

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по ПОП СПО – программе подготовки специалистов среднего звена

на базе основного общего образования

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Форма обучения: очная

Москва, 2026 г.

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100, профессионального стандарта «33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н, профессионального стандарта «33.022 Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н, на основании учебного плана очной формы обучения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», одобренного Методическим советом КМПО РАНХиГС, протокол от 12.03.2026 г. № 4.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ Морозова Т.Н.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

Заместитель директора  
по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ Гасанов С.Ф.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	5
2	СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА.....	8
3	ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА.....	12
4	ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ.....	15

# 1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА

## 1.1 Особенности образовательной программы

ФОС для ГИА разработан для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках специальности СПО предусмотрено освоение квалификации «специалист по туризму и гостеприимству».

В соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными ФГОС СПО, в ППССЗ входят профессиональные модули.

Таблица 1 – Количество и номенклатура модулей, входящих в ППССЗ

Индекс профессионального модуля по учебному плану	Наименование профессионального модуля по учебному плану
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПМ.02	Предоставление гостиничных услуг
ПМ.03	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПМ.04	ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Портъе»)
ПМ.05	ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Администратор»)

## 1.2. Применяемые материалы

Для разработки оценочных заданий по квалификации «специалист по гостеприимству» применяются следующие материалы:

Таблица 2

Квалификация в соответствии с ФГОС СПО	Образовательный стандарт	Профессиональный стандарт
Специалист по туризму и гостеприимству	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100	ПС № 467 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н. ПС № 1080 33.022 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09. 2017 № 659н

Таблица 3 – Соответствие основных видов деятельности и профессиональных компетенций, установленных ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», обобщенным трудовым функциям и трудовым функциям, установленными профессиональными стандартами ПС № 467 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282н, ПС № 1080 «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09. 2017 № 659н.

Таблица 3

ФГОС СПО	ПС Работник по приему и размещению гостей
<p><b>основные виды деятельности (ВД) и профессиональные компетенции (ПК)</b></p>	<p><b>обобщенные трудовые функции (ОТФ) и трудовые функции (ТФ)</b></p>
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>            ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.            ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.            ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.            ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p><b>Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 № 659н «Об утверждении профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей»</b></p> <p><b>ОТФ С Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен</b>            ТФ С/01.3 Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения            ТФ С/02.3 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>
<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>            ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.            ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.            ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг. ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p><b>ОТФ D Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>            ТФ D/01.3 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения            ТФ D/02.3 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения            ТФ D/03.3 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»</b></p>
<p><b>ВД3 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>            ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.            ПК 3.2 Координировать работу по реализации заказа.</p>	<p><b>ОТФ А Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>            ТВ А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения            ТФ А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>

### 1.3. Перечень результатов, демонстрируемых на ГИА

Таблица 4

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание тематики выполняемых в ходе процедур ГИА заданий
<b>Демонстрационный экзамен профильного уровня</b>	
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>                      ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов КОД 43.02.16 – 1 – 2026 и КОД 43.02.16 – 2 – 2026</p>
<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>                      ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.                      ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.                      ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.                      ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p>Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов КОД 43.02.16 – 1 – 2026</p>
<p><b>ВД3 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>                      ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.                      ПК 3.2 Координировать работу по реализации заказа.</p>	<p>Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов КОД 43.02.16 – 2 – 2026</p>
Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание тематики выполняемых в ходе процедур ГИА заданий
<p><b>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:</b>                      ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.                      ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>1.Защита дипломной работы: использование при выполнении дипломной работы профессиональных компьютерных программ («MicrosoftOffice», «Microsoft Excel», «Microsoft Word, «Консультант-Плюс» и др.); раздел «Введение»; глава 1 дипломной работы), глава 2 дипломной работы; «Заключение», мультимедийная презентация к основным положениям доклада о дипломной работе                      2.Ответы на защите дипломной работы на вопросы ГЭК о видах, объеме и качестве выполненных работ, указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам.</p>

<p><b>ВД 2 Предоставление гостиничных услуг:</b>  ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.  ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.  ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.  ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.</p>	<p>1.Защита дипломной работы: использование при выполнении дипломной работы профессиональных компьютерных программ («MicrosoftOffice», «Microsoft Excel», «Microsoft Word, «Консультант-Плюс» и др.); раздел «Введение»; глава 1 дипломной работы), глава 2 дипломной работы; «Заключение», мультимедийная презентация к основным положениям доклада о дипломной работе  2.Ответы на защите дипломной работы на вопросы ГЭК о видах, объеме и качестве выполненных работ, указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам.</p>
<p><b>ВД3 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>  ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.  ПК 3.2 Координировать работу по реализации заказа.</p>	<p>1.Защита дипломной работы: использование при выполнении дипломной работы профессиональных компьютерных программ («MicrosoftOffice», «Microsoft Excel», «Microsoft Word, «Консультант-Плюс» и др.); раздел «Введение»; глава 1 дипломной работы), глава 2 дипломной работы; «Заключение», мультимедийная презентация к основным положениям доклада о дипломной работе  2.Ответы на защите дипломной работы на вопросы ГЭК о видах, объеме и качестве выполненных работ, указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам.</p>

## **2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ**

### **2.1 Структура задания для процедуры ГИА**

В соответствии с ФГОС СПО ГИА по ППССЗ 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Структура задания для процедуры ГИА включает выполнение каждым обучающимся заданий демонстрационного экзамена профильного уровня и защиты дипломной работы.

#### **1.1 Порядок проведения процедуры**

В образовательной организации демонстрационный экзамен проводится с целью оценки уровня овладения обучающимися профессиональными и общими компетенциями в рамках освоения образовательной программы.

Образовательной организацией создается план проведения демонстрационного экзамена, в котором указывается:

- место расположения центра проведения экзамена,
- дата и время начала проведения демонстрационного экзамена,
- расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп,
- планируемая продолжительность проведения демонстрационного экзамена,
- технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена

План проведения демонстрационного экзамена утверждается ГЭК совместно с образовательной организацией не позднее чем за двадцать календарных дней до даты проведения демонстрационного экзамена.

Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена в срок не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности центра проведения экзамена в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в центре проведения экзамена.

Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, выпускников с требованиями охраны труда и безопасности производства.

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена присутствуют:

- а) руководитель образовательной организации;
- б) не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы;
- в) члены экспертной группы;
- г) главный эксперт;

д) представители организаций-партнеров (по согласованию с образовательной организацией);

е) выпускники;

ж) технический эксперт;

з) представитель образовательной организации, ответственный за сопровождение выпускников к центру проведения экзамена (при необходимости);

и) тьютор (ассистент), оказывающий необходимую помощь выпускнику из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов (далее - тьютор (ассистент)).

В случае отсутствия в день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена лиц, указанных в настоящем пункте, решение о проведении демонстрационного экзамена принимается главным экспертом, о чем главным экспертом вносится соответствующая запись в протокол проведения демонстрационного экзамена.

Допуск выпускников в центр проведения экзамена осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена могут присутствовать:

а) должностные лица органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление в сфере образования (по решению указанного органа);

б) представители Агентства (по согласованию с образовательной организацией);

в) медицинские работники (по решению организации);

г) представители организаций-партнеров (по решению таких организаций по согласованию с образовательной организацией).

Указанные в настоящем пункте лица присутствуют в центре проведения экзамена в день проведения демонстрационного экзамена на основании документов, удостоверяющих личность.

Участники демонстрационного экзамена обязаны:

соблюдать требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований;

пользоваться средствами связи исключительно по вопросам служебной необходимости,

в том числе в рамках оказания необходимого содействия главному эксперту;

не мешать и не взаимодействовать с выпускниками при выполнении ими заданий, не передавать им средства связи и хранения информации, иные предметы и материалы.

Члены ГЭК, не входящие в состав экспертной группы, наблюдают за ходом проведения демонстрационного экзамена и вправе сообщать главному эксперту о выявленных фактах нарушения Порядка.

Члены экспертной группы осуществляют оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена самостоятельно.

Главный эксперт вправе давать указания по организации и проведению демонстрационного экзамена, обязательные для выполнения лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, и выпускникам, удалять из центра проведения экзамена лиц, допустивших грубое нарушение требований

Главный эксперт может делать заметки о ходе демонстрационного экзамена.

Главный эксперт находится в центре проведения экзамена до окончания

демонстрационного экзамена, осуществляет контроль за соблюдением лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками.

При привлечении медицинского работника организация обязана организовать помещение, оборудованное для оказания первой помощи и первичной медико-санитарной помощи.

Технический эксперт вправе:

наблюдать за ходом проведения демонстрационного экзамена;

давать разъяснения и указания лицам, привлеченным к проведению демонстрационного экзамена, выпускникам по вопросам соблюдения требований охраны труда и

производственной безопасности;

сообщать главному эксперту о выявленных случаях нарушений лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками требований охраны труда и требований производственной безопасности, а также невыполнения такими лицами указаний технического эксперта, направленных на обеспечение соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;

останавливать в случаях, требующих немедленного решения, в целях охраны жизни и здоровья лиц, привлеченных к проведению демонстрационного экзамена, выпускников действия выпускников по выполнению заданий, действия других лиц, находящихся в центре проведения экзамена с уведомлением главного эксперта.

Представитель образовательной организации располагается в изолированном от центра проведения экзамена помещении.

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента). Выпускники вправе:

пользоваться оборудованием центра проведения экзамена, необходимыми материалами, средствами обучения и воспитания в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации, задания демонстрационного экзамена;

получать разъяснения технического эксперта по вопросам безопасной и бесперебойной эксплуатации оборудования центра проведения экзамена;

получить копию задания демонстрационного экзамена на бумажном носителе;

Выпускники обязаны:

во время проведения демонстрационного экзамена не пользоваться и не иметь при себе средства связи, носители информации, средства ее передачи и хранения, если это прямо не предусмотрено комплектом оценочной документации;

во время проведения демонстрационного экзамена использовать только средства обучения и воспитания, разрешенные комплектом оценочной документации;

во время проведения демонстрационного экзамена не взаимодействовать с другими выпускниками, экспертами, иными лицами, находящимися в центре проведения экзамена, если это не предусмотрено комплектом оценочной документации и заданием демонстрационного экзамена.

Выпускники могут иметь при себе лекарственные средства и питание, прием которых осуществляется в специально отведенном для этого помещении согласно плану проведения демонстрационного экзамена за пределами центра проведения экзамена.

Допуск выпускников к выполнению заданий осуществляется при условии обязательного их ознакомления с требованиями охраны труда и производственной

безопасности.

В соответствии с планом проведения демонстрационного экзамена главный эксперт знакомит выпускников с заданиями, передает им копии заданий демонстрационного экзамена.

После ознакомления с заданиями демонстрационного экзамена выпускники занимают свои рабочие места в соответствии с протоколом распределения рабочих мест.

После того, как все выпускники и лица, привлеченные к проведению демонстрационного экзамена, займут свои рабочие места в соответствии с требованиями охраны труда и производственной безопасности, главный эксперт объявляет о начале демонстрационного экзамена.

Время начала демонстрационного экзамена фиксируется в протоколе проведения демонстрационного экзамена, составляемом главным экспертом по каждой экзаменационной группе.

После объявления главным экспертом начала демонстрационного экзамена выпускники приступают к выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится при неукоснительном соблюдении выпускниками, лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, требований охраны труда и производственной безопасности, а также с соблюдением принципов объективности, открытости и равенства выпускников.

Центры проведения экзамена могут быть оборудованы средствами видеонаблюдения, позволяющими осуществлять видеозапись хода проведения демонстрационного экзамена.

Видеоматериалы о проведении демонстрационного экзамена в случае осуществления видеозаписи подлежат хранению в образовательной организации не менее одного года с момента завершения демонстрационного экзамена.

Явка выпускника, его рабочее место, время завершения выполнения задания демонстрационного экзамена подлежат фиксации главным экспертом в протоколе проведения демонстрационного экзамена.

В случае удаления из центра проведения экзамена выпускника, лица, привлеченного к проведению демонстрационного экзамена, или присутствующего в центре проведения экзамена, главным экспертом составляется акт об удалении.

Результаты ГИА выпускника, удаленного из центра проведения экзамена, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признается ГЭК не прошедшим ГИА по неуважительной причине.

Главный эксперт сообщает выпускникам о течении времени выполнения задания демонстрационного экзамена каждые 60 минут, а также за 30 и 5 минут до окончания времени выполнения задания.

После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Технический эксперт обеспечивает контроль за безопасным завершением работ выпускниками в соответствии с требованиями производственной безопасности и требованиями охраны труда.

Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта.

Результаты выполнения выпускниками заданий демонстрационного экзамена

подлежат фиксации экспертами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации и задания демонстрационного экзамена.

По решению ГЭК результаты демонстрационного экзамена, проведенного при участии Агентства, в рамках промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля по заявлению выпускника могут быть учтены при выставлении оценки по итогам ГИА в форме демонстрационного экзамена.

Сдача государственного экзамена и защита дипломных работ (за исключением государственного экзамена и дипломных работ, затрагивающих вопросы государственной тайны) проводятся на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

### **3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

#### **3.1. Образец задания демонстрационного экзамена: Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)**

#### **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

##### **Модуль 1. Планирование и координация текущей деятельности сотрудников: составление расписания на неделю для сотрудников службы предприятия гостеприимства**

Составить расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, отвечающее следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 1 сотрудник не может выходить на смены в субботу и воскресенье;
- в понедельник и вторник необходимо усилить дневную смену в связи с большим заездом группы туристов;
- условные обозначения: У – утренняя смена (с 07.00 до 15.30); Д – дневная смена (с 15.00 до 23.30); Н – ночная смена (с 23.00 до 07.30);
- О – выходной день; М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).
- Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения.

Строки можно добавлять или убирать. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно. Задание выполняется на рабочем месте участника на площадке для выполнения письменных заданий.

<b>ФИО администратора</b>	<b>ПН</b>	<b>ВТ</b>	<b>СР</b>	<b>ЧТ</b>	<b>ПЯТ</b>	<b>СБ</b>	<b>ВС</b>


Необходимые приложения: отсутствуют.

### **Инструкции для ГЭ:**

#### **Участники выполняют задание на площадке зоны**

А. Модуль 1 выполняется либо вручную на листе с заданием, либо результат выполнения задания (заполненная таблица) оформляется на компьютере в текстовом редакторе или редакторе электронных таблиц. В этом случае результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения задания техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником. На площадке необходимо присутствие волонтера в течение всего времени выполнения письменных заданий участниками ДЭ.

### **Модуль 2. Расчет с потребителем за предоставленные услуги: составление ответа на заявку туроператора для группового бронирования**

Составить ответ на заявку туристического оператора на групповое бронирование. Заявка туристического оператора, образец счета на предоплату, категории номеров и тарифы прилагаются. Задание выполняется на рабочем месте участника на площадке для выполнения письменных заданий.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М2.docx

**Инструкции для ГЭ:** Участники выполняют задание на площадке для письменных заданий. Результат выполнения задания оформляется на компьютере в текстовом редакторе и сохраняется на персональный USBнакопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задание распечатывается на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

### **Модуль 3. Проведение заселения гостя в отель по брони**

Провести заселение гостя в отель по брони. Оказать помощь гостю с привлечением сотрудников других служб отеля. Задание выполняется в общей зоне за стойкой администратора службы приема и размещения.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М3.docx

**Инструкции для ГЭ:** Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки. Памятка по подготовке автоматизированной системы управления

и реквизита: – в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на 3 ночи на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой. Сценарий для гостя прилагается.

#### **Модуль 4. Расчет ключевых показателей эффективности отеля**

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КРІ) отеля «Летний Бриз», номерной фонд которого – 60 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КРІ по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на рабочем месте участника на площадке для выполнения письменных заданий. Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц. Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М4.docx

**Инструкции для ГЭ:** Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel (или другого редактора электронных таблиц). При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями редактора электронных таблиц. Результат сохраняется на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается по окончании выполнения всех письменных заданий техническому эксперту. Задания распечатываются на рабочем месте ГЭ. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником.

#### **Модуль 5. Оказание помощи гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице**

Оказать помощь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице (на иностранном языке), предложить решение и компенсацию. Задание выполняется в общей зоне за стойкой администратора службы приема и размещения.

Необходимые приложения:

Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М5.docx

Прил\_2\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М5.docx

**Инструкции для ГЭ:** Для выполнения устного задания Модуля необходимо присутствие волонтера, подготовку которого осуществляет ГЭ с помощью подробного сценария (Приложение) и памятки. Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость

проживает в отеле уже сутки. Бронирование на 4 суток);

– гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога. Сценарий для гостя прилагается.

Сценарий в Приложении к Модулю 5 представлен на иностранном (английском (Прил\_1)/немецком(Прил\_2)) языке для обучающихся, в обучении которых программой было предусмотрено изучение профессионального иностранного (английского/немецкого) языка в рамках профессиональных модулей. Сценарий может быть представлен на любом другом международном языке по запросу регионов, в случае если этот язык изучался обучающимися в рамках профессиональных модулей.

## **Модуль 6. Осуществление анализа отчета ночного аудита в отеле**

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на рабочем месте участника на площадке для выполнения письменных заданий. Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ). Устная часть задания выполняется в общей зоне за стойкой администратора службы приема и размещения.

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. При каком значении  $Occ\%$  будет верно равенство  $RevPAR=ADR$ ? Обоснуйте ответ.
2. Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-1-2026 М6.docx

**Инструкции для ГЭ:** По окончании выполнения письменной части Модуля 6 печатные результаты работы (при наличии) сохраняются на персональный USB-накопитель (флеш-диск), который передается техническому эксперту и распечатываются на рабочем месте ГЭ перед выходом участника на площадку выполнения устных заданий. В случае сетевого доступа ГЭ к персональным компьютерам (рабочим местам) участников, ГЭ может удаленно вывести на печать выполненные задания по окончании времени выполнения задания участником. Если участник ответил на вопросы, приведенные в задании, в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.

**3.2. Образец задания демонстрационного экзамена:** Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги)

## **ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА**

### **Модуль 1. Расчет стоимости тура по исходным данным**

Определить количество туристов и произвести расчет стоимости тура длительностью 2 дня / 1 ночь с учетом условий, представленных в

Приложении Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-2-2026-М1.

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 стоимость 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 стоимость 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 стоимость тура в процентном отношении?

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

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-2-2026-M1.docx

Инструкции для ТЭ: Технический эксперт в день получения задания готовит файлы с формой таблицы и необходимыми условиями для решения задания. Затем файлы размещают на рабочих столах ПК участников ДЭ под их номерами.

## **Модуль 2. Составление Коммерческого письма-предложения по запросу клиента**

Сформировать коммерческое предложение на запрос представителя крупной компании из региона участников демонстрационного экзамена по разработке тура с таймингом для иностранных гостей продолжительностью 3 дня / 2 ночи с учетом их культурных и национальных особенностей (Приложение Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.2026-M2). Программа тура начинается и заканчивается в регионе посещения. Сезон и предположительные даты начала поездки определяет Главный эксперт в соответствии с датами проведения ДЭ.

Действия участника ДЭ:

- ответить на телефонного звонок представителя компании (актера);
- узнать пожелания туристов 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;
- предоставить (при необходимости) информацию о визовом обслуживании;

- выявить дополнительные пожелания туристов;
- записать контактные данные ответственного лица.

При помощи сети Интернет:

- подобрать авиа- или ж/д билеты по предпочтениям туристов;
- подобрать объект размещения и тип питания по предпочтениям туристов;
- подобрать экскурсии по предпочтениям туристов;
- разработать программу тура с таймингом;
- составить примерную смету на тур;
- составить коммерческое письмо-предложение с описанием подобранного для гостей компании тура при помощи ПО текстовый редактор на ПК.

Участник распечатывает Коммерческое письмо-предложение и отдает на проверку экспертам.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-2-2026-М2.docx

**Инструкции для ГЭ:** Для разработки тура рекомендуется использовать крупные города "домашнего" региона проведения ДЭ. Сезон и предположительные даты тура, а также данные контактного лица в диалоге участника и клиента (актера) определяются Главным экспертом в подготовительный день.

\* Для телефонного диалога участники заходят по одному в зону Б к экспертам согласно порядковым номерам, полученным при жеребьевке. На телефонные переговоры по таймингу отводится не более 5 мин. Затем участник переходит в зону А, где на рабочем месте с использованием ПК выполняет задание по составлению Коммерческого письма-предложения.

\*\* Требования, предъявляемые к составлению и оформлению Коммерческого письма-предложения, соответствуют правилам деловой переписки.

**Инструкции для ТЭ:** Технический эксперт в день получения задания готовит файлы с необходимыми условиями для решения задания. Затем файлы размещают на рабочих столах ПК участников ДЭ под их номерами.

### **Модуль 3. Подбор тура по запросу клиента**

Выполнить поиск туров в системе туроператора, специализирующегося на соответствующем виде туров по предпочтениям клиента, проживающего в регионе проведения ДЭ (Приложение Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-2-2026\_М3).

Действия участника ДЭ:

- ознакомиться с письменным запросом клиента и выявить его основные предпочтения;
- подобрать и обосновать дестинацию в соответствии с заказом клиента;
- определить действующего туроператора, формирующего данное направление;
- выполнить поиск туров при помощи сети Интернет в соответствии с выявленными предпочтениями клиента;
- составить при помощи ПО для подготовки и просмотра презентаций на

ПК презентацию подобранных вариантов.

Заполнить заявку на бронирование тура:

- выбрать один из туров, подобранных по запросу клиента;
- заполнить шаблон заявки на бронирование, данными туриста и сведениями о туре при помощи ПО текстовый редактор на ПК;
- распечатать итоговый документ с текстом заявки на МФУ для проверки экспертами.

После завершения данного этапа работы участник ДЭ переходит в зону Б, где выступит перед экспертами, представляя свою презентацию (не более 7 минут).

Презентовать подобранные варианты туров:

- озвучить направления и длительность туров;
- озвучить названия туров;
- озвучить детали перелета/поезда;
- озвучить детали проживания;
- озвучить детали питания;
- озвучить наименования и детали экскурсий по дням;
- озвучить стоимость туров;
- озвучить (при необходимости) информацию о страховании;
- применять мультимедийное оборудование в ходе презентации;
- выступать не более 7 минут;
- ответить на вопросы экспертной комиссии.

Необходимые приложения: Прил\_1\_ОЗ\_КОД 43.02.16-2-2026-М3.docx

**Инструкции для ГЭ:** В качестве рекомендации для данного задания в туристскую фирму обращается турист, проживающий в "домашнем" регионе проведения ДЭ. Сезон и предположительные даты начала поездки определяет Главный эксперт в соответствии с датами проведения ДЭ. Данные туристов в тексте задания заполняются Главным экспертом в подготовительный день.

\* Маршрут не может проходить по территории «домашнего» региона участника ДЭ. Если демонстрационный экзамен проводится в субъекте РФ входящем в зону, указанную в задании, рекомендуется замена территории для разработки маршрута тура на другие варианты, предложенные в тексте Заявки клиента.

**Инструкции для ТЭ:** Технический эксперт в день получения задания готовит файлы с формами бланков и текстом Запроса на тур от клиента. Затем файлы размещают на рабочих столах ПК участников ДЭ под их номерами

### 3.2. Критерии оценки и количество начисляемых баллов

Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)

№ п/п	Вид деятельности /Вид профессиональной деятельности	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и	Планирование текущей	5,00

	контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	7,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	5,00
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	4,00
		Осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	4,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	15,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	21,00
		Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг	2,00
		Выполнение санитарноэпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	4,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	4,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	4,00
			<b>Итого (инвариативная часть)</b>
	<b>Итого (вариативная часть)</b>	<b>25,00</b>	
	<b>Итого (совокупность инвариантной и вариативной частей)</b>	<b>100,00</b>	

**Специалист по туризму и гостеприимству (Туроператорские и турагентские услуги)**

№ п/п	Вид деятельности /Вид профессиональной деятельности	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	11,00
		Организация текущей деятельности	10,00

		сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	
		Координация и контроль деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	12,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	13,00
		Выбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	4,00
2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Оформление и обработка заказов клиентов	24,00
		Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	1,00
		<b>Итого (инвариативная часть)</b>	<b>75,00</b>
		<b>Итого (вариативная часть)</b>	<b>25,00</b>
		<b>Итого (совокупность инвариантной и вариативной частей)</b>	<b>100,00</b>

### 3.3. Порядок перевода баллов в систему оценивания

Перевод результатов демонстрационного экзамена из 100-балльной шкалы в 5-балльную осуществляется по схеме, рекомендованной в КОД 38.02.06-1-2025.

Схема перевода результатов демонстрационного экзамена из 100-балльной шкалы в 5-балльную.

Оценка (5-балльная шкала)	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
1	2	3	4	5
Оценка (100-балльная шкала)	0,00 %	50,00%	65,00%	90,00%
	-	-	-	-
	49,99 %	64,99%	89,99%	100,00%

## **4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

### **4.1 Общие положения**

Подготовка дипломной работы осуществляется в соответствии с Положением по Государственной итоговой аттестации.

Защита дипломной работы проводится в сроки, установленные календарным учебным графиком для ГИА, после демонстрационного экзамена по расписанию заседаний ГЭК.

Для проведения процедуры защиты дипломной работы необходимы стандартная учебная аудитория, мультимедийный проектор, экран и ноутбук, а также следующее программное обеспечение: Microsoft Office и других. В качестве источников нормативных и законодательных актов Российской Федерации в сфере банковского дела используется справочная правовая система «КонсультантПлюс».

Защита дипломной работы происходит на открытом заседании ГЭК.

Процедура защиты дипломной работы включает в себя доклад обучающегося, зачитывание отзыва руководителя дипломной работы и рецензии, вопросы членов ГЭК, ответы обучающегося, а также выступление руководителя дипломной работы и рецензента, если они присутствуют на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломной работы. При ответе на вопросы членов ГЭК обучающийся имеет право пользоваться своей работой.

Также обучающемуся могут быть заданы вопросы о видах, объеме и качествах работ, выполненных им в ходе практики и указанных в аттестационных листах и характеристиках обучающегося по учебной и производственной практикам, и дополнительные вопросы, направленные на проверку сформированности у обучающегося той или иной компетенции.

### **4.2. Примерная тематика дипломных работ по специальности**

Темы дипломных работ определены с учетом рекомендаций ПООП. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППССЗ.

Темы дипломных работ отвечают современным требованиям развития высокотехнологичных отраслей науки, техники, производства, экономики, культуры и образования, имеют практико-ориентированный характер.

Перечень тем согласован с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

При определении темы дипломной работы следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;
- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Выбор обучающимся темы дипломной работы осуществляется до начала производственной преддипломной практики, что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

## Перечень тем дипломных работ

1. Internet как средство конкурентоспособного развития туризма.
2. Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг).
3. Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах
4. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе
5. Анализ и развитие кадрового потенциала организации.
6. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.
7. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.
8. Анализ перспектив развития профессионально-делового туризма в РФ
9. Анализ проблем и перспектив развития туристско-ресурсного потенциала горнопредгорной части ... края
10. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности турагентских фирм).
11. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
12. Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.
13. Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм
14. Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания
15. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).
16. Влияние рекламы на покупательный спрос в сфере туризма.
17. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
18. Внутренний туризм России.
19. Внутрифирменные информационные системы.
20. Вопросы инвестиционной политики в туризме.
21. Вопросы страхования в туризме.
22. Въездной туризм и методы его стимулирования.
23. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
24. Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере...).
25. Государственная политика в сфере туризма.
26. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
27. Государственное регулирование туристской деятельности.
28. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социальнокультурного сервиса и туризма.
29. Договорные отношения в туризме: туроператоры, турагенты, потребители туристских услуг.
30. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.

31. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественные практики.
32. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма, и возможности его использования в Российской Федерации.
33. Имидж (планирование, формирование, продвижение) гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия.
34. Имидж России в международном туризме.
35. Инновации в развитии туризма.
36. Инновация в сфере экскурсионного туризма
37. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма.
38. Информационные технологии принятия решений в туризме.
39. Инфраструктура сферы туризма.
40. Использование зарубежного опыта применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма в Российской Федерации.
41. Использование информационных технологий на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
42. Использование логистики в индустрии гостеприимства.
43. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания в гостиничном комплексе.
44. Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания.
45. Использование современных компьютерных технологий в гостиничном сервисе (на примере...).
46. Использование современных технических достижений в сфере обслуживания и туризма.
47. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
48. Исследование тенденций и перспектив развития туризма как комплекса услуг (научно-исследовательская тема).
49. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на примере предприятий размещения).
50. Качество туристского обслуживания (гостиничного обслуживания).
51. Клубный отдых: проблемы и перспективы.
52. Ключевые факторы успеха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
53. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
54. Конкурентные инновационные стратегии в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
55. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.
56. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).

57. Креативный маркетинг гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия (бизнеса).
58. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
59. Культурно-образовательный аспект туристического бизнеса.
60. Лицензирование туристской деятельности. Лицензирование гостиниц. Идентификация туристских услуг и услуг гостиниц.
61. Малые предприятия и их роль в формировании рынка услуг в сфере сервиса (на примере...).
62. Маркетинг в туризме.
63. Маркетинг рынка образовательных услуг в сфере индустрии гостеприимства и туризма.
64. Маркетинговые коммуникации на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
65. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
66. Международная классификация целей посещения.
67. Международная система классификации услуг и средств размещения.
68. Международные декларации и соглашения и их роль в развитии туризма.
69. Менеджмент гостеприимства.
70. Место туризма в экономике страны
71. Методы исследования и прогнозирования туристского рынка.
72. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
73. Методы прогнозирования показателей деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
74. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
75. Мотивации персонала как залог успешной работы предприятия (организации) социальнокультурного сервиса и туризма.
76. Налогообложение в туризме.
77. Направление развития туризма в республике ...
78. Новые технологии и организационные структуры в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
79. Нормативно-правовое обеспечение туризма в основных зарубежных государствах (на примере ФРГ, Швейцарии, Соединенных Штатов Америки, Франции, Италии, Испании, Китая или по выбору студентов).
80. Оперативное планирование и управление предприятием (подразделением) общественного питания в составе гостинично-туристского комплекса.
81. Определение эффективности рекламы в сфере социально-культурного сервиса (на примере...).
82. Оптимизация процесса приема и сервиса в гостиницах.
83. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
84. Организационная структура гостинично-ресторанного комплекса и ее совершенствование

85. Организация антикризисного управления в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
86. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
87. Организация внутрифирменного управления на предприятии (на примере гостиницы, ресторана, турфирмы).
88. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном, ресторанном и туристическом бизнесе.
89. Организация обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях и ее совершенствование.
90. Организация подготовки и переподготовки управленческих кадров для индустрии гостеприимства и туризма.
91. Организация познавательного туризма в крупнейших культурных центрах мира - Москва, Санкт-Петербург, Париж, Лондон, Вена, Рим (или по выбору студента).
92. Организация разработки «бизнес-плана» в организациях социально-культурного сервиса и туризма.
93. Организация учета и контроля в гостиницах (ресторанах, турфирмах) и пути ее совершенствования.
94. Организация экономического анализа на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
95. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
96. Основные направления развития международного туризма: история, социальноэкономические аспекты.
97. Основные направления развития отечественного туризма в Российской Федерации: история, социально-экономические аспекты.
98. Основные направления расширения рынка сбыта туристских (гостиничных) услуг
99. Особенности и преимущества экотуризма
100. Особенности охотничьего туризма (на примере конкретной области)
101. Особенности приема иностранных туристов (на примере конкретной фирмы)
102. Особенности работы менеджера в туристической фирме
103. Особенности управления персоналом на малых предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
104. Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии.
105. Особенности формирования туристского рынка ... области
106. Оценка влияния въездного туризма на социально-экономическое развитие региона (на примере конкретного территориально расположенного субъекта хозяйствования Российской Федерации).
107. Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов.
108. Оценка перспектив развития ресторанного бизнеса (на примере конкретного города).
109. Оценка перспектив развития социального туризма в России.
110. Оценка положительного и отрицательного влияния на развитие индустрии туризма вступления России в ВТО (научно-исследовательская тема).
111. Оценка преимуществ и недостатков маркетинга с помощью сети Интернет.
112. Оценка производительности труда и пути ее повышения на предприятиях индустрии гостеприимства.

113. Паломничество и туризм в религиозных целях.
114. Перспективы и проблемы развития туризма в России.
115. Перспективы развития событийного туризма в Москве
116. Перспективы развития средних и малых гостиниц ( на примере.....).
117. Перспективы развития туризма для детей и подростков
118. Перспективы развития экологического туризма в России.
119. Планирование издержек производства предприятий общественного питания.
120. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.
121. Повышение рентабельности турфирмы за счет разработки и внедрения нового тура
122. Положительные и отрицательные стороны экстремального туризма
123. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма: современное состояние, проблемы и перспективы.
124. Правовые основы защиты интересов потребителей-туристов.
125. Правовые основы туристского бизнеса. Законодательные акты России.
126. Предложения по развитию систем бронирования и резервирования для турагентства  
...
127. Природное и культурное наследие, как туристские ресурсы.
128. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения
129. Проблемы и возможности развития индустрии туризма посредством ВТО
130. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сфере туризма: практика и особенности.
131. Проблемы и перспективы развития туризма в малых исторических городах России.
132. Проблемы и перспективы развития туризма в России
133. Проблемы обеспечения безопасности в туристской и гостиничной деятельности. Роль сертификации. Режим въезда-выезда.
134. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда (на примере...).
135. Проблемы управления современными гостиничными комплексами (на примере...).
136. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма.
137. Проект создания русского народного туристического комплекса
138. Профессиональные качества работников сервисных служб (на примере...).
139. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма.
140. Процессы концентрации и централизации капитала в туристском бизнесе.
141. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе.
142. Пути повышения конкурентоспособности предприятия (организации) социальнокультурного сервиса и туризма.
143. Пути повышения эффективности и качества управленческих решений в фирме социально-культурного сервиса и туризма.
144. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.
145. Пути повышения эффективности перевозок при организации и реализации социально-культурных и туристских услуг (на примере определенного вида транспорта).
146. Пути повышения эффективности системы управления персоналом на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.
147. Пути разрешения конфликтов в туристской деятельности. Международный опыт.

148. Пути совершенствования организации деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма.
149. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) социально-культурного сервиса и туризма.
150. Пути улучшения системы коммуникации в современной гостинице.
151. Разработка и оценка эффективности рекламной кампании гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
152. Разработка стратегического плана маркетинга гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
153. Разработка стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (на примере конкретной гостиницы).
154. Формирование программ оценки степени удовлетворенности клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
155. Совершенствование программы стимулирования сбыта туристского предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).
156. Разработка программы повышения эффективности корпоративной культуры гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
157. Проблемы управления персоналом в системе менеджмента гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
158. Разработка системы мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
159. Совершенствование практики принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).
160. Разработка методов и способов продвижения туристского продукта на рынке услуг сферы туризма (на примере конкретного туристского предприятия).
161. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
162. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в сфере гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
163. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
164. Разработка мер по совершенствованию технологии предоставления инклюзивных услуг в гостеприимстве (на примере конкретной гостиницы).
165. Разработка комплекса маркетинговых мероприятий в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).
166. Разработка эффективной программы обучения персонала гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
167. Разработка стратегии продвижения услуг гостиничного предприятия с учетом современных тенденций (на примере конкретной гостиницы).
168. Разработка рекомендаций по совершенствованию методов управления персоналом на предприятии сферы гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
169. Разработка плана мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

170. Разработка комплексных туристских предложений на предприятиях туристской индустрии в соответствии с современными запросами клиентов. (на примере конкретного туристского предприятия).
171. Анализ специфики разработки туристских программ с учетом особенностей различных категорий туристов (на примере конкретного туристского предприятия).
172. Оценка факторов эффективности деятельности гостиничного предприятия и перспектив его развития (на примере конкретной гостиницы).
173. Антикризисное управление в гостинице с учетом современного состояния рынка туристских услуг (на примере конкретной гостиницы).
174. Анализ особенностей корпоративного управления гостиницей на основе франчайзинговых соглашений (на примере конкретной гостиницы).

### **4.3. Структура и содержание дипломной проекта работы**

Дипломная работа начинается с титульного листа, далее включает следующие разделы:

- содержание;
- введение;
- основная часть (теоретическая часть, практическая часть)
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Выполнение дипломной работы должно вестись в соответствии с графиком и заданием, разработанным руководителем совместно с обучающимся.

Задание на дипломную работу, заполняется в соответствии с типовой формой. Задание, отзыв и рецензия хранятся отдельно и прилагаются к дипломной работе.

Задание в объем дипломной работы не входит и лист задания не нумеруется.

Титульный лист является первым листом дипломной работы и заполняется по форме, утвержденной в образовательной организации. Надписи выполняются на компьютере. Номер страницы на титульном листе не указывают.

Содержание представляет собой отдельную страницу, где последовательно излагаются: введение, название разделов и подразделов, заключение, список использованных источников, наименование приложений, с указанием номеров страниц начала каждого структурного элемента работы.

Во введении приводится обоснование актуальности выбранной темы, определяется объект, предмет и методы исследования, формулируются цель и задачи исследования, приводится характеристика источников информации, структура работы.

Объем введения не должен превышать 3 страниц.

Содержание работы заключается в отражении своего собственного понимания и осмысления вопроса на основе изучения источников информации, материалов преддипломной практики и оценки тех или других аспектов теории и концепций со ссылкой на их авторов. Ссылка автора на источник обязательна.

Основная часть дипломной работы включает теоретическую, практическую часть.

В теоретической части анализируются основные проблемы выбранной темы, отражаются мнения различных авторов, приводятся выводы обучающегося, теоретические аспекты развития или совершенствования выбранной проблемы. В данном блоке

обобщается нормативный материал и сведения из разных литературных источников по данной теме, излагается аргументированный авторский подход к рассмотренным концепциям, точкам зрения. Обзор должен носить проблемный, а не хронологический характер, он должен раскрывать состояние вопроса по разным литературным источникам. Название этого раздела должно соответствовать выбранной теме, но не должно её дублировать.

Важна правильная трактовка понятий, их точность и научность. Используемые термины и формулы должны быть общепринятыми или приводиться со ссылкой на автора с указанием источника и страницы. Например: [3].

Теоретическую часть работы рекомендуется написать до прохождения преддипломной практики, что позволит обучающемуся сконцентрировать внимание на анализе необходимой информации.

Вторая часть дипломной работы должна отражать практический опыт банка, в котором обучающийся проходит преддипломную практику, по теме дипломной работы. В зависимости от темы дипломной работы освещаются аналитические, финансово-расчетные и маркетинговые вопросы. Она включает организационно-экономическую характеристику объекта исследования, анализ исследуемого вопроса и выявление резервов улучшения; рекомендации по улучшению состояния исследуемого вопроса, в соответствии с проведенным анализом и выявленными недостатками, необходимо разработать предложения по совершенствованию.

Этот раздел представляет собой расчетно-практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным в период преддипломной практики.

Заключение содержит обобщение проведенных исследований и выводы с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Выводы должны быть четко сформулированными, отражать суть выполненной дипломной работы.

Рекомендуемый объем заключения 2-3 страницы.

Заключение лежит в основе доклада, обучающегося на защите дипломной работы.

Библиографический список включает источники (в том числе электронные) и литературу, использованные обучающимся в ходе подготовки и написания работы и содержит не менее 20 наименований. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание законодательных и нормативно-методических материалов, научных и учебных периодических изданий, использованных при написании работы.

Приложения содержат вспомогательный материал (копии документов, отчетные, статистические данные, промежуточные расчеты, диаграммы, схемы, большие таблицы и т. д.), который нецелесообразно включать в основные разделы. Приложения располагают в строгой последовательности, по мере их упоминания в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название и обозначаться заглавной буквой алфавита. Не рекомендуется помещать в приложения неоформленные бланки документов. Приложения располагаются в конце дипломной работы после списка использованных источников.

Приложения в объем дипломной работы не входят.

Объем дипломной работы должен составлять не менее 50 страниц.

#### **4.4. Порядок оценки результатов дипломной работы**

Дипломная работа оценивается на основании:

- отзыва руководителя;
- отзыва официального рецензента;
- коллегиального решения Государственной экзаменационной комиссии.

Работа, претендующая на отличную оценку, должна соответствовать следующим требованиям:

Содержательные требования:

1. Корректно сформулированная тема (проблема) исследования.
2. Четкое обоснование научной и/или практической актуальности темы.
3. Актуальность (научная и/или практическая) должна содержать формулировку проблемной ситуации.
4. Введение, соответствующее требованиям к работе.
5. Полнота раскрытия заявленной темы и решения поставленных задач.
6. Отсутствие прямых заимствований и пространного цитирования.
7. Присутствие авторского исследования или/и самостоятельного вторичного анализа.
8. Наличие теоретического и эмпирического материала (для теоретической или методологической работы – самостоятельного теоретического исследования).
9. Описание эмпирической базы, соответствующее требованиям.
10. Стилистика и орфография текста должна соответствовать научному формату работы.

Формальные требования:

1. Объем – не менее 50 страниц (без приложений).
2. Структура соответствует требованиям.
3. Оформление работы согласно требованиям.
4. Список используемых источников, оформленный согласно требованиям.
5. Нумерация страниц.
6. Иллюстративный материал (таблицы, рисунки и т.п.) должны быть оформлены согласно требованиям (иметь названия, нумерацию и т.д.).

Дипломная работа, не соответствующая содержательным и/или формальным требованиям, не может быть допущена к защите. Важно отметить, что работа, содержащая большой процент заимствований (т.е. цитируемый текст без ссылок автора) или пространное цитирование не допускается к защите или снимается с защиты.

#### **4.5. Порядок оценки защиты дипломной работы**

Защита дипломной работы является важным завершающим этапом учебного процесса. К защите дипломной работ допускаются обучающиеся:

- успешно выполнившие весь учебный план;
- защитившие отчет о прохождении преддипломной практики;
- представившие в установленный срок дипломную работу с положительным отзывом руководителя и рецензией.

Защита дипломной работы проходит перед Государственной комиссией на открытом заседании.

К своей защите обучающийся-выпускник должен:

- подготовить речь (вступительное слово);
- подготовить презентацию;
- при необходимости подготовить раздаточный материал для всех членов комиссии.

Содержание вступительного слова и раздаточного (демонстрационного) материала должно быть согласовано с руководителем.

Вступительное слово должно содержать краткое, но четкое изложение основных положений дипломной работы. Желательно, чтобы обучающийся излагал основное содержание своей работы свободно, не читая письменного текста.

После вступительного слова обучающийся отвечает на вопросы членов комиссии. Количество вопросов, задаваемых при защите дипломной работы, не ограничивается. При подготовке ответов на вопросы он имеет право пользоваться своей дипломной работой. Ответы на вопросы должны быть убедительны, теоретически обоснованы, а при необходимости подкреплены цифровым материалом. Следует помнить, что ответы на вопросы, их полнота и содержательность влияют на оценку по защите дипломной работы.

Результаты защиты обсуждаются Государственной комиссией на закрытом заседании и объявляются в тот же день после оформления протоколов работы комиссии. Решение об окончательной оценке по защите дипломной работы основывается на отзыве руководителя, внешней рецензии, выступлении и ответах обучающегося-выпускника в процессе защиты. Оценка по защите дипломной работы определяется баллами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**«Отлично»** выставляется за работу, содержащую глубокое, логичное и полное раскрытие темы, отличающуюся самостоятельностью, знанием теоретического материала, опирающуюся на практический опыт студентов. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает глубокое знание темы, свободно ориентируется в материале, использует наглядные пособия.

**«Хорошо»** выставляется за работу, содержащую последовательное изложение основных вопросов темы, понимание теоретического и практического материала. Работа отличается достаточной обоснованностью выводов и обобщений, но содержит неточности в изложении материала. Оформление работы полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа имеет положительный отзыв руководителя. При её защите обучающийся показывает знание темы, ориентируется в материале без особых затруднений, использует наглядные пособия.

**«Удовлетворительно»** выставляется за работу, в основном, раскрывающую содержание темы, которая отличается схематичностью, нарушением последовательности, отдельными неточностями в изложении. Работа недостаточно грамотна. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы, ошибки в расчетах или имеются замечания к оформлению дипломной работы. При защите работы обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы.

**«Неудовлетворительно»** выставляется за работу, которая не носит элементы исследовательского характера, имеет поверхностно изложенный материал темы, отсутствуют практические расчеты, работа не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. В отзыве руководителя имеются серьезные критические замечания по содержанию работы. При её защите обучающийся проявляет неуверенность, затрудняется отвечать на вопросы комиссии по теме исследования.

Председатель Государственной аттестационной комиссии объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Требования инфраструктурного листа

**Компетенция Администрирование отеля**

<b>Оборудование на одного участника</b>	
<b>Площадка - Стойка администратора</b>	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	Автоматическая система управления гостиницей
4	МФУ
5	Энкодер для магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон
8	Набор первой медицинской помощи
9	ЖК панель
10	Мобильная стойка под жк панель
11	Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели
13	Устройство для эмитации телефонного звонка
14	Таймер
15	Ключи-карты для электронных замков
16	Ножницы канцелярские
17	Степлер
18	Держатель для ручки с ручкой
19	Органайзер для канцелии
20	Лотки для бумаг
21	Пилот, 6 розеток 5 м.
22	Стойка администратора
24	Кресло для гостиной
25	Стол журнальный
26	Стул офисный
<b>Площадка - Выполнение письменных заданий</b>	
1	Ноутбук
2	Манипулятор типа мышь
3	Стол письменный
4	Офисный стул
5	Флэш-накопитель
<b>Общее оборудование на всех участников</b>	
1	Бумага для орг. техники (формат А4)
2	Стикеры
3	Блок для записей
4	Файлы
5	Коробка скрепок
6	Карандаш (механический)
7	Ластик
8	Ручка шариковая
9	Конверт
10	Скобы для степлера

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

**Критерии оценки дипломной работы**

<b>Модуль</b>	<b>Критерий</b>	<b>Объективная оценка (баллы)</b>	<b>Субъективная оценка (баллы)</b>	<b>Сумма баллов</b>
Защита ДР	Использование профессиональных инструментов/методик/подходов к решению задания	0-5		60
	Последовательность и логичность изложения	0-5		
	Продуктивность использования времени	0-5		
	Соответствие эталону заполнения	0-5		
	Четкость и логичность изложения	0-7		
	Обоснованность и оригинальность	0-6		
	Качество устной презентации, ответы на вопросы комиссии	0-7		
	Нормоконтроль		0-5	
	Рецензия		0-5	
	Отзыв руководителя		0-10	
<b>ИТОГО</b>		40	20	60

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

**Протокол демонстрационного экзамена**

Дата проведения: « \_\_\_\_ » июня 2025 квалиф г.

Специальность 43.02.16

Количество обучающихся по списку: \_\_\_\_\_

Присутствовали: \_\_\_\_\_

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество студента</b>	<b>Результаты ДР</b>	<b>Результаты демонстрационного экзамена (балльная оценка CIS)</b>	<b>Итоговая оценка</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				

