриндустрии.
3. Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
4. Цели и задачи экскурсии.
5. Функции экскурсии.
6. Экскурсионный метод познания.
7. Виды и классификация экскурсий.
8. Особенности проведения обзорных экскурсий.
9. Особенности проведения исторических экскурсий.
10. Особенности проведения архитектурно-градостроительных экскурсий.
11. Особенности проведения литературных экскурсий.
12. Особенности проведения искусствоведческих экскурсий.
13. Особенности проведения производственных экскурсий.
14. Особенности проведения природоведческих экскурсий.
15. Особенности проведения музейных экскурсий.
16. Музеи и их место в структуре экскурсионно-выставочной деятельности.
17. Технология подготовки экскурсии. Основные этапы.
18. Выбор объектов экскурсии и составление маршрута экскурсии.
19. Структура индивидуального и контрольного текстов экскурсовода.
20. Особенности комплектования «Портфеля экскурсовода».
21. Методическая разработка экскурсии (Технологическая карта).
22. Утверждение экскурсии. Анализ и оценка разработанной экскурсионной услуги.
23. Показ в экскурсии.
24. Методические приемы показа.
25. Рассказ о достопримечательностях в экскурсии.
26. Методические приемы рассказа.
27. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
28. Критерии дифференциации экскурсионных групп.
29. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп.
30. Специфика профессии экскурсовода. Мастерство экскурсовода.

**Перечень ситуационных задач итоговой аттестации**

**по дисциплине «Экскурсоведение»**

1. Туристская группа отправляется на экскурсию «Вечерний Алматы». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

Что должен предпринять экскурсовод?

1. Во время тематической экскурсии водитель автобуса отказывается заезжать в музей Д.А.Кунаева, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу. Действия экскурсовода в данной ситуации?
2. Во время поездки по маршруту «На озёра Каинды и Кольсай, Чарынский каньон и Черный каньон — тур из Алматы» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии.

Что должен сделать экскурсовод?

1. Во время тематической экскурсии «Мой родной Алматы» водитель ехал со скоростью 90 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость, он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость - 90 км/час».

Как должен вести себя экскурсовод?

1. Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Большое Алматинское Озеро. Водопады Аюсай». В дороге одному из туристов стало плохо, он попытался встать и потерял сознание. Как экскурсовод может помочь туристу?
2. Группа отправляется на экскурсию по маршруту «Весь Алматы - за один день». К назначенному сроку экскурсовод не пришел.
3. Как должен поступить руководитель группы?
4. Может ли водитель дать путевую информацию?
5. Во время поездки по маршруту «Ташкент-Самарканд» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в г. Бухара.
6. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату.
7. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя.

Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

1. Группа выехала на однодневную экскурсию. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей г.Алматы, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало.

Что не предусмотрел экскурсовод?

1. После посещения музея на маршруте «Алматы известный и неизведанный» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал.

Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?

# Заказана тематическая экскурсия «История Алматы» с посещением мемориальной квартиры и музея Д.А.Кунаева. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег.

1. Почему возникла такая ситуация?
2. Как выйти из нее?

**Перечень вопросов итоговой аттестации по дисциплине**

**«Английский язык (профессиональный)»**

1. Describe the future of tourism industry in Kazakhstan.
2. Extreme activities in tourism. Construct some routes up to seasons.
3. Explain the operation of travel agencies.
4. Immunization and vaccination. Define the rules for the tourists up to the country the tourists are going to visit.
5. Name and describe job positions in tourism industry.
6. The role of hospitality in the context of tourism.
7. Describe different types of transport the tourist can take for travelling.
8. Name some common cultural differences that a tour guide should be aware of.
9. Explain how can travelers manage their finances while travelling abroad. Currency exchange. Means of payment.
10. Weather forecast, or bad weather conditions may affect tourism. Solve such problems.
11. Distinguish standard check-in and check-out procedure at most hotels. Typically required documents required for hotel check-in and check-out procedures. Some common problems travelers face during hotel check-in/check-out procedures.
12. The role of tour guides in tourism sphere.
13. Insurance policy and safety in tourism.
14. Explain key skills needed for excellent customer service in tourism.
15. Business etiquette and communication styles vary across cultures. Give the examples.
16. Role-play polite refuse to a customer’s request that cannot be fulfilled.
17. Define the term "tourism marketing".
18. Give some common activities associated with adventure tourism.
19. Name main components of the tourism industry.
20. Describe the wellness tourism.
21. Documents are essential for international travelling as well as renting some properties abroad.
22. Give some examples of volunteer tourism up to the countries.
23. "Cruise tourism". At voyage.
24. Name three famous world landmarks that attract tourists.
25. Religious tourism. Rules and features.
26. Describe some examples of popular tourist attractions in your local area.
27. Cultural heritage tourism.
28. Domestic and ecotourism.
29. Renting a car abroad.
30. The hotels, sites and places the tourist may stay abroad.

**Перечень ситуационных задач итоговой аттестации**

**по дисциплине «Английский язык (профессиональный)»**

1. A guest at your hotel complains about a noisy neighbor at night. How do you handle the situation?
2. A tourist asks for recommendations on local attractions. Provide three different options and explain why they are worth visiting.
3. A customer came to the hotel beforehand. He has changed his mind and wants to book a double room, but the hotel is fully booked. Offer alternative solutions.
4. When foreign visitors from Taiwan came to the hotel you have realized that that none of them speaks English well and struggles to understand directions. How would you assist them?
5. A traveler lost their luggage at the airport and asks for advice. What steps should they take?
6. A tourist has their wallet stolen in the city center. What advice do you give him/her?
7. A group of tourists got lost during an excursion. How would you find them to take back?
8. A guest at your resort has an allergic reaction for some sorts of food. There is no description of dishes in the menu. How do you handle this emergency?
9. A customer at the hotel restaurant complains that their food is undercooked. What would you say and do?
10. A guest at check-out refuses to pay, claiming they did not use the minibar, but the system says otherwise. How do you handle the situation?