

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Многопрофильного
колледжа ИСТиС

 /О.Б. Прохорова/
2024 г.

ПРОГРАММА

государственной итоговой аттестации выпускников

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

присваиваемая квалификация специалист по туризму и гостеприимству

разработчик Многопрофильный колледж ИСТиС

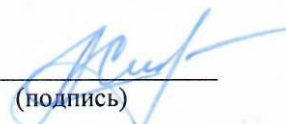
Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 №1100 (ред. от 03.07.2024).

Зам. директора по НМР


(подпись)

/Л. П. Попкова/

Разработчик программы
Специалист по УМР


(подпись)

/А. Н. Сивачёва/

Челябинск 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цель и структура ГИА

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению видов профессиональной деятельности и соответствия его подготовки требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и основной образовательной программы среднего профессионального образования (ООП СПО), разработанной в колледже.

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство включает:

- проведение демонстрационного экзамена;
- защиту дипломной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

1.2 Виды профессиональной деятельности выпускника

Образовательной программой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство предусматривается подготовка выпускников к следующим видам профессиональной деятельности:

- организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)».

1.3 Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения ООП СПО

Планируемые результаты освоения ООП СПО – компетенции	Виды аттестации		
	«внутренняя» система оценки – промежуточная аттестация		«внешняя» система оценки – ГИА
	Дисциплина, ПМ, завершающие формирование компетенции	Практика, завершающая формирование компетенции	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПП.01	ДЭ ДР Портфолио
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПП.01	ДЭ ДР Портфолио
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий	ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма	ПП.01	ДЭ ДР Портфолио

туризма и гостеприимства	и гостеприимства		
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПП.01	ДЭ ДР Портфолио
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПП.02	ДЭ ДР Портфолио
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПП.02	ДЭ ДР Портфолио
ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	ПМ.03. Выполнение работ по профессии «Ассистент экскурсовода (гида)»	ПП.03	ДЭ ДР Портфолио
ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	ПМ.03. Выполнение работ по профессии «Ассистент экскурсовода (гида)»	ПП.03	ДЭ ДР Портфолио
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПДП	ДР Портфолио
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПДП	ДР Портфолио
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОП.ДВ.11 Эффективное поведение на рынке труда	ПДП	ДР Портфолио
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	ПМ.02. Предоставление туроператорских и	ПДП	ДР Портфолио

команде	турагентских услуг		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПДП	ДР Портфолио
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	ОП.ДВ.11 Эффективное поведение на рынке труда	ПДП	ДР Портфолио
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	СГ.03 Безопасность жизнедеятельности	ПДП	ДР Портфолио
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	СГ.04 Физическая культура	ПДП	ДР Портфолио
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПДП	ДР Портфолио

1.4 Трудоемкость ГИА

Общая трудоемкость ГИА составляет 6 недель.

2. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

2.1 Организационные требования для проведения демонстрационного экзамена

2.1.1 Демонстрационный экзамен (далее – ДЭ) направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2.1.2 ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием комплекта оценочной документации КОД 43.02.16-2-2025 (далее – КОД), включенного в программу ГИА.

2.1.3 Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

2.1.4 Колледж обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

2.1.5 ДЭ проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД. ЦПДЭ располагается на территории колледжа.

2.1.6 Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

2.1.7 Колледж знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

2.1.8 Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

2.1.9 Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

2.1.10 Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий ДЭ, а также распределение рабочих мест между обучающимися с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между обучающимися фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах.

2.1.11 Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

2.1.12 Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

2.1.13 Колледж обязан не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в проведении ДЭ тьютора (ассистента).

2.1.14 Продолжительность ДЭ не более 1 ч. 30 мин.

2.1.15 Максимально возможное количество баллов – 50.

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена применяется схема перевода баллов из столбальной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Оценка ГИА	оценка «неудовлетвори тельно»	оценка «удовлетворите льно»	оценка «хорошо»	оценка «отлично»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% – 19,99%	20,00% – 39,99%	40,00% – 69,99%	70,00% – 100,00%
Количество баллов	0 – 9,99	10 – 19,99	20 – 34,99	35 – 50

2.2 Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания

В соответствии с КОД колледж обеспечивает материально-техническое оснащение для проведения ДЭ.

№ п/п	Наименование оборудования	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во
Инфраструктура рабочего места участника ДЭ			
Перечень оборудования			
1	Стол офисный рабочий	800*600*750 мм. ЛДСП	1 на 1 раб. место
2	Стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	1 на 1 раб. место
3	Компьютер (ноутбук) с доступом в Интернет	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
4	Компьютерная мышь	Оптическая проводная	1 на 1 раб. место
5	ПО операционная система	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
6	ПО текстовый редактор	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
7	ПО для работы с электронными таблицами	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
8	ПО для подготовки и просмотра презентаций	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
9	Пилот, 6 розеток	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
10	Флэш-накопитель	От 4 Гб	1 на 1 раб. место
11	Подставка для канцелярских принадлежностей	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
12	Калькулятор настольный	Офисный, полноразмерный	1 на 1 раб. место
13	Вертикальный или горизонтальный лоток для	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место

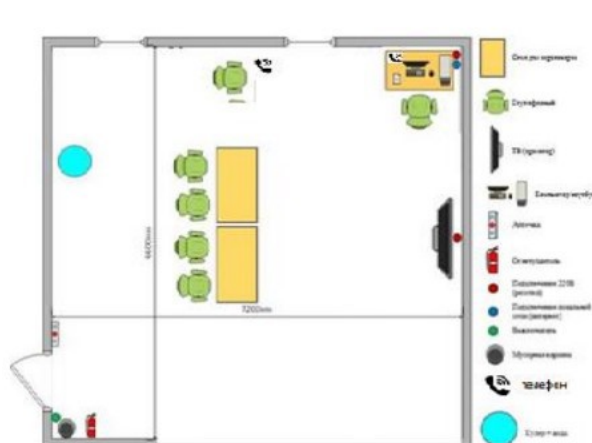
	бумаг (3 отделения)		
Перечень инструментов			
1	Не требуется	-	-
Перечень расходных материалов			
1	Ручка шариковая	С синими или черными чернилами	2 на 1 раб. место
2	Карандаш простой	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
3	Ластик	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
4	Степлер с набором скоб	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
5	Комплект маркеров-выделителей (2 цвета)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
6	Файл-вкладыш прозрачный А4	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
7	Планшет для бумаги с зажимом	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на 1 раб. место
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности			
1	Не требуется	-	
Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ			
1	МФУ (черно-белая печать)	МФУ черно-белая лазерная беспроводная печать, формат А4	1 на всю площадку
2	Стол офисный рабочий	800*600*750 мм. ЛДСП	1 на всю площадку
3	Стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	2 на всю площадку
4	Компьютер (ноутбук) с доступом в Интернет	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
5	Компьютерная мышь	Оптическая проводная	1 на всю площадку
6	ПО операционная система	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
7	ПО текстовый редактор	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
8	ПО для работы с электронными таблицами	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
9	ПО для подготовки и просмотра презентаций	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
10	Пилот, 6 розеток	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
11	Интерактивная доска или проектор для просмотра презентации	Короткофокусный лазерный проектор с экраном (либо интерактивная доска, либо широкоформатный монитор диагональю от 40")	1 на всю площадку
12	Презентер	Беспроводной пульт для проведения презентаций	1 на всю площадку
13	Телефон	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
14	Мусорная корзина	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку

Перечень инструментов			
1	Не требуется	-	-
Перечень расходных материалов			
1	Бумага листовая А4	Бумага белая для принтера 500 л.	3 упак на всю площадку
2	Стаканы одноразовые	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	3 упак на всю площадку
3	Мешки для мусора	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 упак на всю площадку
4	Планшет для бумаги с зажимом	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности			
1	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	1 на всю площадку
2	Огнетушитель	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 № 794-ст в части ГОСТ Р 51058 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования»	1 на всю площадку
3	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 на всю площадку
Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ			
Перечень оборудования			
1	Стол офисный рабочий	800*600*750 мм. ЛДСП	1
2	Стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	1
3	Компьютер (ноутбук) с доступом в Интернет	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
4	Компьютерная мышь	Оптическая проводная	1
5	ПО операционная система	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
6	ПО текстовый редактор	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
7	ПО для работы с электронными таблицами	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
8	Пилот, 6 розеток	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
9	Флэш-накопитель	От 4 Гб	1
10	МФУ (черно-белая печать)	МФУ черно-белая лазерная беспроводная печать, формат А4	1
11	Подставка для канцелярских	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1

	принадлежностей		
12	Вертикальный или горизонтальный лоток для бумаг (3 отделения)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
13	Вешалка	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
14	Мусорная корзина	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
Перечень инструментов			
1	Не требуется	-	-
Перечень расходных материалов			
1	Бумага листовая А4	Бумага белая для принтера 500 л.	3 упак
2	Ручка шариковая	С синими чернилами	2
3	Карандаш простой	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	2
4	Ластик	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
5	Степлер с набором скоб	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
6	Комплект маркеров-выделителей (2 цвета)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
7	Файл-вкладыш прозрачный А4	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
8	Стаканы одноразовые	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 упак
9	Мешки для мусора	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 упак
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности			
1	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	1
2	Огнетушитель	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 № 794-ст в части ГОСТ Р 51058 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования»	1
3	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
Инфраструктура рабочего места членов экспертной группы			
Перечень оборудования			
1	Стол офисный рабочий	800*600*750 мм. ЛДСП	1 на эксперта
2	Стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	1 на эксперта
Перечень инструментов			
1	Не требуется	-	-

Перечень расходных материалов			
1	Ручка шариковая	С синими чернилами	1
2	Карандаш простой	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
3	Ластик	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
4	Стаканы одноразовые	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1 упак
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности			
1	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением медицинских изделий»	1
	Огнетушитель	Требования не менее, чем по приказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 августа 2021 № 794-ст в части ГОСТ Р 51058 Техника пожарная. Огнетушители переносные. Общие технические требования»	1
	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1
Дополнительные технические характеристики и описания площадки			
1	Не требуется	-	-

2.3 План застройки площадки демонстрационного экзамена



Зона площадки А



Рабочее место участника (2X2 м) в составе: стол; стул; компьютер; монитор; клавиатура; мышь; USD-накопитель; набор ПО

Зона площадки Б

2.4 Требования к составу экспертных групп

Количественный состав экспертной группы определяется колледжем, исходя из числа сдающих одновременно ДЭ обучающихся. Один эксперт должен иметь возможность оценить результаты выполнения обучающимися задания в полной мере согласно критериям оценивания.

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
14	14	3

2.5 Инструкция по технике безопасности

Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и безопасности производства. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

Инструкция:

Инструкция разработана на основании Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 года № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

1). Общие требования по технике безопасности и охране труда.

Обучающиеся и эксперты обязаны:

- соблюдать меры электротехнической безопасности и требования пожарной безопасности;
- не нарушать правила личной гигиены;
- знать правила оказания первой помощи и оказывать ее пострадавшим при несчастных случаях;
- знать пути эвакуации и действия в случае возникновения аварийных ситуаций;

- знать места нахождения средств пожаротушения и уметь их применять.

2). Требования по технике безопасности и охране труда перед началом работы.

Обучающиеся и эксперты обязаны:

- отрегулировать освещение на рабочем месте, убедиться в отсутствии бликов на экране компьютера;

- внешним осмотром проверить правильность подключения оборудования к электросети, исправность проводов питания и отсутствие оголенных участков проводов;

- перед началом работы с Персональным компьютером (далее ПК) и иным электрическим оборудованием провести внешний осмотр и проверить правильность подключения в электросеть, исправность подводящего электропровода, электровилки, электророзетки, наличие защитного заземления, убедиться в исправности соединительных кабелей и шнуров, блока бесперебойного питания, системного блока, монитора, клавиатуры, внешних устройств ПК;

- не допускать наличия в зоне работы лишних предметов;

- обо всех недостатках и неисправностях, обнаруженных при осмотре на рабочем месте, сообщить техническому эксперту.

3). Требования по технике безопасности и охране труда во время работы.

Техника безопасности при работе с электрооборудованием:

- соблюдать правила эксплуатации электрооборудования и ПК в соответствии с инструкциями по охране труда;

- прикасаться к движущимся частям средств оргтехники и другого оборудования;

- пользоваться неисправным оборудованием, поврежденными розетками, вилками, шнурами, работать без заземления оборудования;

- держать закрытыми вентиляционные отверстия, которыми оборудованы приборы и ПК;

- загромождать оборудование посторонними предметами, которые снижают теплоотдачу;

- выдергивать вилку за шнур;

- стоять на влажном полу при включении и выключении оборудования или брать за вилку влажными руками;

- при работе на электрическом оборудовании или ПК одновременно прикасаться к оборудованию и к частям помещения или оборудования, имеющим соединение с землей (радиаторы батарей, металлоконструкции), касаться одновременно экрана и монитора;

- прикасаться к задней панели системного блока при включенном питании;

- переключать разъемы электрокабелей периферийных устройств;

- допускать попадание влаги на поверхность системного блока ПК;

- оставлять работающую аппаратуру без присмотра;

4). Требования по технике безопасности и охране труда в аварийных ситуациях.

Обучающиеся и эксперты обязаны:

- в случае возникновения возгорания или пожара немедленно сообщить об этом в пожарную часть, принять меры для тушения пожара;

- при травмировании, отравлении или внезапном заболевании прекратить работу, сообщить об этом главному эксперту, вызвать скорую медицинскую помощь;

- во всех случаях обнаружения обрыва проводов питания, неисправности заземления, появления запаха гари и любых иных случаях сбоя в работе технического оборудования немедленно отключить питание и сообщить об аварийной ситуации техническому эксперту.

5). Требования по технике безопасности и охране труда по окончании работы.

После окончания работ каждый участник обязан:

- привести в порядок рабочее место;
- сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту о завершении выполнения задания;
- сообщить эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения экзаменационного задания.

После окончания экзаменационного дня эксперт обязан:

- отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания;
- привести в порядок рабочее место эксперта и проверить рабочие места участников;
- сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения экзаменационных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.

2.6 Образец задания ДЭ

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

Задание:

Произвести расчет себестоимости тура длительностью 2 дня с учетом условий, представленных в таблице.

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%

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 А.

Модуль №2: Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Задание:

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 письмо-предложение с описанием подобранного для клиента тура при помощи ПО текстовый редактор на ПК

Необходимые приложения: Примерный сценарий для общения клиента с участником

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	Нам очень нравятся событийные туры для

предпочитаете?	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.

3. ДИПЛОМНАЯ РАБОТА (ДР)

3.1 Требования к содержанию, объему и структуре ДР

Структура дипломной работы:

- титульный лист;
- задание;
- оглавление;
- введение;
- теоретическая часть;
- аналитическая часть, в том числе подраздел «Безопасность в туризме»;
- практическая часть, в том числе подраздел «Экономические расчеты»;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Введение должно представлять характеристику объекта исследования, а также формулировку и обоснование темы ДР. Во введении осуществляется обоснование актуальности и практической значимости выбранной темы, формулируются цель и задачи с позиций современных достижений в сфере туризма, объект и предмет ДР, круг рассматриваемых проблем.

Основная часть дипломной работы состоит из теоретической, аналитической и практической частей.

Теоретическая часть должна быть посвящена рассмотрению теоретических основ того или иного направления туристской индустрии в соответствии с темой дипломной работы. В этом разделе раскрывается сущность изучаемой проблемы, подчеркивается необходимость ее углубленного анализа в современных условиях, дается краткая характеристика степени разработанности отдельных теоретических положений в источниках, анализируется соответствующий опыт стран с развитыми рыночными отношениями.

В разделе дается характеристика нормативных документов по исследуемому виду услуг или виду туристской деятельности.

Аналитическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом экспериментальных и статистических данных в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Безопасность в туризме (обязательный подраздел), в котором должны быть отражены общие положения по обеспечению безопасности туристов, связанных с разработкой и выполнением практической части; освещены регламентирующие документы по обеспечению безопасности и страхованию туристов в рамках исследуемой темы.

Практическая часть должна быть посвящена опыту работы (в том числе личному) в области исследуемой проблемы. Этот раздел должен быть проектным или рекомендательным по содержанию. То есть, если исследование имеет практическое применение, то раздел должен содержать разработку инновационного проекта по исследуемой теме или разработку рекомендаций по конкретному использованию результатов ДР.

Экономический подраздел (дополнительный обязательный подраздел), в котором производится оценка стоимости практического воплощения ДР, где рассчитываются все материальные и стоимостные затраты. В данном подразделе размещаются общая характеристика и экономические показатели исследуемого предприятия (направления, вида туризма). Анализ должен охватывать основные технико-экономические показатели деятельности объекта исследования (конкретного туристского предприятия, определенной сферы в туристской деятельности или конкретного проблемного вопроса на данном этапе развития туризма). Предлагается расчет экономического эффекта от внедрения рекомендуемых решений, обобщаются результаты проделанной работы, делаются выводы о возможности использования полученных результатов в практической туристской деятельности.

Заключение завершает изложение дипломной работы. Оно пишется на основе положений, содержащихся в дипломной работе, обобщения опыта работы по исследуемому направлению и использования литературных источников. В ЗаклЮчении подводятся итоги выполненного исследования в виде обобщения основных результатов. Заключение лежит в основе доклада студента на защите. Выводы должны быть краткими, ясно и четко сформулированными, отражать суть выполненной работы. Этот раздел должен содержать предложения по повышению эффективности, совершенствованию данного вида деятельности, выводы о целесообразности практического внедрения предложений.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Список должен включать перечень современных (не старше 5 лет) и действующих (для нормативных правовых актов) источников, которые использовались при написании ВКР (всего не менее 25).

Приложения располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с

рекомендациями. В приложениях к дипломной работе рекомендуется помещать иллюстрирующие материалы: таблицы, диаграммы, схемы, графики, образцы документации, экономические расчеты, фотографии и т.д.

Рекомендуемый объем дипломной работы составляет 40-50 листов формата А4 без учёта приложений.

3.2 Примерная тематика ДР

- 1) Особенности и перспективы развития культурно-познавательного туризма в Челябинской области
- 2) Культурно-познавательная анимация в составе гастрономических туров
- 3) Особенности организации анимационного обслуживания в детских оздоровительных лагерях
- 4) Проблемы и тенденции развития гостиничной индустрии в городе Челябинске
- 5) Проблемы и особенности реализации услуг авиатранспорта в туризме
- 6) Перспективы развития горнолыжных курортов Челябинской области как круглогодичных гостиничных комплексов
- 7) Современные системы бронирования туристских услуг как фактор оптимизации турагентской деятельности
- 8) Особенности продвижения и реализации туристских предложений в Дагестан
- 9) Технология формирования тематических туров и возможности их продвижения в социальных сетях
- 10) Проблемы страхования в туризме и пути их решения
- 11) Спортивные объекты Челябинской области как фактор увеличения внутренних туристских потоков
- 12) Технологические особенности формирования и реализации этнографических туров
- 13) Спортивная анимация в составе туров выходного дня по Челябинской области
- 14) Технологические особенности формирования и реализации экскурсионных туров по Екатеринбургу
- 15) Проблемы и тенденции развития круглогодичного курорта «Роза Хутор»
- 16) Особенности продвижения и реализации туристских предложений в Киргизию
- 17) Современные способы активизации рекреационного туризма на Южном Урале
- 18) Проблемы и тенденции развития рекреационного туризма на Южном Урале
- 19) Трэвел-блоггерство как инструмент продвижения внутреннего туризма
- 20) Влияние гостиничной индустрии на развитие туризма

3.3 Методические рекомендации по выполнению ДР

Методические рекомендации по выполнению ДР представлены в Методических рекомендациях по подготовке и прохождению государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Методические рекомендации одобрены педагогическим советом Многопрофильного колледжа.

3.4 Порядок подготовки к процедуре защиты ДР

Темы дипломных работ разработаны ведущими преподавателями образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство в Многопрофильном колледже ИСТИС

совместно со специалистами предприятий, организаций, заинтересованных в разработке данных тем.

Руководители дипломных работ назначаются распоряжением директора колледжа. 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.

В период подготовки дипломной работы составляется график консультаций по выполнению её разделов.

По завершении обучающимся подготовки ДР руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает заместителю директора по учебно-производственной работе.

В отзыве руководителя ДР указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению ДР, проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ДР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска ДР к защите.

ДР подлежат обязательному рецензированию. Внешнее рецензирование ДР проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами по тематике ДР из государственных органов власти, сферы труда и образования, научно-исследовательских институтов и др.

Рецензенты ДР определяются не позднее чем за месяц до защиты. Рецензия должна включать: заключение о соответствии ДР заявленной теме и заданию на нее; оценку качества выполнения каждого раздела ДР; оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы; общую оценку качества выполнения ДР. Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее чем за день до защиты работы. Внесение изменений в ДР после получения рецензии не допускается.

Зам. директора по УПР после ознакомления с отзывом руководителя и рецензией решает вопрос о допуске обучающегося к защите и передает ДР в ГЭК.

3.5 Процедура защиты ДР

Защита дипломной работы проводится на открытом заседании Государственной экзаменационной комиссии с участием не менее половины её членов. Персональный состав ГЭК утверждается приказом ректора университета. В начале процедуры защиты дипломной работы секретарь ГЭК представляет студента и объявляет тему работы, передает председателю ГЭК пояснительную записку и все необходимые документы, после чего дипломант получает слово для доклада. На доклад отводится не более 5-7 минут. По завершению доклада члены ГЭК имеют возможность задать вопросы дипломанту. Вопросы членов ГЭК и ответы дипломанта записываются секретарем ГЭК в протокол. Далее секретарь зачитывает отзыв

руководителя ДР и рецензию на ДР. Дипломанту предоставляется возможность ответить на замечания руководителя и рецензента.

3.6 Паспорт фонда оценочных средств защиты ДР

Компетенции, освоение которых проверяется при защите ВКР	Показатели	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ОК 1 – ОК 9	Соответствие ДР заявленной квалификации	Наличие всех разделов ВКР	2-5
		Глубина проработки проблемы исследования	2-5
		Наличие подтверждающего материала, практическую деятельность	2-5
		Наличие документационного подтверждения сформированности ОК в портфолио	2-5
	Качество презентации результатов работы	Оптимальное количество слайдов	2-5
		Оформление презентации (единый шаблон, цветовая гамма, шрифт)	2-5
		Логичность (оптимальная структура, последовательность этапов, выделение ключевых понятий)	2-5
	Навыки публичной дискуссии, защиты собственных идей	Доклад (содержание, логичность, профессиональный язык, свободное владение содержанием, ораторское мастерство)	2-5
		Ответы на вопросы (глубина профессиональных познаний, владение содержанием ВКР, умение держать себя по ситуации)	2-5
		Внешний вид (деловой стиль, корпоративная культура)	2-5
ПК 1.1 – 1.4 ПК 2.1 – 2.2 ПК 3.1 – 3.2	Осуществление видов профессиональной деятельности	Точность выбора средств для технологического процесса разработки туристского продукта	2-5
		Соблюдение технологии при разработке образца туристского продукта	
		Соблюдение охраны труда при осуществлении работ по разработке туристского продукта	

3.7 Процедура оценивания уровня подготовки студента при защите ДР

Члены ГЭК в процессе защиты на основании представленных материалов и устного сообщения автора дают предварительную оценку ДР и подтверждают соответствие полученного автором ДР образования требованиям ФГОС. Членами ГЭК оформляются документы – «Оценочные листы» по каждому ДР, а также выставляется рекомендуемая оценка по 4-х балльной системе. ГЭК на закрытом заседании обсуждает защиту ДР и принимает общее решение об оценке ДР и о присвоении выпускнику соответствующей квалификации и выдаче ему диплома.

Оценка «отлично» выставляется, если имеются положительные отзывы рецензента и руководителя дипломной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, чётко и грамотно отвечает на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) полностью соответствует содержанию доклада.

Оценка «хорошо» выставляется, если имеются положительные отзывы рецензента и руководителя дипломной работы. При публичном выступлении на защите студент демонстрирует свободное владение материалом работы, испытывает затруднения при ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) полностью соответствует содержанию доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя дипломной работы. При публичном выступлении на защите студент непоследовательно излагает работу, затрудняется при ответах на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) частично отражает содержание доклада.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если имеются замечания со стороны рецензента и (или) руководителя дипломной работы. При публичном выступлении на защите студент неконкретно и непоследовательно излагает работу, неправильно отвечает на вопросы членов государственной экзаменационной комиссии, наглядный материал (презентация) не отражает содержания доклада.

Результаты защиты дипломной работы объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГЭК.