

## Вопросы к тестовым заданиям

Специальность «Туризм»

Квалификация: *Менеджер*

1. Закон РК "О туристской деятельности в Республике Казахстан". Год принятия закона. Основные понятия, используемые в Законе: туристская деятельность, турагент, туроператор, инструктор туризма, договор на туристское обслуживание, туристская путевка, экскурсовод, виза, туристские ресурсы.
2. Появление термина «туризм».
3. Всемирный день туризма (World Tourism Day): цель праздника, год возникновения. Организация, принявшая решение о праздновании Всемирного дня туризма.
4. ЮНВТО как ведущая международная организация в сфере туризма.
5. Современная экономическая роль туризма.
6. Секторы инфраструктуры туризма. Центр туризма. Объекты туризма. Туристские ресурсы.
7. Приоритетное направление государственного регулирования в сфере туризма в Республике Казахстан.
8. Туристская деятельность. Объекты и субъекты туристской деятельности. Вид туристской деятельности, подлежащий лицензированию в Республике Казахстан.
9. Внешние и внутренние факторы, влияющие на туристский бизнес. Факторы, влияющие на развитие туризма нового века.
10. Толчок к развитию всемирного туризма после первой мировой войны. Начало развития организованного туризма в Казахстане.
11. Индустрия туризма как совокупность учреждений, осуществляющих комплексное туристское обслуживание.
12. Лицензия как средство государственного регулирования туристской деятельности, осуществляемое в целях защиты прав и интересов туристов. Виды деятельности в туризме, подлежащие лицензированию. Случаи отказа в выдаче лицензии.
13. Договор на туристское обслуживание.
14. Основные причины путешествий в древности.
- 15.5 эпох истории развития туризма по Д. Уокеру. Эволюция средств передвижения – основной принцип разделения истории развития туризма.
16. Права и обязанности туриста. В какой стране впервые употребили слово «турист»? Понятие «внутренний турист».
17. Страны Шенгенской зоны по данным на 2019 год.
18. Сроки пользования визами Республики Казахстан.
19. Гос. орган, осуществляющий в настоящее время государственное управление туризмом в Казахстане. Основные задачи местных органов власти в сфере туризма. Страна, в которой был создан первый государственный орган по управлению туризмом
20. Что обеспечивает единая государственная политика в сфере туризма?
21. Понятия, определенные на первой конференции по туризму при ООН, проходившей в 1963 году в Риме (временно прибывающий, турист, экскурсант).
22. Выездной и въездной туризм. Мероприятия по активизации деятельности в сегменте

- въездного туризма туристских фирм в Казахстане (участие в международных туристских ярмарках и выставках).
23. Факторы, определяющие спрос на туристские услуги (демографическая ситуация, социальные и культурные факторы, мотивации, цена, покупательская способность населения).
  24. Туристское предприятие. Условия, необходимые для предпринимательской деятельности предприятия. Устав туристского предприятия. Компетенции туристского предприятия. Принципы работы. В зависимости от чего определяются цели туристского предприятия? Комплекс услуг, оказываемых туристским предприятием. Наличие лицензии как право на ведение туристской деятельности. Место регистрации вновь создаваемого туристского предприятия.
  25. Предпринимательство. Функции предпринимательства. Индивидуальное предпринимательство. Предприниматель. Привлекательность туристического бизнеса для предпринимателей (с чем связана).
  26. Турагентство. Услуги турагентства. Цель формирования сети турагентов. Ответственность предприятия перед потребителями. Правила потребления товаров (услуг). Случаи, когда туроператор или турагент не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей. Агентский договор. Условия заключения.
  27. Казахский Республиканский совет по туризму и экскурсиям. Год организации.
  28. Сертификация туристских предприятий. Цели и задачи. Сертификат как документ, подтверждающий соответствие оказываемых туристских услуг требованиям нормативных документов. Сроки проведения сертификации туристских предприятий.
  29. Кем регулируются права туриста, выезжающего за пределы РК? Куда нужно обратиться при утере паспорта в заграничной поездке для получения документа, удостоверяющего личность? Срок регистрации в миграционной полиции иностранного гражданина, временно пребывающего в РК.
  30. Случаи бесплатного провоза багажа. Ответственность перевозчика за утрату багажа.
  31. Политическая стабильность как основной фактор роста уровня прибытия зарубежных туристов.
  32. Секторы инфраструктуры туризма (транспорт, размещение, питание, развлечение, информационно-рекламный). Основная функция размещения туристов.
  33. Обязанности местного руководителя туристской группы.
  34. Статья Закона "О туристской деятельности в Республике Казахстан", в соответствии с которым необходимо составлять договоры на туристское обслуживание.
  35. Тур. Структура тура. Программа тура. Себестоимость тура. Юридическая документация тура. Требования к безопасности окружающей среды при разработке туров. Название тура и содержание маршрута. Туристская путевка.
  36. Виды туров: пэкидж-тур, шоппинг-тур, креатив-тур, сервис-тур, эксклюзив-тур. Тур, связанный с еженедельным отдыхом. Тур, содержащий конгрессное обслуживание (развлекательный, познавательный, семейный, деловой, экскурсионный, связанный с посещением природоохранных территорий). Паушальный тур. Поощрительные поездки для персонала фирм. Морской тур.
  37. Выбор темы маршрута путешествия.
  38. Понятие турпакета. Стандарты на туристские услуги.

39. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского обслуживания.
40. Определение трансфера.
41. Категории и виды виз. Рабочая виза. Визовая анкета. Кратность пользования визами Республики Казахстан.
42. Основной состав туристской продукции. Туристские товары.
43. Транзитный туризм. Конгрессный туризм, время активизации. Спелеотуризм и его особенности.
44. Наиболее популярные круизы. Самые популярные речные круизы в Европе.
45. Источники оздоравливающего воздействия туризма. Социальная ценность туризма.
46. Сезонность в туризме и факторы, влияющие на нее. Время активизации конгрессного туризма.
47. Причина «студенческих путешествий» в Европе.
48. Самые известные путешественники мира и Казахстана.
49. Великий Шелковый путь как культурное наследие.
50. Первая турбаза в Казахстане. Расположение турбазы «Каркаралы», год открытия.
51. Кто впервые в мире открыл бюро путешественников? Первый альпийский клуб: год и страна возникновения.
52. Самые известные заповедники и национальные парки Казахстана: Аксу-Жабаглинский заповедник, Баянаульский национальный парк, заказник «Рахмановские ключи» и др.
53. Курортные зоны и санатории Казахстана: курортная зона «Боровое», санаторий Сарыагаш, санаторий Капал-Арасан и др.
54. Расположение Большого Алматинского озера, горнолыжного курорта «Чимбулак», ледника «Туюк-Су».
55. Горные системы. Высочайшие вершины мира: Казахстана, Кавказа, Алтая, Северного Тянь-Шаня и др.
56. Самый первый Национальный парк мира. Год открытия и местоположение.
57. Программа обслуживания туристов. Понятие VIP-обслуживания в туризме. План проведения инструктажа с выезжающими в путешествие туристами.
58. Основные технологические документы по обслуживанию групп. Акт обслуживания. Технологическая карта и ее содержание.
59. Информационный листок туриста и его содержание.
60. Ваучер туриста.
61. Памятка туриста. Содержание Памятки туриста.
62. Основные показатели маршрута. Термины, принятые в международном туризме и означающие виды туристских маршрутов (Tracking tour, Diaster tour, Mistery tour, Horse riding tour, Rail adventure tour)
63. Классификация транспорта по системе Всемирной туристской организации. Самолет как вид транспорта, обладающий наивысшим уровнем комфорта во время путешествия. Автобус в качестве наиболее массового туристского транспорта. Классификация туристских автобусов. В каких видах транспорта дается путевая информация? Безопасность как главный критерий оценки транспортного средства.
64. Классификация транспортных путешествий по способу передвижения на маршруте.
65. Туристско-экскурсионные поезда. Предоставляемые услуги.
66. Картотека партнеров. Предприятия, входящие в картотеку партнеров. Данные, вносимые в картотеку.

67. Карточки, содержащие сведения о национальных праздниках в различных государствах, сезонности посещения туристско-экскурсионных объектов, гостиничной инфраструктуре, способах передвижения на маршрутах.
68. Значение слова «экскурсия». Составление схемы маршрута экскурсии. Методика проведения экскурсий. Классификация методических приемов. "Портфель экскурсовода". «Инструменты» из «портфеля экскурсовода». Основные этапы подготовки новой экскурсии. Значение состава группы. Выбор темы экскурсии. Контрольный текст экскурсии. Технологическая карта экскурсии. Структура и содержание. Оформление титульного листа. Разделы технологической карты («организационные указания», «методические указания», «маршрут экскурсии»). Цель проведения обзорных экскурсий. Вид туризма, не требующий экскурсии.
69. Экскурсовод. Рассказ и речь экскурсовода - основа возникновения устойчивого контакта экскурсовода с группой. Культура речи экскурсовода. Недостатки речи экскурсовода. Цель паузы на экскурсиях. Действия экскурсовода при форс-мажорных обстоятельствах (поломка микрофона, машины, ремонт трассы, пробки на дорогах).
70. ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание». Требования к оформлению туристского офиса.
71. Туристско-экскурсионное управление в Казахстане. Год создания, функции.
72. Страхование в туризме. Страхование гражданско-правовой ответственности туроператоров и турагентов. Страхование жизни и здоровья туриста. Максимальный срок действия договора страхования. Страхование повышенных рисков. Личное страхование.
73. Понятие «туристская трасса». Классификация маршрутов по построению трассы.
74. Спортивный туристский поход. Категория сложности туристского маршрута. Разрядные требования. Признаки, определяющие категорию сложности туристского маршрута. Минимальная продолжительность горного спортивного похода 1 категории сложности. Минимальный возраст руководителя и участников спортивного похода 1 категории сложности.
75. Классификация снаряжений: групповое, личное, страховочное, бивачное. Виды снаряжений: палатка, рюкзак, основная веревка, спальный мешок.
76. Основные естественные препятствия в горном туризме.
77. Признаки ухудшения и улучшения погоды.
78. Основные требования, предъявляемые к туристской обуви.
79. Главные жизненные принципы человека: полезное питание, полезное движение, полезное голодание.
80. Отдел кадров как структурное подразделение на предприятии, занимающееся управлением трудовыми ресурсами. Кадры предприятия. Квалификация. Административно - управленческий персонал. Списочная численность. Явочный состав работников. Отбор кадров. Собеседование как наиболее эффективный метод приема на работу. Анкета и ее структура.
81. Структура и штат турфирмы. Периодичность переподготовки туристских кадров.
82. Должностные обязанности директора турпредприятия.
83. Материально-техническая база (МТБ). Состав материально-технической базы туризма. Структура предприятия. Нематериальные активы.
84. Экономика в туризме. Прибыль. Себестоимость. Рентабельность. Условия повышения

- прибыли и рентабельности. Прибыль, закладываемая в стоимость туристского продукта. Прямые прибыли от работ (услуг) разных производителей турпродукции. Накладные расходы. Прибыль туроператора. Прибыль турагента.
85. Инвестиции. Финансовые инвестиции. Реальные инвестиции. Критерии выбора инвестиционных проектов для финансирования.
  86. Показатели, характеризующие объем туристского потока. Система показателей развития турфирмы.
  87. Планирование. Виды планирования.
  88. Бизнес-план. Основные разделы бизнес плана. Факторы, влияющие на содержание и структуру бизнес-плана.
  89. Функции финансовой деятельности: формирование денежных фондов (доходов), использование денежных фондов, контроль за использованием денежных фондов. Финансы туристской фирмы. Управление финансами. Прямые расходы турфирмы.
  90. Финансовая отчетность (отчет о движении финансов, бухгалтерский баланс, отчет о финансовых результатах хозяйства).
  91. Ценообразование. Цена туристского продукта или отдельной услуги. Расчет цены на туристский продукт или отдельную услугу. Зависимость цены от стоимости услуг, входящих в турпакет. Количество туродней и среднемесячное количество туродней (как определяется).
  92. Тарифная система оплаты труда. Тарифно-квалификационный справочник. Тарифная сетка. Тарифная ставка. Обязательные отчисления в пенсионный фонд.
  93. Расчет среднемесячной заработной платы работника.
  94. Уставный фонд. Фонд заработной платы. Основная заработная плата. Дополнительная заработная плата. Виды повременной формы оплаты труда.
  95. Франчайзинг.
  96. Трудоемкость. Фонд рабочего времени. Производительность труда и ее характеристики. Организация труда рабочего - залог успеха организации. Основные пути повышения производительности труда.
  97. Основные и оборотные средства. Нормированные оборотные средства. Виды износа основных средств. Коэффициент оборачиваемости.
  98. Основные фонды. Первоначальная стоимость основных фондов. Балансовая стоимость основных фондов. Амортизация основных фондов. Переоценка основных фондов. Фондоотдача и фондоемкость.
  99. Методы изучения затрат рабочего времени в техническом нормировании: фотография рабочего времени, хронометраж, фотохронометраж.
  100. Определение менеджмента. Время зарождения менеджмента. Основатель школы научного менеджмента. Организация как функция менеджмента. Виды менеджмента: кадровый, производственный, финансовый, стратегический, инновационный. Контроль в менеджменте.
  101. Менеджер. Деловые качества менеджера турфирмы. Права и должностные обязанности менеджера по туризму. Критерии отбора при приеме на работу. Уровни управления, по которым классифицируется труд менеджера. "Власть менеджера".
  102. Процесс управления. Методы управления. Экономические методы управления. Функции управления. Линейная структура управления. Управление персоналом. Основные подходы к управлению. Принцип плановости. Объекты управленческого

- труда. Виды структурного разделения управленческого труда менеджеров.  
Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
103. Коммуникации как обмен информацией между людьми.
  104. Стиль руководства. Виды стилей руководства.
  105. Лидерство. Виды авторитета. Основные составляющие организаторских способностей (контактность, стрессоустойчивость, лидерство, способность вести за собой, разрешать конфликты)
  106. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Понятие компромисса.
  107. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.
  108. Делегирование полномочий.
  109. Решение как выбор альтернативы.
  110. Мотивация. Регуляторы мотивации. А. Маслоу и теория мотивации.
  111. Карьера.
  112. Методы исследования (эксперимент, наблюдение, экспертиза, имитация).
  113. Контроль. Виды контроля (предварительный, текущий, выборочный, итоговый).
  114. Маркетинг. Цели маркетинга. Управление маркетингом. Сущность концепции маркетинга. Маркетинговая информация. Методы сбора информации при проведении маркетинговых исследований. Внешняя среда маркетинга. Анкета в маркетинге.
  115. Реклама в туристском бизнесе. Основные требования, предъявляемые к рекламе. Печатная реклама (рекламные листовки, проспекты, брошюры, буклеты, плакаты). Наружная реклама (рекламные щиты, панно, транспаранты, фирменные вывески).
  116. Юридическое лицо. Виды юридических лиц (товарищество, акционерное общество, фонд, общественная организация и т.п.).
  117. Получение статуса «малого предпринимателя» при регистрации, связанное с этим право на определённые льготы.
  118. Аббревиатура в международном туризме: ВВ, НВ, FB, IATA, ИНА
  119. Основная функция размещения туристов. Служба, осуществляющая предварительный заказ мест в гостинице. Основные этапы цикла обслуживания гостя.
  120. С чего начинается «цикл обслуживания гостя»?
  121. Ресурс гостеприимства как культурное богатство туристского центра.
  122. Аббревиатура в гостиничном бизнесе: SGL, DBL, TRPL, TWN, STD, Suite, Junior, De luxe, Ex.B,
  123. Виды отелей для туристов: флотель, флайтель кемпинг, ротель, мотель и др. Система классификации гостиниц. Номера с повышенным уровнем комфорта.
  124. Последовательность уборки номерного фонда гостиницы