



Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области
Ярославский торгово-экономический колледж

Рассмотрена
на заседании педагогического
совета
Протокол
№ 2 от 15.11. 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ ЯО Ярославского
торгово-экономического колледжа
Н.В. Костерина
Н.В. Костерина
11 2024 г.



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
на 2024-2025 учебный год**

1 Общие положения

1.1 Нормативно-правовая база, регламентирующая содержание программы государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 04.08.2023 г.);
- Приказ Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (в ред. от 19.01.2023 г.);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября

2017 г. N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

– Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» (далее – ФГБОУ ДПО ИРПО), КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги). Оценочные материалы демонстрационного экзамена. Том 1.

– Устав ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, утвержденный приказом директора Департамента образования Ярославской области;

– Локальные нормативные акты, регламентирующие организацию образовательного процесса.

1.2 Программа государственной итоговой аттестации разработана на основании Устава ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, Положения о государственной итоговой аттестации выпускников ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа, Положения о дипломной работе выпускников ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа), требований ФГОС по специальности ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Приказа Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

1.3 Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества профессиональной подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и работодателей.

1.4 Государственная итоговая аттестация является частью оценки качества освоения основной профессиональной образовательной программы по

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и является обязательной процедурой для выпускников очной и заочной форм обучения, завершающих освоение данной образовательной программы в колледже.

1.5 К итоговым аттестационным испытаниям допускаются обучающиеся, успешно завершившие в полном объеме освоение основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.6 Необходимым условием допуска к ГИА является представление документов, подтверждающих освоение выпускниками общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности.

2 Условия проведения государственной итоговой аттестации

2.1 Вид государственной итоговой аттестации

2.1.1 Формой государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Колледже является защита выпускной квалификационной работы и выполнение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги). Оценочные материалы демонстрационного экзамена. Том 1.

Выпускная квалификационная работа способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе. Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы.

Темы дипломных работ определяются Колледжем. Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе

предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

Тематика дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования:

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- ПМ.03 Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида);

2.1.2 Общая информация по проведению демонстрационного экзамена размещена на официальном сайте ФГБОУ ДПО ИРПО в разделе «Демонстрационный экзамен», URL: <https://bom.firpo.ru/Public/2650> .

Уровень ДЭ: базовый.

2.1.3 Для подготовки дипломной работы обучающемуся назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Закрепление за студентами тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов для подготовки к демонстрационному экзамену, осуществляется распорядительным актом Колледжа.

2.2 Объем времени на подготовку и проведение ГИА

В соответствии с рабочим учебным планом специальности 43.02.16 43.02.16 Туризм и гостеприимство объем времени на подготовку и проведение защиты дипломной работы составляет 6 недель (с 13.05.2025 г. по 24.06.2025 г.).

Для проведения демонстрационного экзамена выделяется три дня (26-28.05.2025 г.).

2.3 Сроки проведения аттестационного испытания

Сроки проведения аттестационного испытания с 26.05.2025 г. по 24.06.2025 г. согласно графику проведения ГИА, расписание которых

составляется за месяц до официальной защиты. Дата предзащиты устанавливается преподавателем - руководителем дипломных работ.

Для проведения демонстрационного экзамена выделяется три дня.

Общая тематика демонстрационного экзамена по КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги) регламентирующими документами ФГБОУ ДПО ИРПО и не подлежит изменению, размещается на официальном сайте URL: <https://bom.firpo.ru/Public/2650> и сайте ГПОУ ЯО ЯТЭК - раздел «Демонстрационный экзамен».

3 Выбор темы дипломных работ

3.1 Темы дипломных работ разрабатываются преподавателями МО совместно со специалистами профильных предприятий или организаций, и рассматриваются соответствующими методическими объединениями.

Темы дипломной работы должны отвечать современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должна быть актуальной и иметь научно - практическую направленность. Количество предложенных тем не должно быть меньше числа студентов выпускаемой группы, утвержденного заместителем директора по учебной работе. (Приложение А).

Студентам предоставляется право выбора темы дипломной работы. Выбор темы осуществляется исходя из интереса к проблеме, возможности получения фактических данных, а также наличия специальной научной литературы.

Студент не позднее, чем за месяц до выхода на преддипломную практику обязан выбрать тему дипломной работы.

В течение недели с момента выбора темы учебной частью колледжа формируется приказ о закреплении тем и руководителей дипломных работ.

4 Руководство подготовкой и защитой дипломной работы

4.1 Основными функциями руководителя дипломной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломной работы;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы; контроль хода выполнения дипломной работы;
- подготовка письменного отзыва на дипломную работу.

Студент в течение одной недели после утверждения темы и руководителя дипломной работы обязан обратиться к руководителю для получения задания на дипломную работу.

Руководитель в течение одной недели после обращения студента выдает ему индивидуальное задание на выполнение дипломной работы.

Задания на дипломную работу даются студенту не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики.

Задания на дипломную работу сопровождаются консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей работы.

Руководитель контролирует выполнение студентом нормативных требований по структуре, содержанию, оформлению дипломной работы.

Руководитель в срок до пяти рабочих дней с момента предоставления студентом итогового варианта дипломной работы (в переплете с вшитыми сопроводительными документами) подписывает ее вместе с заданием и своим письменным заключением. В заключении должны быть отражены рекомендации к допуску / не допуску к защите дипломной работы в ГЭК.

4.2 Основными функциями руководителя/ консультанта демонстрационного экзамена являются:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения модулей;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы.

Задания для выполнения демонстрационного экзамена студенту выдаются в день сдачи экзамена, информация является секретной, общая информация представлена в Приложении Б, и на официальном сайте ФГБОУ ДПО ИРПО, КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги) URL: <https://bom.firpo.ru/Public/2650>.

4.3 Рецензирование дипломных работ

Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку дипломной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения студента не позднее, чем за день до защиты дипломной работы.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается.

Заместитель директора по учебной работе после ознакомления с заключением руководителя и рецензией решает вопрос о допуске студента к защите и передает дипломную работу в государственную экзаменационную комиссию.

5 Защита дипломных работ

5.1 Защита дипломной работы проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей

ее состава.

На защиту дипломной работы отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем государственной экзаменационной комиссии по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10 минут), чтение заключения и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

При определении окончательной оценки по защите дипломной работы учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу выпускной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя;
- степень самостоятельности изложения проблемы;
- глубина и всесторонность исследования темы;
- использование актуальной нормативной документации в сфере туризма и гостиничной индустрии;
- использование материалов гостиничной практики, прессы, и других источников;
- логичность изложения материала;
- грамотность, ясность и доступность изложения студентом своих мыслей;
- содержание и форма защиты;
- мнение руководителя и рецензента;
- оформление дипломной работы.

Результаты защиты дипломных работ определяется оценками:

- «отлично»;
- «хорошо»;
- «удовлетворительно»;

– «неудовлетворительно».

Оценки заносятся в протоколы заседания ГЭК и объявляются в день защиты дипломной работы.

5.2 Демонстрационный экзамен КОД 43.02.16-2-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги)

Проводится в три дня в соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», Приказом ФГБОУ ДПО ИРПО от 22 июня 2023 г. № П-291 «О введении в действие Методики организации и проведения демонстрационного экзамена», оценочными материалами КОД 43.02.16-1-2025 Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги), инструкции по технике безопасности разработанной в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

5.3 Председателем ГЭК и членами ГЭК на Демонстрационном экзамене являются независимые эксперты получившие, свидетельство эксперта на право проведения Демонстрационного экзамена.

При проведении демонстрационного экзамена ГЭК выполняет следующие функции: соблюдает Регламент, оценивает задания; фиксируют баллы в ведомостях оценок и в системе ЦСО (Цифровая система оценивания).

5.4 **Результатом демонстрационного экзамена является** количество баллов, переводимое затем в оценку. Перевод оценки осуществляется на основе таблицы, утвержденной учебным заведением.

Таблица 1 - Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную.

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
	0,00%-19,99%	20,00%-39,99%	40,00%-69,99%	70,00%-100,00%

6 Проведение демонстрационного экзамена (базовый уровень)

6.1 Демонстрационный экзамен (базовый уровень) включает в себя выполнение двух модулей.

Продолжительность: 1 час 30 минут.

Максимальный балл: 50.

Особое значение при проведении демонстрационного экзамена является секретность исходных данных задания, которые предъявляются участникам непосредственно перед началом модуля.

Таблица 2 – Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Выбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	6,00
		Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	2,00
		Оформление и обработка заказов клиентов	22,00
ИТОГО			50,00

7 Принятие решений ГЭК

7.1 Критерии оценки дипломной работы

Оценка "ОТЛИЧНО" выставляется в том случае, если:

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно;
- обстоятельно проработана нормативная база, регламентирующая соответствующие процессы; с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой;
- даны представляющие практический интерес рекомендации, вытекающие из анализа проблемы (ситуации);
- в работе проведен количественный и качественный анализ проблемы, который иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования;
- широко представлена библиография по теме работы;
- приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

Оценка "ХОРОШО":

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует дипломному заданию;
- работа актуальна, написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- основные положения работы раскрыты при использовании актуальной

нормативной документации;

- теоретические положения сопряжены с практикой;
- представлены качественные и количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию;
- практические рекомендации обоснованы;
- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями дипломной работы;
- составлена библиография по теме работы.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО":

- работа соответствует специальности;
- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы нормативные документы, научная литература, а также материалы исследований;
- теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;
- содержание приложений не освещает решения поставленных задач.

Оценка "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО":

- тема работы не соответствует специальности;
- содержание работы не соответствует теме;
- работа содержит существенные теоретические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений:

Заседания государственной экзаменационной комиссии протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка дипломной работы, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

Протоколы заседания государственной комиссии подписываются председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами комиссии.

Студенты, выполнившие дипломную работу, но получившие при защите оценку «неудовлетворительно», имеют право на повторную защиту. В этом случае государственная экзаменационная комиссия может признать целесообразным повторную защиту студентом той же работы, либо вынести решение о закреплении за ним нового задания на дипломную работу и определить срок повторной защиты

Студенту, получившему оценку «неудовлетворительно» при защите дипломной работы, выдается справка установленного образца. Справка обменивается на диплом в соответствии с решением государственной экзаменационной комиссии, после успешно защиты студентом дипломной работы.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из Колледжа.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные Колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается Колледжем не более двух раз.

7.2 Критерии перевода демонстрационного экзамена в оценки

См. п 5.4.

8 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

8.1 По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

8.2 Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Колледжа.

8.3 Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

8.4 Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации выдается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

8.5 Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

8.6 Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии. Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

8.7 Рассмотрение апелляции не является пересдачей государственной итоговой аттестации.

8.8 При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

– об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

– об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

8.9 В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем, протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные Колледжем.

8.10 Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

8.11 В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов

государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

8.12 Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

8.13 Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8.14 Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве Колледжа.

Программа рассмотрена на заседании МО туризм и гостеприимство

Протокол № 4 от « 11 » ноября 2024г.

М.И. Доманова

ПРИЛОЖЕНИЕ А

УТВЕРЖДАЮ

Зам.директора по УР

И.А. Балабанова
И.А. Балабанова

« 15 » 11 2024

Перечень рекомендуемых тем выпускных квалификационных работ

№п\п	Тема
1.	Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе
2.	Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирмы
3.	Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания
4.	Возможность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм
5.	Выставки-продажи как эффективный метод увеличения сбыта туристских услуг.
6.	Гостиничный сервис в системе туристического бизнеса
7.	Изучение качества туристских услуг Ярославского региона.
8.	Изучение рынка водных круизов Ярославского региона и разработка нового продукта
9.	Изучение рынка лечебно-оздоровительных туристических услуг Ярославского региона и разработка нового продукта
10.	Инновации в сфере экскурсионного туризма
11.	Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания
12.	Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма.
13.	Маркетинговая деятельность турагентства
14.	Направление совершенствование туроператорской деятельности в турфирме.
15.	Направление совершенствования деятельности по формированию туров в турфирме.
16.	Направление совершенствования турагентской деятельности в турфирме.
17.	Направления повышения конкурентоспособности туристического предприятия
18.	Направления совершенствования организации рекламной деятельности

	в турфирме.
19.	Направления совершенствования организации туристской деятельности в турфирме.
20.	Народные промыслы «Название» области как туристский ресурс
21.	Организация специальных мероприятий при продвижении турпродукта на рынке
22.	Организация электронных продаж туристических продуктов
23.	Организация электронных продаж в туризме
24.	Особенности и преимущества экологического туризма
25.	Особенности охотничьего туризма в Ярославской области
26.	Особенности приема иностранных туристов (на примере конкретной турфирмы).
27.	Особенности работы менеджера в туристической фирме
28.	Особенности работы менеджера в турфирме
29.	Особенности развития туризма для детей и подростков
30.	Особенности развития экстремального туризма
31.	Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии
32.	Оценка перспектив развития социального туризма в России
33.	Оценка туристского потенциала Ярославского региона и разработка нового продукта.
34.	Перспектива развития детского и подросткового туризма
35.	Перспективы развития туризма для детей и подростков.
36.	Положительные и отрицательные стороны экстремального туризма
37.	Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и возможные пути их решения
38.	Проблемы формирования конкурентных преимуществ туристского предприятия.
39.	Программа стимулирования сбыта туристских услуг в турфирме.
40.	Проектирование экскурсионно-познавательного тура выходного дня по Ярославской области
41.	Психологические аспекты при общении с клиентами в сфере туризма и гостеприимства
42.	Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе.
43.	Развитие активного туризма в Ярославской области
44.	Развитие лечебно - оздоровительного туризма в турфирме

45.	Развитие лечебно-оздоровительного туризма в Ярославской области
46.	Развитие туроперейтинга корпоративного (горнолыжного, познавательного и пр.) туризма в турфирме.
47.	Развлекательная составляющая в туристическом бизнесе
48.	Разработка PR-кампании и оценка ее эффективности в турфирме.
49.	Разработка бренда для турфирмы
50.	Разработка рекламной компании и оценка ее эффективности в туризме
51.	Разработка стратегии улучшения отношения потребителей к турфирме.
52.	Разработка стратегий влияния на поведение покупателей турпродукта.
53.	Разработка технологий брэндинга в туристском предприятии
54.	Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса
55.	Роль кадров в конкурентоспособности туристической фирмы.
56.	Роль корпоративной культуры в успешности туристической фирмы.
57.	Роль рекламы и PR-компаний в туристическом бизнесе.
58.	Роль спортивно-массовых мероприятий в системе туристического обслуживания.
59.	Роль спортивно-массовых мероприятий в туризме Ярославской области
60.	Роль телевидения в сфере организации досуга.
61.	Связь туристического бизнеса с сетью общественного питания
62.	Создание системы потребительской лояльности в турфирме.
63.	Состояние и перспективы развития спелеотуризма России
64.	Сравнительная характеристика перспектив развития внутреннего и международного туризма в Ярославле.
65.	Управление конфликтами в сфере туризма и гостеприимства
66.	Управление конфликтами в турфирме
67.	Управление конфликтными ситуациями в турагентстве
68.	Управление электронными продажами в туристском предприятии
69.	Формирование имиджа туристической фирмы
70.	Формирование профессиональных компетенций по экскурсионному делу в рамках подготовки к чемпионатам «Молодые Профессионалы»

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образцы задания

Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Вид аттестации/уровень ДЭ: ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ
(инвариантная часть)

Текст задания:

Произвести расчет себестоимости тура длительностью 2 дня с учетом условий, представленных в Приложении Ж к образцу задания.

Заполнить в таблице недостающие строки калькуляции, при необходимости ячейки следует добавить.

Подготовить доклад по результатам расчетов.

Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий / распечатанный раздаточный материал / любой другой способ в рамках Перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания:

- перечислить затраты, которые входят в себестоимость тура;
- объяснить, как производились расчеты показателей;
- подвести итоги расчетов в соответствии с заданием;
- выступление не более 5 минут;
- ответить на вопросы экспертной группы.

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. Какие затраты, входящие в себестоимость тура, являются постоянными, а какие переменными и в чем их различие?
2. Почему такие расходы, как аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д., называются косвенные расходы и включаются в себестоимость тура в процентном отношении?

Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не задают дополнительных вопросов.

Необходимые приложения: Приложение Ж

Модуль № 2: Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Вид аттестации/уровень ДЭ: ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания:

Сформировать индивидуальный тур по предпочтениям клиента:

- ответить на телефонный звонок клиента (актера);
- узнать пожелания клиента по направлению тура и предпочтительный тип отдыха;

- выявить даты поездки и число туристов;

- определить желаемый бюджет;

- уточнить предпочтительный вариант перевозки, объект размещения и тип питания;

- выявить дополнительные пожелания клиента;

- записать контактные данные туриста;

При помощи сети Интернет:

- подобрать авиа-, ж/д билеты по предпочтениям клиента;

- подобрать объект размещения и тип питания по предпочтениям клиента;

- подобрать экскурсии по предпочтениям клиента;

- составить примерную смету на тур;

- составить коммерческое предложение;

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Критерии оценки выпускной квалификационной работы

Дата проведения: « _____ » июня 2025 г.

ФИО студента _____

Курс 2 Группа 02ТГ

Модуль	Критерий	Оценка (баллы) 0-5
Защита ВКР	Использование профессиональных инструментов/методик/подходов	
	Последовательность и логичность изложения	
	Продуктивность использования времени	
	Соответствие эталону заполнения	
	Четкость и логичность изложения	
	Обоснованность и оригинальность	
	Качество устной презентации	
	Ответы на вопросы комиссии	
	Нормоконтроль	
	Рецензия	
	Отзыв руководителя	

Член комиссии по защите ВКР _____ (_____)

подпись

расшифровка подписи

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Протокол проведения демонстрационного экзамена

Дата проведения: « ____ » июня 2025 г.

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Курс 2 Группа 02ТГ

Количество обучающихся по списку: _____ Присутствовали: _____

№ п/п	Фамилия, имя, отчество студента	Результаты демонстрационного экзамена (балльная оценка CIS)	Итоговая оценка
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Председатель ГЭК:

(.....)

должность, наименование организации

подпись

ФИО

Члены ГЭК:

_____ ()

_____ ()

_____ ()

_____ ()

_____ ()

Секретарь ГЭК

_____ ()

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Таблица расчета себестоимости тура

	Наименование затрат	На 1 человека, руб	На группу, руб
1	Затраты на проживание		
2	Затраты на транспортное обслуживание (автобус)	1750	70000
	Косвенные расходы (аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д.): 5%		

Пример условий, необходимых для расчётов:

- 2х местный номер без питания по договору: 4800 руб. за номер в сутки
- Транспортное обслуживание. Автобус 49+1 мест: 70000 руб. за 2 дня
- Затраты на экскурсионное обслуживание. Гид компании: 7000 руб. в день.
- Завтрак, 2 обеда и 1 ужин: стоимость за каждый прием пищи 850 руб. Завтрак в 1й день: 520 рублей.
- Сопровождающие группы: гид, водитель и два бесплатных сопровождающих от заказчика.
- Проживание в 1 местном номере (гид, водитель) = 4500 руб. в сутки.
- Проживание в 2х местном номере (сопровождающие) = 4800 руб. в сутки.
- Питание: 4330 руб. в сутки за всех. (гид, водитель, сопровождающий).
- Косвенные расходы (аренда помещения, постоянная часть заработной платы персонала и т.д.): 5%

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Примерный сценарий для клиента (актёра)

Слова менеджера	Слова гостя
Доброе утро/день/вечер, меня зовут, я представитель компании «1001-Тур». Как я могу к Вам обращаться?	Здравствуйте! Меня зовут Дмитрий
У Вас есть пожелания по выбору направления путешествия?	Интересуют города на Волге
Какой тип отдыха Вы больше всего предпочитаете?	Нам очень нравятся событийные туры для всей семьи в интерактивном формате
Какие даты для тура Вас интересуют?	Первая половина июня, примерно дней на 5-7
Сколько человек отправятся с Вами в поездку?	Мы с супругой и дети 12 и 14 лет
Можно уточнить примерный бюджет Вашей поездки?	Примерно, 270-300 тыс. руб.
Какой вид транспорта для Вас более предпочтителен – поезд или самолёт?	Нам интересно на поезде
Из какого города Вы планируете выехать?	Из Москвы
У вас есть пожелания по особенностям размещения?	Интересует гостиница категории 4-5 звезд, семейный номер
Какой тип питания Вас интересует	С завтраком и ужином
Вы планируете участвовать в нашей экскурсионной программе?	Нас интересует местная кухня и развлечения, особенно для детей
Есть ли у Вас особые пожелания?	Хотелось бы прокатиться на теплоходе по Волге
Уточните, пожалуйста, Ваши контактные данные (ФИО, номер телефона, электронная почта).	Данилов Дмитрий Петрович. Телефон - 8 911 333 66 33, электронная почта – danilovSP@rambler.ru
На Вашу электронную почту в ближайшее время мы направим несколько вариантов туров с учётом Ваших предпочтений. Если Вас устроит один из вариантов, мы забронируем тур, для этого нам понадобятся Ваши документы. Всего доброго!	Спасибо! До свидания

* Актёр не рассказывает информацию, о которой не спрашивает менеджер. На дополнительные вопросы отвечает утвердительно / выбирая первый из предложенных вариантов.