



**Пояснительная записка**

Основные задачи комплексного экзамена:

* Оценка уровня освоения учебной дисциплины, определяющей профессиональную подготовленность выпускника;
* Определение соответствия подготовки выпускников квалификационным требованиям для студентов образовательной программы 6В11101-«Туризм».

Целью комплексного экзамена является проверка знаний выпускников по изученным предметам курса. Комплексный экзамен состоит из 3 модулей.

**1 модуль** **«Методика и практика экскурсионного дела»** занимает важное место в комплексе туристских дисциплин. Экскурсионные и туроператорские фирмы занимаются экскурсионной деятельностью, выполняющей образовательные, воспитательные, мыслительные функции. Поэтому специалисты по туризму должны быть четко осведомлены о технике проведения экскурсий, подготовке, отрасли, формах контроля работников, занимающих данную должность. Цель обучения дисциплине в процессе познания теоретического метода экскурсий развивать технологию формирования и проведения подготовки к проведению экскурсий и учить использовать полученные знания в будущем.

**2 модуль «Менеджмент туризма»** поможет овладеть всеми навыками для закрытия успешных сделок. Цель обучения - формирование у обучающихся системных, профессиональных знаний, квалификационных навыков и умений управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления коммуникативной деятельностью.

**3 модуль** **«Туроператорская, турагентская деятельность»** – изучение студентами организационно-управленческих основ туроператорской деятельности, создание у студентов целостного представления о принципах организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка для эффективной разработки (проектирования) туристского продукта, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя. Формирование у студентов знаний и умений в области туроперейтинга, необходимых для успешного применения современных концепций и технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике.

**Модуль 1. Методика и практика экскурсионного дела**

1. Сущность, признаки и функции экскурсии. Экскурсияның ғылыми анықтамалары. Экскурсияның ерекшеліктері шындықты игеру формасы ретінде. Экскурсияның белгілері. Әлемдік мәдениеттегі экскурсияның орны. Қазақ мәдениеті тарихындағы экскурсия. Заманауи қоғамдағы экскурсия.

2. Структура организации экскурсий. Вступление к экскурсии, его структура организационная и информационная часть. Основная часть экскурсии, его подтемы и составляющие их вопросы. Заключение в экскурсии, его содержание.

3. Основные принципы классификации экскурсии. По содержанию: обзорные, тематические. По составу и количеству участников. По месту проведения. По способу передвижения. По форме проведения.

4. Виды тематических экскурсий. Исторические, производственные, природоведческие, искусствоведческие, литературные, архитектурно- градостроительные.

5. Особенности показа на экскурсии. Показ в экскурсии: задачи, условия, виды и ступени показа. Показ как основной элемент экскурсии. Сущность показа. Последовательность в показе. Ступени и виды показа. Средства показа экскурсионных объектов. Виды жестов: иллюстративные, подчеркивающие, реконструктивные, побудительные, наглядные, эмоциональные. Недопустимые жесты. Использование портфеля экскурсовода.

6. Методические приемы показа. Прием предварительного осмотра. Экскурсионный анализ. Прием зрительной реконструкции. Прием локализации событий. Прием зрительного сравнения. Показ наглядных пособий. Показ объектов по ходу движения. Показ мемориальной доски.

7. Особенности рассказа на экскурсии. Задачи рассказа на экскурсии. Определение предмета в рассказе. Трансформация рассказа в зрительные образы. Индивидуальные особенности речи экскурсовода.

8. Профессиональное мастерство экскурсовода. Умения и навыки экскурсовода. Личностные качества экскурсовода. Культура и техника речи экскурсовода. Техника речи: темп, ритм, дыхание, голос, дикция. Культура речи. Образность языка. Исторические и литературные образы в речи. Приемы оживления речи. Значение жестов и мимики.

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

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

11. Составление технологической карты экскурсии.

12. Составление маршрута экскурсии. Объезд маршрута. Определение трассы движения, хронометраж маршрута. Выбор места экскурсионного показа и стоянок для автотранспорта. Создание схемы экскурсионного маршрута.

13. Особенности проведения исторических и литературных экскурсий. Цели и задачи исторических и литературных экскурсий, их классификация. Особенности показа памятников истории и культуры в экскурсиях различной тематики. Знаменитые люди, прославившие Алматинскую область, как субъекты историко-краеведческих экскурсий.

14. Особенности проведения этнографических экскурсий. Цели и задачи этнографических экскурсий. Объекты этнографических экскурсий. Традиции народов Казахстана. Национальные обряды и обычаи как основа этнографических экскурсий.

15. Особенности проведения природоведческих экскурсий. Классификация природоведческих экскурсий. Формирование материалистического мировозрения, патриотизма, воспитание бережного отношения к природе у экскурсантов. Памятники природы в экскурсионном показе.

16. Дайте описание озеру Балхаш и оцените его туристский потенциал. Описать сроки, в течение которых туристы имеют наибольший приток в озеро Балхаш.

17. Дайте описание озеру Алаколь и оцените его туристский потенциал. Описать сроки, в течение которых туристы имеют наибольший приток в озеро Алаколь.

18. Опишите государственный национальный природный парк Джунгарский Алатау и оцените его туристский потенциал. Характеристика особенностей национального природного парка.

19. Назовите и дайте краткое описание памятникам города Талдыкорган, посвященных великим людям казахского народа. Наименование памятников по городу. Описание новых памятников.

20. Опишите Иле-Алатауский государственный национальный природный парк и оцените его туристский потенциал. Характеристика особенностей национального природного парка.

21. Дайте описание государственному природному национальному парку Алтынемель и оцените его туристский потенциал. Характеристика особенностей национального природного парка.

22. Опишите Чарынский государственный национальный природный парк и оцените его туристский потенциал. Характеристика особенностей национального природного парка.

23. Какие объекты вы могли бы включить в обзорную экскурсию по городу Талдыкорган? Обоснуйте!

24. Дайте описание государственному природному национальному парку Кольсай кольдери и оцените его туристский потенциал.

25. Составьте маршрут экскурсии по городу Текели и его окресностям.

26. Какие объекты вы могли бы включить в обзорную экскурсию по городу Текели? Обоснуйте!

27. Дайте описание главным экскурсионным направлениям Жетысуской области.

28. Составьте маршрут экскурсии по туристским объектам вблизи города Талдыкорган.

29. Составьте маршрут экскурсии «На родине президентов»

30. Составьте маршрут экскурсии «Наскальная история Жетысу»

**Модуль 1. Методика и практика экскурсионного дела**

1. Сущность, признаки и функции экскурсии
2. Структура организации экскурсий
3. Основные принципы классификации экскурсии
4. Виды тематических экскурсий
5. Особенности показа на экскурсии
6. Методические приемы показа
7. Особенности рассказа на экскурсии
8. Профессиональное мастерство экскурсовода
9. Основные этапы подготовки экскурсии
10. Отбор экскурсионных объектов, их классификация
11. Составление технологической карты экскурсии
12. Составление маршрута экскурсии
13. Особенности проведения исторических и литературных экскурсий
14. Особенности проведения этнографических экскурсий
15. Особенности проведения природоведческих экскурсий
16. Дайте описание озеру Балхаш и оцените его туристский потенциал
17. Дайте описание озеру Алаколь и оцените его туристский потенциал
18. Опишите государственный национальный природный парк Джунгарский Алатау и оцените его туристский потенциал
19. Назовите и дайте краткое описание памятникам города Талдыкорган, посвященных великим людям казахского народа
20. Опишите Иле-Алатауский государственный национальный природный парк и оцените его туристский потенциал
21. Дайте описание государственному природному национальному парку Алтынемель и оцените его туристский потенциал
22. Опишите Чарынский государственный национальный природный парк и оцените его туристский потенциал
23. Какие объекты вы могли бы включить в обзорную экскурсию по городу Талдыкорган? Обоснуйте!
24. Дайте описание государственному природному национальному парку Кольсай кольдери и оцените его туристский потенциал
25. Составьте маршрут экскурсии по городу Текели и его окресностям
26. Какие объекты вы могли бы включить в обзорную экскурсию по городу Текели? Обоснуйте!
27. Дайте описание главным экскурсионным направлениям Жетысуской области
28. Составьте маршрут экскурсии по туристским объектам вблизи города Талдыкорган
29. Составьте маршрут экскурсии «На родине президентов»
30. Составьте маршрут экскурсии «Наскальная история Жетысу»

**Модуль 2. Менеджмент туризма**

**Цель** обучения дисциплины менеджмента туризма - сформировать у обучающихся системные, профессиональные знания, квалификационые умения и навыки управления организациями индустрии туризма на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

**Задачи изучения дисциплины:**

* Овладение знаниями по теории менеджмента;
* Изучение понятийно- категориального аппарата менеджмента;
* Ознакомление обучающихся с инструментами менеджмента, путем использования этих знаний на практике;
* Формирование целостного представления о модели туристской индустрии, функции и владение методами управления;
* Получения широкого представления о менеджменте и его использования в практической деятельности с целью принятия упраленческих решений.

**Модуль 2. Менеджмент туризма**

1. **Туризм как объект управления.** Основные понятия и управленческие категории туризма.Основные этапы развития менеджмента.Особенности туризма как объекта управления.

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

**3. Основные этапы развития менеджмента в туризме и особенности туризма как объекта управления.** Уровни управления на предприятиях туристской индустрии.Модель эффективного менеджера(по А.Файолю и Н.Минцбергу)..Критерии оценки сотруднтков туристской сферы.

**4. Система и структура управления туризмом.** Система управления туризмом. Турестские регионы,системы и предприятия.Структура управления туризмом.

**5. Туристские регионы, системы и структура предприятия по управлению туризмом.** Управление персонифицированными регионами в сфере туризма. Системы сферы туризма. Системы по управлению туристскими предприятиями.

**6. Функции и принципы менеджмента туризм, сущность и взаимосвязь функций менеджмента.** Особенности функции менеджмента: планирование, организация, мотвация и контроль. Специфика менеджмента туризма. Принципы менеджмента туризма.

**7. Характеристика основных функций, методы и приниципы менеджмента в туризме.** Функции менеджмента: планирование, организация, мотвация и контроль. Специфика менеджмента туризма. Принципы менеджмента туризма.

**8. Классификация методов менеджмента, организационно- административные методы управления в туризме.** Классификация методов менеджмента. Организационно-административныее методы управления. Экономические методы управления. Социально-психологические методы управления. Самоуправление

**9. Экономические и социально- психологические методы методы управления в сфере туризма.** Роль экономических методов в системе методов управления. Классификация и характеристика социально−психологических методов управления.

**10. Стиль руководства и характеристика стилей руководства туристской фирмой.** Понятие и характеристика стилей руководства.Управленческая решетка. Элементы управления(поведенческие факторы).

**11. Управленческая решетка и элементы управления (поведенческие факторы).** Основные элементы управления. Принятие решений — эффективность управленческого труда.

**12. Личность, власть и авторитет менеджера и требования к менеджеру разных уровней в туристской организации.** Требования к менеджеру. Власть и личное влияние. Авторитет менеджера.

**13. Власть и личное влияние, авторитет менеджера.** Требования к менеджеру. Власть и личное влияние. Авторитет менеджера.

**14. Управленческие решения, содержание и виды управленческих решений в туризме.** 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.

**15. Процесс и методы принятия решений, индивидуальные стили принятия решений в туризме.** Процесс принятия решений. Методы принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений. Организация и контроль за исполнением решений.

**16. Условия эффективности, организация и контроль за исполнением решений.** Контроль за исполнением решений. Эффективные условия контроля в современных организациях. Метод корректировки решения.

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

**18. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.** Характеристика факторов, лежащие в основе изменений в системе управления персоналом. Характеристика основных этапов системы планирования потребности в персонале. Источники информации используются при отборе кадров

**19. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы, планирование потребности в персонале.** Отдел человеческих ресурсов туристкой фирмы. Планирование потребности в персонале. Подбор персонала.

**20. Подбор, оценка и прием на работу персонала.** Источники информации используемые при отборе кадров. Преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами. Характеристика методов оценки персонала.

**21. Движение и профессиональное развитие персонала, управление процессами труда в туризме.** Признаки профессионального развития персонала. Характеристика целей профессионального развития кадров. Характеристика целей и форум обучения персонала.

**22. Содержание и особенности управленческого труда в туризме, основные направления рациональной организации труда.** Управленческий труда в туризме. Основные направления рациональной организации труда. Управление трудовыми процессами посредством состязательности. Культура управленческого труда.

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

**24. Искусство и значение делового общения, формы и организация общения.** Значение деловегообщения. Формы общения. Организация общения. Подведение итогов делового обращения.

**25. Организация проведения деловых совещаний и переговоров, подведение итогов делового общения.** Деловое совещание. Деловые переговоры.

**26. Управление конфликтами и стрессами, природа и причины конфликтов в сфере туризма.** Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов.Природа и причины стресса

**27. Методы разрешения конфликтов, природа и причины стресса.** Природа конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Природа и причины стресса

**28. Эффективность менеджмента туризма: Социальная эффективность менеджмента туризма.** Понятия эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента туризма. Социальная эффективность менеджмента туризма.

**29. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.** Характеристика методов оценки персонала. Цели оценка работников в организации. Характеристика личных и технических средств оценки персонала.

**30. Экономическая эффективность менеджмента туризма.** Понятия эффективности менеджмента туризма. Экономическая эффективность менеджмента туризма. Социальная эффективность менеджмента туризма.

**Модуль 2. Менеджмент туризма**

1. Туризм как объект управления
2. Основные понятия и управленческие категории туризма
3. Основные этапы развития менеджмента в туризме и особенности туризма как объекта управления
4. Система и структура управления туризмом
5. Туристские регионы, системы и структура предприятия по управлению туризмом
6. Функции и принципы менеджмента туризм, сущность и взаимосвязь функций менеджмента
7. Характеристика основных функций, методы и приниципы менеджмента в туризме
8. Классификация методов менеджмента, организационно- административные методы управления в туризме
9. Экономические и социально- психологические методы методы управления в сфере туризма
10. Стиль руководства и характеристика стилей руководства туристской фирмой
11. Управленческая решетка и элементы управления (поведенческие факторы)
12. Личность, власть и авторитет менеджера и требования к менеджеру разных уровней в туристской организации
13. Власть и личное влияние, авторитет менеджера
14. Управленческие решения, содержание и виды управленческих решений в туризме
15. Процесс и методы принятия решений, индивидуальные стили принятия решений в туризме
16. Условия эффективности, организация и контроль за исполнением решений
17. Управление персоналом туристкой фирмы
18. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой
19. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы, планирование потребности в персонале
20. Подбор, оценка и прием на работу персонала
21. Движение и профессиональное развитие персонала, управление процессами труда в туризме
22. Содержание и особенности управленческого труда в туризме, основные направления рациональной организации труда
23. Управление трудовыми процессами посредством состязательности, культура управленческого труда
24. Искусство и значение делового общения, формы и организация общения
25. Организация проведения деловых совещаний и переговоров, подведение итогов делового общения
26. Управление конфликтами и стрессами, природа и причины конфликтов в сфере туризма
27. Методы разрешения конфликтов, природа и причины стресса
28. Эффективность менеджмента туризма: Социальная эффективность менеджмента туризма
29. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
30. Экономическая эффективность менеджмента туризма

**Модуль 3. Туроператорская, турагентская деятельность**

**1. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма.** Туроператоры и турагенты на международном рынке. Туроператорские фирмы, их виды и основные функции. Турагентские фирмы, их виды и основные функции.

**2. Туристский рынок и его составляющие элементы.** Понятие туристского рынка.Эволюция туристского рынка. Сегментация туристского рынка. Туристский рынок и спрос в туризме.

**3. Этапы создания туристской фирмы.** Регистрация туристской фирмы. Организационная структура туристской фирмы. Основные подразделения и отделы туристской фирмы, их функции. Стратегия предприятия

**4. Турпродукт и его элементы.** Виды турпродукта. Проектирование турпродукта. «Работа туроператоров с поставщиками услуг по формированию турпродукта.» Схемы работы туроператора по организации туров.

**5. Порядок получения лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорскую деятельность).** Документы, необходимые для получения лицензии на туроператорскую деятельность. Заявление юридического лица на получение лицензии (переоформление) и дубликата лицензии на туроператорскую деятельность.

**6. Предпосылки формирования единого реестра туристских агентств Республики Казахстан.** Необходимость создания единого реестра туристских агентств Республики Казахстан**.** Единый реестр турагентов Казахстана (ЕРТ РК). Условия и порядок регистрации, необходимые для членства в Едином реестре туристских агентств Республики Казахстан.

**7. Обработка и продвижение туристского продукта.** Этапы проектирования туров. Понятие и особенности организации индивидуальных и групповых туров. Программа ожидания.Отличительные особенности программы туроператора.

**8. Жизненный цикл туристского продукта или обеспечение качества продукта.** Количественные и качественные показатели туристского продукта. Рассмотреть систему качества услуг в туристской фирме. Политика туристской фирмы в области обеспечения качества. Учет и анализ затрат на качество.

**9. Маркетинговые стратегии на туристских предприятиях.**  Маркетинговая политика туристского предприятия. Маркетинговый план, характерный для внешнего и внутреннего туристского рынка. Маркетинговые принципы туристского маркетинга.

**10. Калькуляция туристского продукта.** Определение цен на комплексы туристских услуг. Условия, влияющие на цену тура. Эффективность тура. Основные составляющие стоимости турпакета.

**11. Рекламно-информационная деятельность на туристском предприятии.** Туристская реклама и ее значение. Этапы составления туристской рекламной деятельности.

**12. Имидж, статус и репутация туристической фирмы.** Особенности имиджа туристской фирмы. Критерии, определяющие статус туристской компании. Преимущества туристических компаний с высокой репутацией на туристском рынке.

**13. Обслуживание клиентов туристической фирмы.** Принципы правильного выбора клиентов в Туристском маркетинге. Путем изучения клиентов, а также деления их на типы. Процесс принятия решения о приобретении услуг клиентам туристской фирмы.

**14. Договорные отношения между туристскими компаниями.** Предмет и понятие договора. Права и обязанности сторон. Особенности заключения договоров с иностранными партнерами. Национальные особенности переговорщиков. Основные документы, регулирующие отношения туроператоров на международном уровне. Нормативно-правовые акты, регулирующие контрактные отношения туроператоров на национальном уровне.

**15. Туристская фирма и права и обязанности туристов, страховая деятельность.** Права и обязанности туриста, обеспечение безопасности туриста. Страхование при осуществлении туристской деятельности. Важность туристского страхования

**16. Служебные обязательства работников туристской фирмы.** Цель и задачи организации туристской деятельности. Структура организации туристского бизнеса. Требования к персоналу турфирмы. Основы эффективного менеджмента персонала туристской фирмы.

**17. Использование информационных технологий в туроператорской деятельности туристская фирма документы и документооборот.** Понятие визы, визы. Тревел чек.

**18. Обеспечение качества туристского продукта**. Проблемы и условия создания качественного сервиса. Франкфуртская таблица снижения цен за туристские поездки

**19. Политика формирования цены на турпродукт**. Калькуляция турпродукта. Цена турпродукта. Расчет стоимости тура.

**20. Обслуживание клиентов турфирмы.** Типы клиентов. Формы и стили обслуживания.

**21. Документация туристской фирмы.**  Ведение туристской отчетности. Лист бронирования туристских услуг Генеральная доверенность. Агентский договор. Ваучер, договор, турпутевка.

**22. Этапы оформления туристской документации**. Обязательные постановления туристских агентств. Шенгенская виза. Обеспечение безопасности в обслуживания клиентов. Особенности страхования в туризме.

**23. Права и обязанности турфирм и туристов.** Глобальный этический кодекс туризма. Права и обязанности туристов. Кодекс путешественника.

**24. Организация и проведение туристского маршрута.** Разработка маршрутов и формирование тура. Договор о сотрудничестве в области международного туризма. Основные понятия и определения: тур, маршрут, туристская путевка, ваучер, туристское агентство. Классификация туристских маршрутов.Этапы разработки и утверждения туристских маршрутов.Порядок формирования и реализации туров.

**25. Должностные инструкции руководителя туристской группы.** Должностная инструкция агента по туризму. Должностная инструкция руководителя туристской группы.

**26. Способы применения инноваций в туристических фирмах.** Понятие «инновация», виды и функции инноваций. Сущность и основные принципы инноваций в туризме. Основные направления инновационной деятельности туристских организаций.

**27. Профессионализм сотрудника турфирмы.** Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Правила эффективной работы с клиентами. Правила общения персонала по телефону с клиентами. Требования к стилю и методам работы руководителя турпредприятия. Рассмотрение претензий и жалоб. Защита прав туриста и инетересов фирмы.

**28. Этапы проектирования и планирования тура.** Схемы взаимоотношений туроператора и авиакомпаний.Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий.Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионной компании. Взаимоотношения туроператора и страховой компании.

**29. Особенности использования рефрейминга в процессе продажи услуг.** Описание рефрейминга. Рефрейминг по контексту.Рефрейминг с коннотацией (оценочные слова-компоненты).

**30. Применение новых технологий в продажах и продвижении в туризме.** Внедрение новых технологий в бизнес-стратегию предприятий. Новые информационные направления в туризме. Аудиогид izi.TRAVEL.

**Модуль 3. Туроператорская, турагентская деятельность**

1. Туроператорская и турагентская деятельность в сфере туризма.

2. Туристский рынок и его составляющие элементы.

3. Этапы создания туристской фирмы.

4. Турпродукт и его элементы.

5. Порядок получения лицензии на туристскую операторскую деятельность (туроператорскую деятельность).

6. Предпосылки формирования единого реестра туристских агентств Республики Казахстан.

7. Обработка и продвижение туристского продукта.

8. Жизненный цикл туристского продукта или обеспечение качества продукта.

9. Маркетинговые стратегии на туристских предприятиях.

10. Калькуляция туристского продукта.

11. Рекламно-информационная деятельность на туристском предприятии.

12. Имидж, статус и репутация туристической фирмы.

13. Обслуживание клиентов туристической фирмы.

14. Договорные отношения между туристскими компаниями.

15. Туристская фирма и права и обязанности туристов, страховая деятельность.

16. Служебные обязательства работников туристской фирмы.

17. Использование информационных технологий в туроператорской деятельности туристская фирма документы и документооборот.

18. Обеспечение качества туристского продукта.

19. Политика формирования цены на турпродукт.

20. Обслуживание клиентов турфирмы.

21. Документация туристской фирмы.

22. Туристские формальности.

23. Права и обязанности турфирм и туристов.

24. Организация и проведение туристского маршрута.

25. Должностные инструкции руководителя туристской группы.

26. Способы применения инноваций в туристических фирмах.

27. Профессионализм сотрудника турфирмы.

28. Этапы проектирования и планирования тура.

29. Особенности использования рефрейминга в процессе продажи услуг.

30. Применение новых технологий в продажах и продвижении в туризме.

**Список рекомендуемой литературы**

1. Кузьменко, Юлия Викторовна. Экскурсоведение : учеб.- методический комплекс дисциплины / Ю. В. Кузьменко. - Алматы : Техно. Эрудит, 2019. - 117, [1] с.URL: http://elib.kaznu.kz/order-book.

2. Кузьменко, Ю.В. Культурный сервис и туризм [Текст]: Курс лекций / Ю.В. Кузьменко.- Алматы: Эпиграф, 2020.- 156 с.

3. Туристкий кластер: / С.У. Жетписов. – Алматы: издательство «Эверо», 2020. -140 с

4. Закирьянов Б.К., Лютерович О.Г.,Оразбаева Б.К., Арстанов Б,А.,Губаренко А.В., Семибратова П.А. 200 Экскурсионных обьектовг. Алматы.Учебное пособие- Алматы: КазАСТ, 2018-503с.

5. Барчуков И. С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов М.: Изд-во МЭСИ, 2014.-337с.

6. Александрова А.Ю. Структура туристского рынка. – М.: Пресс-Соло, 2013. – 384 с.

7. Туризмнің жалпы негіздері [Мәтін]: Оқу құралы / Б.М. Доскараев, М.И. Иргебаев, Е.Т. Алтынбек.- Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2021.- 110 б.

8. Планирование и организация туристского бизнеса [Текст]: Учебно-методическое пособие / А.М. Баяндинова, А.Н. Шаимова.- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 204 с

9. Биржаков М.Б. Введение в туризм. –М.-Санкт-Петербург: Торговый дом «Герда», 2015.- 192 с.

10. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. НОЛИДЖ. Москва. 2013.

11. Туристкий кластер: / С.У. Жетписов. – Алматы: издательство «Эверо», 2020

12. Бизнес - жоспар [Мәтін]: Оқу құралы / Ертаев К. Е, Гербеева Л.Г, Смагулова К. Р, Дәуренбекова А. М.- Астана: Эверо, 2017.- 124 б..

13. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. Учебное пособие. М., 2014.

14. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник/Под ред. проф., д.э.н.Чудновского А.Д. – М.:ЮРКНИГА, 2013. – 448 с.

15. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма: Уч.пособие. – М.:КНОРУС, 2014. – 448 с.

16. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие. М.: Приор, 2016.

17. Управление персоналом организации.1 том [Текст]: Учебное пособие / Л.К. Мухамбетова [и др.].- Алматы: ТехноЭрудит, 2018.- 232 с.

18. Туризм Казахстана: учебное пособие/ Коллектив авторов под. Ред. Ердавлетова С.Р.- Алматы: Бастау, 2015- 520 с.

19. Қазақстан туризмі: оқу құралы/ С.Р. Ердәулетовтің басшылығымен авторлар ұжымы- Алматы, «Бастау», 2015- 552 б

20. Кузьменко Ю.В., Брендинг в туризме: Учебно- методическое пособие,- Алматы, Эверо, 2019-148 с.