МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики

УТВЕРЖДЕНО

президиумом Ученого совета ННГУ
протокол от " 02"декабря 2024г. №10

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

очная

2025

Программа разработана с учетом требований ФГОС среднего общего образования, ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Автор:
Преподаватель СПО М.А. Сереброва

Программа государственной итоговой аттестации утверждена протоколом методической комиссии №5 от 12.11.2024 г.

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**	4
2.	**СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**	8
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**	30
4.	**ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**	31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия уровня освоения компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определить уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы (далее – ООП) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) в соответствие с требованиями федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Государственная итоговая аттестация является обязательной и проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям ФГОС СПО.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»:

Код компетенции	Расшифровка	Планируемые результаты
Общекультурные компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Иметь практический опыт:** соблюдения норм профессиональной этики по отношению к туристам, коллегам, партнерам. **Уметь:** применять полученные знания на практике, демонстрировать интерес к выполнению поставленных задач
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**Иметь практический опыт:** организовать собственную деятельность при выполнении профессиональных заданий в рамках ДЭ, соблюдать структуру исследования, логику и последовательность изложения материала, соблюдать установленные сроки. **Уметь:** применять требования методических указаний при выполнении заданий ДЭ, оценивать качество выполнения заданий
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	**Иметь практический опыт:** выполнять задания и нести ответственность за содержание и качество оформления заданий ДЭ. **Уметь:** найти информацию для выполнения заданий, оформлять приложения установленного образца, соблюдать сроки
ОК 04	Эффективно	**Иметь практический опыт:**

	взаимодействовать и работать в коллективе и команде	работы с программным обеспечением, пользования компьютером, электронной почтой, глобальными и локальными телекоммуникационными системами, использования актуальных источников информации при сдаче ДЭ. **Уметь**: организовывать эффективный поиск необходимой информации; обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Иметь практический опыт:** безопасного использования информационных технологий и пользования оргтехникой. **Уметь**: пользоваться необходимыми информационно-коммуникационными технологиями, применяемыми в туристских предприятиях
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	**Иметь практический опыт:** владения навыками толерантного и доброжелательного отношения с окружающими, применения правил делового общения при сдаче ДЭ, в т.ч. во время консультаций с руководителем практики. **Уметь**: эффективно взаимодействовать с окружающими во время сдачи ДЭ
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Иметь практический опыт** и быть ответственным за качество и сроки выполнения заданий, аргументации своей позиции при работе в команде. **Уметь**: аргументировать собственную позицию и отношение к конкретным ситуациям при работе в команде
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	**Иметь практический опыт:** постановки и выполнения профессиональных задач при сдаче ДЭ. **Уметь**: организовывать самостоятельную работу при подготовке к ДЭ
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Иметь практический опыт:** адаптации к условиям профессиональной деятельности в ходе сдачи ДЭ. **Уметь**: выявлять инновации в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Иметь практический опыт:** координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры **Уметь:**

		Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения. **Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Иметь практический опыт:** Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства **Уметь:** Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов **Знать:** Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Иметь практический опыт:** Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства **Уметь:** Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) **Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	**Иметь практический опыт:** Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры **Уметь:** Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры **Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

		Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	**Иметь практический опыт:** Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа **Уметь:** Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных **Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа	**Иметь практический опыт:** Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа **Уметь:** Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа **Знать:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма

		Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности

1.2. Количество недель и часов, отводимых на государственную итоговую аттестацию:

демонстрационный экзамен – 6 недель (216 ч.)

2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Структура государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по образовательной программе среднего профессионального образования (программе подготовки специалистов среднего звена) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» проводится в форме демонстрационного экзамена.

2.2. Содержание государственной итоговой аттестации

Демонстрационный экзамен 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.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющим академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по соответствующим образовательным программам.

2.2.1. Проведение демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводиться с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемые Агентством, осуществляющим организационно-техническое и информационное обеспечение прохождения ГИА в форме демонстрационного экзамена.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкцию по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задания демонстрационного экзамена включают комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Задания являются частью комплекта оценочной документации по компетенции для демонстрационного экзамена «Туризм и гостеприимство».

Продолжительность выполнения заданий демонстрационного экзамена: *3 часа 30 минут*.

Структура и содержание типового задания, условия его выполнения и критерии оценивания

Демонстрационный экзамен организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают варианты заданий (кейсы) в виде запросов клиента с реальной ситуацией из области туристской деятельности. Форма представления запроса варьируется в зависимости от заданий к модулю: видеоролик, устное обращение клиента, письменный запрос и прочие формы обращения. Запрос (обращение) клиента демонстрируется участникам демонстрационного экзамена на момент начала работы над модулем. Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки.

Оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляет экспертная группа, возглавляемая главным экспертом.

Количество экспертов, входящих в состав экспертной группы, определяется на основе условий, указанных в комплекте оценочной документации.

Демонстрационный экзамен проводится на площадке, аккредитованный в качестве центра проведения демонстрационного экзамена.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

3.2. Информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

Для реализации программы библиотечный фонд укомплектован печатными и (или) электронными образовательными и информационными ресурсами

Нормативные документы:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (последняя редакция)
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1852 «Об утверждении «Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»»
3. Закон РФ N 2300-1 (с изменениями на 22 декабря 2020 года) «О защите прав потребителей» от 07.02.1992

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/447864
2. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/448693

3. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 205 с.

Дополнительная литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/452777

2. Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 300 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). — DOI 10.12737/987201. - ISBN 978-5-16-106990-5. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987201

3. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 192 с.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии www.rustourunion.ru
3. Электронная газета профессионалов туризма www.ratanews.ru
4. Энциклопедия для туристов http://tonkosti.ru
5. Портал об отдыхе и путешествиях http://www.turizm.ru
6. Сайт для туристов и путешественников http://www.travel.ru
7. Профессиональный туристический портал http://www.tourdom.ru
8. Профессиональный туристический портал http://www.tourprom.ru
9. http://www.rubicon.com – Энциклопедии. Словари. Справочники.
10. http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/ - Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
11. http://e-learning.unn.ru/ - Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
12. MSWindows 7
13. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
14. Консультант Плюс
15. Гарант

4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для обучающихся предусмотрена единая оценка по государственной итоговой аттестации, формируемая исходя из результатов демонстрационного экзамена.

Результаты проведения ГИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

Критерии оценки выполнения задания демонстрационного экзамена.

А1 Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура: • Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией. • Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление. • Навыки по заполнению договора о

реализации турпродукта. • Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению. • Навыки по оформлению коммерческого предложения(письма) на поездку в соответствие с заявкой клиента. • Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта. • Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. • Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами. • Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы обслуживания тура. • Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации. • Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

В1 Разработка, обоснование и продвижение нового туристского маршрута: • Навыки оптимального отбора географического региона(регионов) в соответствии с заявленной темой маршрута • Навыки отбора мест посещения и объектов показа в соответствии с заданной темой. • Логика и обоснование концепции нового маршрута. • Навыки оформления технологической карты маршрута. • Навыки разработки программы нового уникального туристского маршрута • Навыки подбора и отбора объектов размещения и питания в соответствии с имеющейся инфраструктурой в соответствии с заявкой клиентов • Навыки учеты требований безопасности на маршруте • Умения логически мысли и обосновывать идею и концепцию нового маршрута. • Умение дать характеристику целевой группы, для которой разработан маршрут. • Умения и навыки составления карты-схемы маршрута. • Умение обосновывать и навыки включения в маршрут основных и дополнительных экскурсионных объектов. • Навыки разработки интерактивной составляющей на маршруте при условии соответствия общей концепции и идее маршрута. • Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура. • Умение демонстрировать элементы интерактивной программы • Навыки разработки плана-графика маркетинговых мероприятий по продвижению турпродукта. • Умения обосновывать и навыки выбора оптимальных online и offline инструментов продвижения. • Умения соотносить этапы реализации программы продвижения с бюджетом рекламной кампании. • Навыки выявления основных конкурентных преимуществ турпродукта. • Навыки описания продукта с точки зрения его основной идеи(миссии), уникальности и позиционирование продукта (основное отличие от конкурентов). • Навыки определения основного ядра целевой аудитории. • Навыки демонстрации ценовой и статусной характеристики турпродукта. • Навыки работы в PowerPoint , качество и полнота устного представления программы продвижения турпродукта. • Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации. • Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Статус победителя, призера чемпионатов профессионального мастерства, проводимых Агентством Ворлдскиллс Россия либо международной организацией «WorldSkills Internftional» и участника национальной сборной России по профессиональному мастерству по стандартам «Ворлдскиллс» выпускника по профилю осваиваемой образовательной программы среднего профессионального образования засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену в рамках проведения ГИА.

Условием учета результатов, полученных в конкурсных процедурах, является признание образовательной организацией содержательное соответствие компетенции результатам освоения образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО, а также отсутствия у студента академической задолженности.