

НПОУ «Якутский колледж инновационных технологий»  
Отделение экономики, менеджмента и информационных технологий



УТВЕРЖДАЮ  
Директор НПОУ «ЯКИТ» \_\_\_\_\_ Л.Н. Цой  
«27» сентября 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по специальности  
43.02.10 Туризм

Якутск - 2022

Комплект ФОС ГИА включен в учебно-методическую документацию для аттестации обучающихся на соответствие требованиям образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

Рассмотрено и одобрено на заседании отделения Экономики, менеджмента и информационных технологий. Протокол заседания №3.3 от «21» декабря 2022 г.

Председатель: И.В. Пронин

Разработчик: И.В. Пронин

СОГЛАСОВАНО: Заместитель директора по УМР Томская С.И.  
в 2022-2023 учебном году. Протокол №11 от «27» декабря 2022 г.

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для проведения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) оценивает всю совокупность компетенций, которая установлена федеральным государственным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) для образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм.

Фонд оценочных средств для проведения ГИА содержит:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание критериев оценивания компетенций;
- материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

## 1.2. Результаты, подлежащие проверке на ГИА

В результате освоения образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм готовится к следующим видам деятельности:

1. Предоставление турагентских услуг;
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов;
3. Предоставление туроператорских услуг;
4. Управление функциональным подразделением организации.

В результате ГИА осуществляется комплексная проверка умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций, предусмотренных ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

Коды компетенций по ФГОС СПО	Компетенции	Показатели оценки результата обучения	Форма контроля
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;</li> <li>– проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</li> <li>– взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>– оформления и расчета стоимости тура (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю;</li> <li>– оформления документации строгой отчетности;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт;</li> <li>– осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</li> <li>– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от</li> </ul>	<p>Демонстрационный экзамен;</p> <p>Защита дипломной работы</p>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами,		

	руководством, потребителями.	туроператоров;	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	– обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;	
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.	– разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках,	
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	– ярмарках, форумах;	
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	– представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;	
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	– оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;	
		– составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);	
		– приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;	
		– принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;	

ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять потребителю полную и актуальную</li> <li>– информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>– консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>– доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</li> </ul>	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценки готовности группы к турпоездке;</li> <li>– проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>– сопровождения туристов на маршруте;</li> <li>– организации досуга туристов;</li> <li>– контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>– составления отчета по итогам туристской поездки;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</li> <li>– определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>– проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> <li>– проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>– использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</li> </ul>	Защита дипломной работы
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.		
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
ОК 5	Использовать информационно-		

	коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.		
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.		
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.		
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.		
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.		
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать движение группы по маршруту;</li> <li>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</li> <li>– взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</li> <li>– организовывать досуг туристов;</li> <li>– контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</li> <li>– контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</li> <li>– проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</li> <li>– проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</li> <li>– контролировать наличие туристов;</li> <li>– обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> <li>– оформлять отчет о туристской поездке;</li> <li>– оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</li> <li>– знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы организации туристской деятельности;</li> <li>– правила организации туристских поездок, экскурсий;</li> <li>– требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</li> </ul> </li> <li>– правила проведения инструктажа туристской группы;</li> <li>– правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</li> </ul>	

	туристов принимающей стороной.		
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы анимационной деятельности;</li> <li>– правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</li> <li>– приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>– инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</li> <li>– правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</li> <li>– правила оказания первой медицинской помощи;</li> <li>– контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> <li>– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</li> <li>– правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</li> </ul>	
ДПК 2.1	Составлять подробный плана маршрута при занятиях пешеходным туризмом и трекингом.		
ДПК 2.2	Планировать питание и питьевой режим на маршруте при занятиях пешеходным туризмом и трекингом.		
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.		
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</li> <li>– планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;</li> <li>– предоставления сопутствующих услуг;</li> <li>– расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;</li> <li>– взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</li> <li>– работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</li> <li>– планирования рекламной кампании, проведения</li> </ul>	Защита дипломной работы
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для		



	эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.	презентаций, включая работу на специализированных выставках;	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<b>уметь:</b> – осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– проводить анализ деятельности других туркомпаний; – работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– обрабатывать информацию и анализировать результаты;	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;	
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	– работать с информационными и справочными материалами;	
ПК 3.2	Формировать туристский продукт.	– составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;	
		– составлять турпакеты с использованием иностранного языка;	
		– оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;	
		– оформлять страховые полисы;	
		– вести документооборот с использованием информационных технологий;	
		– анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;	

ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> </ul>	
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</li> <li>– работать с агентскими договорами;</li> <li>– использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>– консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;</li> <li>– работать с заявками на бронирование туруслуг;</li> <li>– предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;</li> <li>– использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;</li> <li>– использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;</li> <li>– знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>– виды рекламного продукта;</li> <li>– правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;</li> <li>– способы обработки статистических данных;</li> <li>– методы работы с базами данных;</li> <li>– методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;</li> <li>– планирование программ турпоездок;</li> <li>– основные правила и методику составления программ туров;</li> </ul> </li> <li>– правила оформления документов при работе с</li> </ul>	

		<p>консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способы устранения проблем, возникающих во время тура;</li> <li>– методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>– методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;</li> <li>– методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;</li> <li>– основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;</li> <li>– правила бронирования туруслуг;</li> <li>– методику организации рекламных туров;</li> <li>– правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;</li> <li>– основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;</li> <li>– технику проведения рекламной кампании;</li> <li>– методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;</li> <li>– техники эффективного делового общения, протокол и этикет;</li> <li>– специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.</li> </ul>	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</li> </ul>	Защита дипломной работы
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составления плана работы подразделения;</li> <li>– проведения инструктажа работников;</li> </ul>	

	и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроля качества работы персонала;</li> <li>– составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</li> <li>– проведения презентаций;</li> <li>– расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);</li> </ul>	
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведения презентаций;</li> <li>– расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);</li> </ul>	
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>– использовать различные методы принятия решений;</li> <li>– составлять план работы подразделения;</li> <li>– организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;</li> </ul>	
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– работать в команде и осуществлять лидерские функции;</li> <li>– осуществлять эффективное общение;</li> <li>– проводить инструктаж работников;</li> <li>– контролировать качество работы персонала;</li> <li>– контролировать технические и санитарные условия в офисе;</li> </ul>	
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контролировать качество работы персонала;</li> <li>– контролировать технические и санитарные условия в офисе;</li> </ul>	
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– управлять конфликтами;</li> <li>– работать и организовывать работу с офисной техникой;</li> </ul>	
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;</li> <li>– оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;</li> <li>– проводить презентации;</li> <li>– рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности)</li> </ul>	
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности)</li> </ul>	

	деятельности.	организации, порог рентабельности);	
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения.	– собирать информацию о качестве работы подразделения;	
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	– оценивать и анализировать качество работы подразделения;	
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию.	– разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;	
		– внедрять инновационные методы работы;	
		– знать:	
		– значение планирования как функции управления;	
		– методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;	
		– виды планирования и приемы эффективного планирования;	
		– эффективные методы принятия решений;	
		– основы организации туристской деятельности;	
		– стандарты качества в туризме;	
		– правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;	
		– приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;	
		– методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;	
		– принципы эффективного контроля;	
		– Трудовой кодекс Российской Федерации;	
		– организацию отчетности в туризме;	
		– основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;	
		– методику проведения презентаций;	
		– основные показатели качества работы подразделения;	

		<ul style="list-style-type: none"><li>– методы по сбору информации о качестве работы подразделения;</li><li>– методы совершенствования работы подразделения;</li><li>– инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.</li></ul>	
--	--	---	--

## 2. СИСТЕМА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В соответствии с требованиями ФГОС СПО ГИА по образовательной программе специальности 43.02.10 Туризм включает:

- демонстрационный экзамен по КОД 43.02.10–2023;
- подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа).

### 2.1. Демонстрационный экзамен по КОД 43.02.10–2023

Демонстрационный экзамен по КОД 43.02.10–2023 охватывает минимальное содержание данного модуля, установленное в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм. В содержании Программы демонстрационного экзамена выделяется 1 основная часть:

- Модуль 1. Предоставление турагентских услуг

Демонстрационный экзамен проводится в форме экзамена базового уровня подготовки.

#### 2.1.1. Содержание демонстрационного экзамена по КОД 43.02.10–2023

1. Демонстрационный экзамен проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

2. Задания демонстрационного экзамена доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала демонстрационного экзамена.

3. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

4. Демонстрационный экзамен проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

5. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми

ресурсами для организации ЦПДЭ.

6. Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

7. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

8. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

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

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

11. Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным



экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

12. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

13. 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).

### **Образец задания**

Предоставление турагентских услуг:

*Подберите туристский продукт от действующего надёжного туроператора, с которым у вашего туристского агентства заключён агентский договор. Обоснуйте свой выбор и продемонстрируйте навыки предпродажного маркетинга для стартапа (предоставление информации о туристском продукте, согласно запросам потребителя) и оформления документов строгой отчетности (договор об оказании туристских услуг, ваучер, коммерческое предложение, туристская путевка, стоимость турпродукта, памятка туриста).*

Запрос потребителя: Семья из 3 человек (ребенок 6 лет, мальчик) обратилась в турагентство с просьбой подобрать тур. Супруги Иноземцевы – Иван Викторович (33 года) и Ольга Владимировна (30 лет) – планируют приобретение квартиры в Турции в курортном районе Авсаллар. На время совершения сделки семья предпочитает остановиться в отеле категории 4\*-5\*, тип питания all-inclusive на 10 дней/9 ночей. Расположение отеля на первой береговой линии с песчаным пологим входом в море, категория номера dbl. Время путешествия – сентябрь-октябрь. Туристы планируют воспользоваться дополнительными услугами, связанными с посещением экскурсий. Гости интересуются историей, памятниками архитектуры, культурой и традициями местных жителей.

При выполнении задания нужно учесть следующие *требования*:

1. Заполнение документов строгой отчетности ведётся на основании следующих данных:

А) данные загранпаспортов:

– Иноземцев Иван Викторович / Inozemtcev Ivan, дата рождения 08.12.1988 г., №75 8047265, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.

– Иноземцева Ольга Владимировна / Inozemtceva Olga, дата рождения 10.03.1992 г., № 75 8047264, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.

– Иноземцев Роман Иванович / Inozemtcev Roman, дата рождения 15.05.2015 г., №75 8047138, срок действия с 04.06.2018 г. по 04.06.2028 г.

2. Результаты работы оформляются в электронной презентации PowerPoint.

3. Документы строгой отчетности предоставляются в распечатанном виде.

### Требования к оцениванию

Максимально возможное количество баллов	<b>100</b>
---	------------

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания <sup>5</sup>	Баллы
1	2	3	4
1	Предоставление турагентских услуг	Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации	15,00
		Информирование потребителя о туристских продуктах	15,00
		Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	15,00
		Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	15,00
		Оформление турпакета	15,00
		Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю	10,00
		Оформление документов строгой отчетности	
		Итого	<b>100</b>

2.1.2. Критерии оценки результат демонстрационного экзамена  
по КОД 43.02.10–2023

Критерии оценки	Компетенции	ЗУНы	Уровень оценки			
			Повышенный уровень - оценка «отлично»	Высокий уровень - оценка «хорошо»	Базовый уровень - оценка «удовлетворительно»	Недостаточный уровень - оценка «неудовлетворительно»
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 – ПК 1.7	<b>Иметь практический опыт:</b> выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;	обстоятельно выявляет и анализирует запросы потребителя и возможности их реализации предоставляет полную информацию о туристских продуктах налажено взаимодействие с тураператором по реализации и продвижению туристского продукта правильно	обнаруживает знание учебного материала, но допускает несущественные ошибки в изложении теоретического материала	ответ имеет репродуктивный характер	обнаруживает незнание или непонимание большей или наиболее существенной части содержания учебного материала

		<p>оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</p> <p>оказания визовой поддержки потребителю;</p> <p>оформления документации строгой отчетности;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>определять и анализировать потребности заказчика;</p> <p>выбирать оптимальный туристский продукт;</p> <p>осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);</p> <p>составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;</p> <p>взаимодействовать с</p>	оформляет документы строгой отчетности			
--	--	--	--	--	--	--

		<p> потребителями и  туроператорами с  соблюдением делового  этикета и методов  эффективного общения;  осуществлять  бронирование с  использованием  современной офисной  техники;  принимать участие в  семинарах, обучающих  программах,  ознакомительных  турпоездках,  организуемых  туроператорами;  обеспечивать  своевременное получение  потребителем  документов,  необходимых для  осуществления  турпоездки;  разрабатывать и  формировать рекламные  материалы, разрабатывать  рекламные акции и  представлять туристский  продукт на выставках,  ярмарках, форумах;  представлять турпродукт </p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <p>оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</p> <p>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</p> <p><b>Знать:</b>  структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p>				
--	--	--	--	--	--	--



		<p> характеристики  турпродукта и методики  расчета его стоимости;  правила оформления  деловой документации;  правила изготовления,  использования, учета и  хранения бланков строгой  отчетности;  перечень стран, имеющих  режим безвизового и  визового въезда граждан  Российской Федерации;  перечень стран, входящих  в Шенгенское  соглашение, и правила  пересечения границ этих  стран гражданами  Российской Федерации;  требования консульств  зарубежных стран к  пакету документов,  предоставляемых для  оформления визы;  информационные  технологии и  профессиональные  пакеты программ по  бронированию. </p>				
--	--	--	--	--	--	--

На основании представленных критериев формируется итоговая оценка полноты формирования компетенции (Приложение 1).

## 2.2. Выпускная квалификационная работа

### 2.2.1. Содержание ВКР

Формой ВКР по специальности 43.02.10 Туризм является дипломная работа.

Обучающиеся имеют право:

- самостоятельно выбирать тему дипломной работы;
- самостоятельно анализировать информацию, обобщать факты, готовить портфолио;
- самостоятельно выбирать методы решения задач исследования;
- получать консультации руководителя по теме исследования в установленное для этого время.

Области профессиональной деятельности, согласно ФГОС СПО	Тематика ВКР	Виды ВКР
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка программы по повышению эффективности рекламной деятельности туроператора (на примере конкретного туроператора).</li> <li>2. Совершенствование системы стимулирования продаж на примере конкретного турагентства.</li> <li>3. Формирование имиджа турагентства в современных условиях (на примере турагентства).</li> <li>4. Совершенствование организации работы менеджера по продажам в условиях кризиса (на примере конкретного туроператора или турфирмы).</li> <li>5. Совершенствование организации электронного офиса современной фирмы (на примере конкретного туроператора или турагентства).</li> <li>6. Пути повышение эффективности продаж турпродукта.</li> <li>7. Особенности продвижения турпродукта в русскоязычных социальных сетях Интернета.</li> <li>8. Продвижение активных видов отдыха как туристских продуктов компании.</li> <li>9. Расширение клиентской базы туристического агентства (на примере конкретного предприятия).</li> <li>10. Организация обслуживания в туристическом агентстве (на примере конкретного предприятия).</li> <li>11. Повышение качества обслуживания в турагентстве (на примере конкретного предприятия).</li> <li>12. Анимационный сервис в экскурсионной деятельности туристического агентства (на примере конкретного предприятия).</li> <li>13. Конкурентная среда туристического агентства (на примере конкретного предприятия).</li> <li>14. Личные продажи в деятельности туристического предприятия (на примере конкретного предприятия).</li> <li>15. Деловое общение в профессиональной деятельности менеджера турфирмы (на</li> </ol>	Дипломная работа

	<p>примере конкретного предприятия).</p> <p>16. Пути повышения эффективности продаж турпродукта (на примере конкретного предприятия).</p> <p>Современные информационные технологии как средство совершенствования организации продаж турпродукта (на примере деятельности турагентства).</p>	
<p>ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Исследование потенциала музеев города (области) как ресурса развития культурно-познавательного туризма в Республике Саха (Якутия).</li> <li>2. Анализ природного наследия города с целью разработки тематических экскурсий (на конкретном примере).</li> <li>3. Правовые основы защиты интересов потребителей-туристов в современных условиях.</li> <li>4. Правовое обеспечение безопасности туристского путешествия.</li> <li>5. Экстремальный туризм: классификация видов и основные условия развития</li> <li>6. Особо охраняемые природные территории как условие устойчивого развития экотуризма.</li> <li>7. Оценка перспектив развития социального туризма в России.</li> <li>8. Этнографический туризм в Республике Саха (Якутия) и его развитие.</li> <li>9. Народные промыслы как индикатор туризма впечатлений.</li> <li>10. Мистический туризм (на примере Республики Саха (Якутия)).</li> <li>11. Проблемы и перспективы развития экологического туризма в Республике Саха (Якутия).</li> <li>12. Культурное наследие Республики Саха (Якутия) как туристский ресурс.</li> <li>13. Развитие экскурсионной деятельности в Республике Саха (Якутия).</li> <li>14. Создание привлекательного туристского продукта: разработка программы обслуживания.</li> <li>15. Развитие культурно-познавательного туризма в современных условиях (на примере города, области).</li> <li>16. Проектирование туристских программ на основе использования анимационных технологий (на конкретном примере).</li> </ol> <p>Обеспечение безопасности туристов на экскурсионных маршрутах (на примере конкретного маршрута).</p>	<p>Дипломная работа</p>
<p>ПМ.03 Предоставление</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершенствование рекламной деятельности туроператора в современных</li> </ol>	<p>Дипломная работа</p>

<p>туроператорских услуг</p>	<p>условиях (на конкретном примере)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Правовое регулирование договора авиаперевозки туристов.</li> <li>3. Разработка автобусных туров в Республике Саха (Якутия) в условиях кризиса</li> <li>4. Правовое регулирование договора перевозки туристов автомобильным и водным транспортом.</li> <li>5. Правовое регулирование транспортных услуг в сфере туризма.</li> <li>6. Правовое регулирование личного страхования туриста.</li> <li>7. Разработка медиаплана туристского предприятия.</li> <li>8. Особенности реализации турпродукта в online-системах российских туроператоров.</li> <li>9. Анализ использования глобальных систем бронирования на российском рынке.</li> <li>10. Состояние и перспективы развития российских систем бронирования в туризме.</li> <li>11. Роль рекламы и PR-компаний в туристическом бизнесе</li> <li>12. Сравнительная характеристика перспектив развития внутреннего и международного туризма (на примере города Якутска).</li> <li>13. Развитие круизного туризма в в Республике Саха (Якутия)</li> <li>14. Выездной туризм в Республике Саха (Якутия): состояние и приоритетные направления.</li> <li>15. Развитие арктического туризма в Республике Саха (Якутия)</li> <li>16. Влияние рекламы на потребительский спрос в сфере туризма.</li> <li>17. Организация приема туристов (на примере конкретного туроператора).</li> <li>18. Организация рекламной кампании туристического предприятия (на примере конкретного предприятия).</li> <li>19. Изучение потребительского спроса в сфере туризма.</li> <li>20. Перспективы развития детского туризма в Республике Саха (Якутия).</li> </ol> <p>Методы сглаживания сезонных колебаний в туристическом бизнесе.</p>	
<p>ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершенствование организации электронного офиса современной фирмы (на примере конкретного туроператора или турагентства).</li> <li>2. Документационное обеспечение деятельности туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).</li> </ol>	<p>Дипломная работа</p>

### 2.2.2. Формы оценивания поэтапного выполнения ВКР

Текущую оценку подготовки ВКР в письменной форме осуществляет руководитель, определяя процент готовности работы в соответствии с выданным заданием. На основных этапах, контроль за степенью готовности дипломной работы и объемом выполненных работ в соответствии с установленным графиком, осуществляет заведующий отделением.

Этапы	Виды работ	Формы оценивания
1 этап – Постановка проблемы (планирование)	Подготовка студентами предложений по теме ВКР. Выбор и утверждение тем ВКР. Уточнение объема и структуры дипломной работы. Разработка и выдача индивидуальных заданий на дипломные работы.	Оценка руководителя
2 этап – Сбор материала, анализ и оценка собранных данных по теме исследования	Изучаем особенности объекта исследования. Получение, сбор и анализ исходных данных и необходимых материалов.	Оценка руководителя
3 этап – Разработка рекомендаций и предложений по теме дипломной работы	Формулирование итоговых выводов и оценок по результатам проведенного исследования. Определение необходимых мероприятий по улучшению анализируемой деятельности (разработка рекомендаций и предложений). Подготовка заключения, корректировка введения (цели, задачи исследования). Оформление итогового варианта дипломной работы.	Оценка руководителя Контроль заведующего отделения
4 этап - Защита работы	Написание отзыва руководителем дипломной работы. Рецензирование дипломных работ. Предзащита дипломных работ Защита ВКР	Защита перед ГАК

#### Предварительная защита

В целях усиления контроля за выполнением дипломных работ, для завершения проверки содержания пояснительной записки, укрепления динамичности процесса защиты рекомендуется проведение предварительной защиты. Предзащита позволяет руководителю дипломного проекта проверить состояние дипломного проекта накануне его рецензирования и защиты, а также соответствие содержания требованиям государственной итоговой аттестации, зафиксированным в ФГОС СПО, и рекомендациях по

подготовке и проведению итоговой государственной аттестации, рассмотренной на заседании методической комиссии и утвержденной на заседании педагогического совета.

По результатам предварительной защиты решается вопрос о допуске выпускника к рецензированию и защите дипломной работы.

Предварительная защита проводится не позднее, чем за 10 дней до даты официальной защиты. К этому моменту представляются готовая дипломная работа (дипломный проект) в материале и окончательный вариант текста пояснительной записки. Результаты предварительной защиты дипломных работ выпускников протоколируются.

По результатам предварительной защиты издается приказ о допуске выпускников к проведению рецензирования и защите дипломной работы.

#### Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Защита ВКР проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). На защиту дипломной работы отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает:

- доклад обучающегося, в котором присутствует обоснование выбранной темы и ее значения в профессиональной деятельности, постановку цели и задач дипломной работы, объяснение хода работы и представление полученных результатов (не более 10 минут);

- чтение рецензии;
- вопросы членов комиссии;
- ответы обучающегося.

### 2.2.4. Критерии оценки качества ВКР

Критерии оценки	Компетенции	ЗУНЫ	Уровень оценки			
			Повышенный уровень - оценка «отлично»	Высокий уровень - оценка «хорошо»	Базовый уровень - оценка «удовлетворительно»	Недостаточный уровень - оценка «неудовлетворительно»
Обоснованность и логичность выводов и оценок ВКР	ОК 1 – ОК 9; ПК 1.1 – ПК 1.7; ПК 2.1 – ПК 2.6; ПК 3.1 – ПК 3.4; ПК 4.1 – ПК 4.3	<b>Иметь практический опыт:</b> выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействия туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета	ВКР выполнена на актуальную тему, цель и задачи исследования четко определены и конкретны, теме полностью соответствуют. Суть проблемы раскрыта на высоком уровне с использованием профессиональных знаний и навыков, полученных в результате обучения в области туризма.	ВКР выполнена на актуальную тему. Цель и задачи исследования сформулированы, теме соответствуют. Суть проблемы в целом раскрыта. Используются профессиональные знания и навыки, полученные в результате обучения в области туризма.	ВКР выполнена на актуальную тему, цель и задачи исследования сформулированы, однако, суть проблемы раскрыта не полностью. Слабо использованы профессиональные знания и навыки, полученные в результате обучения в области туризма.	ВКР выполнена на актуальную тему, цель и задачи исследования сформулированы, однако работой не решены. Практически не использованы профессиональные знания и навыки, полученные в результате обучения в области туризма



		<p>стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности; оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчета по итогам туристской поездки;</p>				
<p>Практическая значимость разработанных рекомендаций (предложенных мероприятий)</p>		<p>проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездов, составления</p>	<p>Практическая часть ВКР выполнена на высоком профессиональном уровне (может быть рекомендована для внедрения).</p>	<p>Практическая часть ВКР выполнена на хорошем профессиональном уровне.</p>	<p>Практическая часть ВКР выполнена на удовлетворительно профессиональном уровне, во многих аспектах имеет поверхностное предложение или решение.</p>	<p>Практическая часть не содержит самостоятельно разработанных и надлежаще обоснованных рекомендаций.</p>

		программ тура и турпакета;				
Актуальность и достаточность использованных источников и литературы		предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;	В работе присутствует актуальный и обширный список использованных источников и литературы.	В работе присутствует актуальный и достаточный список использованных источников и литературы.	В работе присутствует не вполне актуальный и ограниченный список использованных источников и литературы.	Список использованных источников и литературы не вполне актуальный и достаточный для достижения цели работы и решения поставленных задач.
Наличие таблиц, графиков и рисунков		работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;	Присутствуют в достаточном объеме, самостоятельно сформированные.	Присутствуют.	Присутствуют частично заимствованные из других источников.	Отсутствуют совсем или присутствуют полностью заимствованные из других источников.
Представление ВКР на защите		планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках; сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана	Наличие презентации (доклада) отражающей все основные выводы и разработанные рекомендации по результатам проведенного исследования.	Наличие презентации (доклада) отражающей некоторые (основные) выводы и разработанные рекомендации по результатам проведенного исследования.	Отсутствует презентация, доклад не в полной мере отражает полученные выводы и сформулированные предложения по результатам проведенного исследования.	Отсутствует презентация, доклад не отражает выводы и оценки содержащиеся в ВКР.

		<p>работы подразделения;  проведения инструктажа  работников;  контроля качества  работы персонала;  составления отчетно-  плановой документации  о деятельности  подразделения;  проведения  презентаций;  расчета основных  финансовых показателей  деятельности  организации  (подразделения);</p> <p><b>Уметь:</b>  определять и  анализировать  потребности заказчика;  выбирать оптимальный  туристский продукт;  осуществлять поиск  актуальной информации  о туристских ресурсах  на русском и  иностранном языках из  разных источников  (печатных,  электронных);  составлять и  анализировать базы</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; организовывать досуг туристов;</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей ;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о</p>				
--	--	---	--	--	--	--



		<p>туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>других регионов и стран;          работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;          работать с информационными и справочными материалами;          составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;          составлять турпакеты с использованием иностранного языка;          оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;          оформлять страховые полисы;          вести документооборот с использованием информационных технологий;          анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>возникновение проблемы;</p> <p>рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</p> <p>рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</p> <p>работать с агентскими договорами;</p> <p>использовать каталоги и ценовые приложения;</p> <p>консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;</p> <p>работать с заявками на бронирование туруслуг;</p> <p>предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;</p> <p>использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения; организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала; контролировать технические и</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		санитарные условия в офисе; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно- плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>работы подразделения;          разрабатывать меры по          повышению          эффективности работы          подразделения;          внедрять          инновационные методы          работы;  <b>Знать:</b>          структуру          рекреационных          потребностей, методы          изучения и анализа          запросов потребителя;          требования российского          законодательства к          информации,          предоставляемой          потребителю, к          правилам реализации          туристского продукта и          законодательные основы          взаимодействия          турагента и          туроператора;          различные виды          информационных          ресурсов на русском и          иностранном языках,          правила и возможности          их использования;          методы поиска, анализа</p>				
--	--	--	--	--	--	--

	<p>и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации;</p>				
--	---	--	--	--	--

		<p>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</p> <p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>правила организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требования к</p>				
--	--	---	--	--	--	--



		<p>организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основы анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p> <p>виды рекламного продукта;</p> <p>правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;</p> <p>способы обработки статистических данных;</p> <p>методы работы с базами данных;</p> <p>методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туруслуг; методику организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами. значение планирования как функции управления; методику сбора</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>информации о работе организации и отдельных ее подразделений;</p> <p>виды планирования и приемы эффективного планирования;</p> <p>эффективные методы принятия решений;</p> <p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>стандарты качества в туризме;</p> <p>правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;</p> <p>приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;</p> <p>методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;</p> <p>принципы эффективного контроля;</p> <p>Трудовой кодекс Российской Федерации;</p> <p>организацию отчетности в туризме;</p> <p>основные финансовые</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		показатели деятельности организации и методику их расчета; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.				
--	--	---	--	--	--	--

По данным критериям каждый член комиссии выставляет оценки и на основании обозначенных оценок по каждому критерию выводит итоговую оценку. Наивысшей оценкой является оценка «5» (отлично). После обсуждения сопоставляются итоговые оценки всех членов комиссии, и принимается решение об окончательном варианте итоговой оценки. По каждому обучающемуся продумывается мотивация выставленной оценки, в которой отмечаются сильные и слабые стороны дипломной работы.

При определении окончательной оценки по ВКР учитываются: качество доклада студента, качество ответов на вопросы, отзыв руководителя ВКР, отзыв рецензента, соответствующие качеству представленных дипломных работ.

В том случае, когда защита ВКР признается неудовлетворительной, ГЭК устанавливает, может ли выпускник представить к вторичной защите ту же работу с соответствующей доработкой, определяемой комиссией, или же выпускник обязан разработать новую тему, которая должна быть определена после первой защиты ВКР.

### 2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения ППССЗ:

- ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм;
- образовательная программа по специальности 43.02.10 Туризм;
- Положение о формировании фонда оценочных средств ГИА;
- Программа ГИА по специальности 43.02.10 Туризм.

ОТЗЫВ О ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

---

---

(тема работы)

Основное содержание работы

---

---

---

---

---

Основные достоинства работы

---

---

---

---

---

Основные недостатки работы

---

---

---

---

---

Оценка \_\_\_\_\_

Руководитель ВКР \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г



ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

ФИО обучающегося	Критерии оценки							Итого
	Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации	Информирование потребителя о туристских продуктах	Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Оформление турпакета	Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю	Оформление документов строгой отчетности	

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ФИО студента	Критерии оценки					
	Обоснованность и логичность выводов и оценок ВКР	Практическая значимость разработанных рекомендаций (предложенных мероприятий)	Актуальность и достаточность использованных источников и литературы	Наличие таблиц, графиков и рисунков	Представление ВКР на защите	Итоговая оценка

СВОДНЫЙ ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

ФИО студента	Председатель ГЭК ФИО	Зам. председателя ГЭК ФИО	Член ГЭК ФИО	Член ГЭК ФИО	Член ГЭК ФИО	Член ГЭК ФИО	Итоговая оценка

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Сведения об организации

Название организации	Адрес, телефон	Руководитель (ФИО, должность)

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленный фонд оценочных средств государственной итоговой аттестации (далее – ФОС ГИА) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы качества образования в рамках освоения образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм, квалификация – специалист по туризму, нормативный срок освоения – 2 года 10 месяцев. ФОС ГИА оценивает степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО по данной специальности после освоения ими образовательной программы в полном объеме, а также оценки качества образовательной программы по профессиональным модулям:

- Предоставление турагентских услуг;
- Предоставление услуг по сопровождению туристов;
- Предоставление туроператорских услуг;
- Управление функциональным подразделением организации.

Представленный ФОС ГИА соответствует содержанию результатов обучения и задач будущей профессиональной деятельности выпускника, требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» и учебному плану по данной специальности, образовательным технологиям, используемым в учебном процессе.

Оценочные средства, входящие в состав ФОС ГИА, отвечают основным принципам формирования ФОС ГИА, адекватно отражают уровень качества освоения, соответствие объему и содержанию профессиональных модулей, степень соответствия трудности заданий уровню подготовленности обучающихся.

ФОС ГИА рекомендуется к использованию в образовательном процессе по специальности 43.02.10 «Туризм» в НПОУ «Якутский колледж инновационных технологий»

Подпись руководителя организации \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Подпись руководителя организации \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.