

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 22.12.2025 16:17:43
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Туризм и гостиничное дело
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

Авторы-составители ФОС:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Дубровская Наталья Ивановна, старший преподаватель кафедры туризма

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГИА

1. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКЗАМЕН

1.1. Структура Государственного экзамена

Государственный экзамен включает ключевые и практически значимые вопросы по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Государственный экзамен по направлению подготовки *43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность»)* проводится в письменной форме.

Дисциплины обязательной части:

1. Организация деятельности предприятий туристской индустрии Б1.О.12

Дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений:

1. Организация гостиничной деятельности Б1.В.20

2. Экскурсионная деятельность Б.1.В.17

3. Туроперейтинг. Б1.В.19

4. Туризмоведение на английском языке. Б.1.В.07

Билет для сдачи государственного экзамена по проверке освоения обучающимися общепрофессиональных и профессиональных компетенций состоит из пятидесяти тестовых заданий по разным учебным дисциплинам и 1 ситуационного задания.

1.2. Содержание Государственного экзамена

1. Организация деятельности предприятий туристской индустрии

Содержание дисциплины.

Туризм как отрасль экономики. Сущность туристского продукта как товара. Структура и специфика туристского продукта. Туристский пакет и его структура. Тур как первичная единица туристского продукта. Валовой туристский продукт.

Структура предприятий туристской индустрии. Роль туроператора и турагента на туристском рынке. Классификация туроператоров по видам и месту деятельности. Инициативные и рецептивные туроператоры. Основные виды формы собственности предприятий сферы туризма.

Характерные черты политики государства в сфере туризма. Координация, планирование, регулирование, стимулирование туристского продукта. Национальные туристские администрации и их функции. Модели государственного управления туризмом в мировой практике. Основные положения лицензирования, стандартизации и сертификации туризма.

Сущность и необходимость страхования в туризме. Специфические признаки и функции страховой защиты. Классификация страхования. Имущественное, личное страхование, страхование ответственности в туризме.

Договорные отношения между туроператором и турагентом. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителями

туристских услуг. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.

Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности. Автомобильные перевозки. Железнодорожные перевозки. Морские и речные путешествия. Авиационные туристские путешествия.

Классификация предприятий общественного питания: по типу; по виду собственности; по месту расположения; по способу обслуживания; по классности; по ассортименту; по режиму обслуживания. Требования к предприятиям общественного питания на современном этапе развития туристического бизнеса.

Классификация гостиниц: по целевым рынкам; по обслуживанию целевых рынков; по форме собственности. Характеристика основных групп гостиниц. Структура типового гостиничного предприятия. Структура гостиничных услуг.

Классификация предприятий общественного питания: по типу; по виду собственности; по месту расположения; по способу обслуживания; по классности; по ассортименту; по режиму обслуживания. Требования к предприятиям общественного питания на современном этапе развития туристического бизнеса.

Тур – основной продукт деятельности туроператора. Технология проектирования тура. Формирование тура. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура. Реализация тура. Контроль и оценка туроперейтинга.

Сущность туристских формальностей. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Санитарные (медицинские) формальности.

Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания. Сущность, структура и содержание экскурсии. Дифференциация экскурсионного обслуживания. Экскурсовод и его роль в экскурсионном обслуживании

Рекомендованная литература

а) основная

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

4. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 451 с.

5. 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.

6. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 195 с.

7. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 442 с

б) дополнительная

1. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 300 с.

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.

3. 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, 2021. – 210 с.

4. Сигида, Е. А. Инвалидность и туризм: потребность и доступность : монография / Е.А. Сигида, И.Е. Лукьянова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 106 с.

5. Экономика туризма [Текст]: учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / М. А. Морозов [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 320 с.

6. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.

7. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 157 с.

Организация гостиничной деятельности

Содержание дисциплины

Эволюция индустрии гостеприимства. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современный этап развития гостиничной индустрии. Система классификации средств размещения, принятых в разных странах. Требования к качеству гостиничных услуг согласно европейской системы. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Виды туристских гостиниц. Классификация средств размещения. Гостиница как технологическая система. Основные модели организации сетевого бизнеса в

гостиничном хозяйстве. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления ГП. Службы предоставления основных услуг. Службы предоставления дополнительных услуг. Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном бизнесе. Методы и стиль управления гостиницей. Современные архитектурно-строительные тенденции гостиничных зданий. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Экстерьер здания гостиницы. Профессиональное технологическое оборудование гостиницы. Телекоммуникационные системы гостиниц. Энергетическое хозяйство гостиниц.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Андреева С.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях [Электронный ресурс] / С. В. Андреева, Т.В. Сурикова. – Чита: ЗИП СибУПК, 2015. – 118 с. - Режим доступа:

<http://zip.sibupk.su/upload/medialibrary/monografii/2015/монография%20Андреева%20С.В.,%20Сурикова%20Т.В..pdf>

2. Гостиничное дело: учебник [Электронный ресурс] / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкурпат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с. - – URL : Режим доступа: http://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf.

3. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: Режим доступа: https://www.spbume.ru/file/pages/74/9_ivanova_2016.pdf

4. Ковшар, Е. А. Гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие для студентов специальности 1-89 02 02 «Туризм и природопользование»: в 2 ч. / Е. А. Ковшар. – Минск : БГТУ, 2019. – Ч. 1. – 201 с. – режим доступа https://elib.belstu.by/bitstream/123456789/30239/1/Kovshar_Gostinichnyj_i_restorannyj_biznes_1.pdf.

5. Румянцева, И. А. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц: [Электронный ресурс]: курс лекций / И. А. Румянцева. - М.: Альтаир – МГАБВТ, 2015. – 53 с. Режим доступа : <https://b-ok.cc/book/3310047/2467c8>

6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.

7. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело: учебник / Н.М. Мышьякова, С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.

а) дополнительная

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб.: Питер, 2016. - 432 с.: Режим доступа: <https://book.cc/book/2521271/2104f2>

2. Экскурсоведение: организация экскурсионных услуг в гостинице [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / составители : Е. В. Дашкова, Е. Б. Ивушкина, П. Н. Мирошниченко.– Шахты: Изд-во ФГБОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2011. – 85 с. Режим доступа: <https://book.cc/book/3297950/57e025>

3. Арбузова Н.Ю. Гостиничное хозяйство в постиндустриальной экономике [Электронный ресурс]: монография. - Нижегород. гос. архит.-строит. ун-т — Н.Новгород: ННГАСУ, 2015. - 238 с. - URL : Режим доступа:<http://www.bibl.nngasu.ru/electronicresources/uch-metod/tourism-economy/859966.pdf>

4. Митрофанов, С. В. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: монография. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 158 с.: ил. — URL: Режим доступа: http://elibrary.kaznu.kz/sites/default/files/Besplatnie_resursii/mitrofanov_organizaciya_gostinichnogo_dela.pdf

5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 216с.

6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник.

/Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

Организация экскурсионной деятельности

Содержание дисциплины.

Основы экскурсионного дела. Основы экскурсоведения. Классификация экскурсий. Методические аспекты экскурсионной деятельности. Экскурсионная методика. Профессиональное мастерство экскурсовода. Мировой опыт экскурсионной деятельности. Экскурсионные маршруты мира.

Рекомендованная литература а) основная

1. Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов: учебное пособие (155 с.) Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019

2. Барчуков И.С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен (204) Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024

3. Сулейманова, Г. В. Теория и технологии экскурсионных услуг: монография (104 с.) Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018.

2. Туроперейтинг

Содержание дисциплины.

Особенности туристического бизнеса. Организационные и юридические аспекты в деятельности турпредприятия. Технология открытия турагентства. Планирование работы туристического агентства. Построение системы продаж тур агентства. Сотрудничество в турбизнесе. Веб-сайт как инструмент продаж турагентства. Особенности рекламы в туризме. Эффективное управление персоналом тур агентства. Взаимодействие персонала с клиентами тур агентства. Ошибки и проблемы в турбизнесе.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Жохова, В.В., Римская, Т.Г. ТУРОПЕРЕЙТИНГ: учебно-методическое пособие / В.В. Жохова, Т.Г. Римская. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2014. - 144 с.

2. Кусков А.С. Технологии организации туроператорской деятельности: Учебник / Кусков А.С., Сирик Н.В. – Москва, 2018.

3. Матяш С.А. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: Учебное пособие /Матяш С.А., Бритвина В.В., Седенков С.Е. – Москва, 2016.

б) дополнительная

1. Трухачев А.В. Туроперейтинг (учебное пособие) / Трухачев А.В., Варивода В.С., Рязанцев И.И., Радишаускас Т.А., Строева А.Г./ Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ RU 2019612104, 11.02.2019. Заявка № 2019610772 от 29.01.2019.

2. Девятых М.В. Специфические особенности договорных отношений в туроперейтинге / Девятых М.В./ В книге: Дни науки КФУ им. В.И. Вернадского Материалы III научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, аспирантов, студентов и молодых ученых. Гуманитарно-педагогическая академия. - 2017. - С. 196-197.

3. Вершицкая Е.Р. Инновационные коммуникативные технологии в туроперейтинге / Вершицкая Е.Р., Георгица К.В./ В книге: ДНИ НАУКИ КФУ им. В.И. ВЕРНАДСКОГО Сборник тезисов участников II научной конференции профессорско-преподавательского состава, аспирантов, студентов и молодых ученых. - 2016. - С. 647-648.

Туризмоведение на английском языке

Содержание дисциплины.

Социальная роль туризма. Определение и анализ понятия «туризм». Туризм и развитие современного мира. Путешествия и туризм. Экономическая роль туризма. Туристская индустрия. Туристический продукт. Туристические дестинации. Посредники и их роль. Туроператоры и турагенты. Оптовый сбыт турпродукта. Розничный сбыт турпродукта. Предоставление туристических услуг. Сектор гостеприимства и экономика. Гостинично-ресторанный сектор. Сектор гостеприимства и виды транспортировки.

Контроль экономического влияния туризма. Контроль влияния

туризма. Международный туризм и его значение для экономики страны. Внутренний туризм и его значение для экономики страны.

Контроль социального и экологического влияния туризма. Контроль социального влияния туризма. Контроль экологического влияния туризма. Безопасность в туризме.

Грамматический материал охватывает следующие темы: Видовременная система английского глагола, залог (действительный и страдательный), модальные глаголы, условные предложения 3 типов, сослагательное наклонение, согласование времен, прямая и косвенная речь, артикли, множественное число существительных, степени сравнения прилагательных.

Рекомендованная литература

а) основная

1. Туризмведение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 1 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 275 с.

2. Туризмведение на английском языке : учебное пособие для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . Часть 2 / Н. И. Дубровская ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра туризма. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022. – 525 с.

3. Раптанова, И. Н., Чапалда, К. Г. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО Саратов : Профобразование, 2020. - 118 с.

4. А. С. Гусак Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020

5. Holloway, J. Christopher. The business of tourism / J. Christopher Holloway, with Claire Humphreys and Rob Davidson. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data — 8th ed. 2014

6. Pfister, Robert E. Recreation, event, and tourism businesses / Robert E. Pfister, Patrick T. Tierney. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data 2014

7. Going International. English for tourism. Keith Harding. Oxford University Press. – 2014 - 200 p. / электронный ресурс, код доступа: https://books.google.com.ua/books/about/Going_International.html?id=Q Tk5bwAACA AJ&redir_esc=y

8. English for International Tourism intermediate. Student's book. Yvette Reisinger. Pearson Education Limited. – 2013, 145 p.

9. Tourism. Oxford for Careers. Student's book 1. Robin Walker and Keith Harding, Oxford University Press. – 2013, 156 p.

б) дополнительная

1. Кондратюк, Л. Н., Лагерь, А. И., Любимова, Т. Н., Мещерякова, О.

Английский язык. Ч.3 : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению «Туризм», профиль «Международный туризм» Москва : Прометей, 2018. - 166 с.

2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.

3. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.

4. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.

5. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.

6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.

7. Истомина, Э. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Э. Г. Истомина, М. Г. Гришунькина ; Рос. гос. гуманитары, ун-т. – 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Рос. гос. гуманитары, ун-т, 2019. — 288 с.

8. International Tourism: Cultures and behaviour. Iwonna Dubicka. Butterworth-Heinemann. – 2014, 419 p.

9. Murphy R. English Grammar in Use (intermediate). Cambridge University Press, 2015, 352 p.

10. New Headway. Academic Skills 2: reading, writing and study skills. Richard Harrison. Series Editors: Lis and John Soars. Oxford University Press. - 2016, p. 167

11. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.

12. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.

13. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

14. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие для студентов и аспирантов / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 431с.

15. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.

1.3. Перечень компетенций, которыми должен овладеть обучающийся при сдаче Государственного экзамена

Наименование дисциплины (модуля)	Код компетенции и (или) код	Содержание компетенции	Планируемые результаты освоения ОПОП ВО
Туризмovedени е на английском языке	УК-4.8	Способен осуществлять коммуникацию на английском языке в Ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах	Знать:
			Терминологический аппарат для осуществления коммуникации на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах
			Уметь: осуществлять коммуникацию на английском языке в ситуациях профессионального общения в устной и письменной формах
	УК-4.10	Способен осуществлять деловую коммуникацию на английском языке в устной и письменной формах с учетом базовых аспектов туризмovedения	Владеть: базовыми навыками осуществления коммуникации на английском языке профессионального общения в устной и письменной формах
			Знать: принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг на английском языке в устной и письменной форме
			Уметь: воспроизводить эффективную коммуникацию с учетом базовых аспектов Туризмovedения на английском языке в устной и письменной форме
Организация экскурсионной деятельности	ПК-3.2	Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	Владеть: навыками воспроизведения эффективной коммуникации с учетом базовых аспектов туризмovedения на английском языке в устной и письменной форме
			Знать:
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила оформления документации; правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов

			(экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания
			<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила оформления документации; правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации; иностранный язык в объеме, необходимом для сопровождения туристов (экскурсантов) на маршрутах экскурсий; этику межличностного и делового общения</p>
			<i>Уметь:</i>
			<p>устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p>
			<p>устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; применять методические приёмы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p>
			<p>устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; применять методические приёмы, соответствующие маршруту экскурсии; корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
			<i>Владеть:</i>

			<p>навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p>
			<p>навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии; оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p>
			<p>навыками организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии; оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; оформления экскурсионной документации</p>
	ПК-3.3	<p><i>Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа</i></p>	<p><i>Знать</i></p>
			<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p>
			<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила обслуживания на пешеходном, транспортном и</p>

			<p>комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> <p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий; правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации; иностранный язык в объёме, необходимом для оказания экскурсионных услуг; этику межличностного общения</p>
			<i>Уметь</i>
			устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений
			устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
			устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений; применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; использовать технические средства при проведении экскурсий
			<i>Владеть</i>
			навыками информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
			навыками информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах

			экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
			навыками информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
	ПК-4.2	Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	<i>Знать</i>
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; специализацию и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения); организацию труда; экономику экскурсионной организации
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; специализацию и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения); организацию труда; экономику

		<p>экскурсионной организации; организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения); организацию маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения); культуру межличностного и делового общения; основы психологии, этики, эстетики</p>
		<p><i>Уметь</i></p>
		<p>организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений; руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации (подразделения); определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения)</p>
		<p>организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений; руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации (подразделения); определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения); разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионной организации (подразделения); осуществлять контроль за маркетинговой деятельностью экскурсионной организации (подразделения)</p>
		<p>организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений; руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации (подразделения); определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации (подразделения); разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионной организации (подразделения); осуществлять контроль за маркетинговой деятельностью экскурсионной организации (подразделения); организовывать и проводить деловые переговоры; определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации (подразделения); контролировать качество экскурсионного обслуживания и выполнение условий договоров по оказанию экскурсионных услуг</p>
		<p><i>Владеть</i></p>
		<p>навыками осуществления общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионной организации (подразделения); утверждения текущих и перспективных планов работы экскурсионной организации (подразделения) и контроль их выполнения</p>
		<p>навыками осуществления общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионной организации (подразделения); утверждения текущих и перспективных планов работы экскурсионной организации (подразделения) и контроль их выполнения; прогнозирования и планирования объемов реализации услуг;</p>

			<p>формирования маркетинговой стратегии экскурсионной организации (подразделения) и руководства маркетингом и продажами экскурсионных услуг</p> <p>навыками осуществления общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионной организации (подразделения); утверждения текущих и перспективных планов работы экскурсионной организации (подразделения) и контроль их выполнения; прогнозирования и планирования объемов реализации услуг; формирования маркетинговой стратегии экскурсионной организации (подразделения) и руководства маркетингом и продажами экскурсионных услуг; организации работы по разработке программ и технологических документов маршрутов экскурсий; организации работы по выявлению проблем в деятельности экскурсионной организации (подразделения), рассмотрения замечаний и предложений клиентов, управлению конфликтными ситуациями и их разрешению</p>
	ПК-4.3	Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	Знать
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; специализацию и особенности структуры экскурсионной организации (подразделения); организацию труда; экономику экскурсионной организации
			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации; локальные нормативные акты организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации; специализацию и особенности структуры экскурсионной организации

		<p>(подразделения); организацию труда; экономику экскурсионной организации; организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации (подразделения); организацию маркетинговой и рекламной деятельности экскурсионной организации (подразделения); культуру межличностного и делового общения; основы психологии, этики, эстетики</p>
		<i>Уметь</i>
		принимать меры по укомплектованию экскурсионной организации (подразделения) квалифицированными кадрами; создавать условия для поощрения работников экскурсионной организации (подразделения), эффективного использования их знаний и опыта
		принимать меры по укомплектованию экскурсионной организации (подразделения) квалифицированными кадрами; создавать условия для поощрения работников экскурсионной организации (подразделения), эффективного использования их знаний и опыта; способствовать повышению квалификации работников экскурсионной организации (подразделения); способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда
		принимать меры по укомплектованию экскурсионной организации (подразделения) квалифицированными кадрами; создавать условия для поощрения работников экскурсионной организации (подразделения), эффективного использования их знаний и опыта; способствовать повышению квалификации работников экскурсионной организации (подразделения); способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда; обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины; обеспечивать соблюдение требований охраны труда и пожарной безопасности
		<i>Владеть</i>
		навыками разработки штатного расписания экскурсионной организации (подразделения); разработки сметы расходов экскурсионной организации (подразделения)
		навыками разработки штатного расписания экскурсионной организации (подразделения); разработки сметы расходов экскурсионной организации (подразделения); обеспечения выполнения правил внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации (подразделения)
		навыками разработки штатного расписания экскурсионной организации (подразделения); разработки сметы расходов экскурсионной организации (подразделения); обеспечения выполнения правил внутреннего трудового распорядка экскурсионной организации (подразделения); организации соблюдения требований охраны труда сотрудниками экскурсионной организации (подразделения)

<i>Организация гостиничной деятельности</i>	<i>ПК-2.1</i>	<i>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</i>	<i>Знать:</i>
			законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
			законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
			законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
			<i>Уметь:</i>
			применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
			применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
			применять стратегические и тактические методы анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале; осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов

			<p>(служб, отделов) гостиничного комплекса; осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p>
			<i>Владеть</i>
			<p>навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
			<p>навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
			<p>навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
ПК-2.2:		<p><i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i></p>	<i>Знать:</i>
			<p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p>
			<p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p>
			<p>законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-</p>

			коммуникаций; методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
			<i>Уметь:</i>
			организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами
			организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
			организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнёрами, заинтересованными сторонами; соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
			<i>Владеть</i>
			навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам
			навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
			навыками проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другими заинтересованным сторонам; разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
ПК-2.3:	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		<i>Знать:</i>
			принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
			принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов)

			гостиничного комплекса
			принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
			<i>Уметь:</i>
			применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения
			применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем
			применять методику создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
			<i>Владеть</i>
			навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка
			навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений
			навыками определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организации службы внутреннего контроля организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организации контроля исполнения персоналом принятых решений; организации контроля соблюдения технических и санитарных

	ПК-5.3	Разработка и усовершенствование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	условий работы структурных подразделений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; выявления проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
			<i>Знать:</i>
			методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов
			методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов; методы и приёмы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативно-методической документацией; специализированное программное обеспечение для управления процессами
			методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов; методы и приёмы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативно-методической документацией; специализированное программное обеспечение для управления процессами; основы операционного менеджмента; основы экономики, учёта затрат и оценки эффективности; теорию процессного управления; принципы интеграции корпоративных информационных систем
			<i>Уметь:</i>
			агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные

		<p>нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации</p>
		<p>агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кросс-функционального процесса или административного регламента; выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов или административных регламентов</p>
		<p>агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кросс-функционального процесса или административного регламента; выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования кросс-функционального процесса или административного регламента; оценивать риски выбранных решений; разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами; подготавливать и проводить презентации</p>
		<i>Владеть</i>
		<p>навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации</p>

			<p>навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации; разработки исполняемого кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации с помощью специализированного программного обеспечения для управления процессами; разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p> <p>навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации; разработки исполняемого кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации с помощью специализированного программного обеспечения для управления процессами; разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки предложений по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; оформления результатов разработки или доработки кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p>
	ПК-5.4	Внедрение кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или их	<p><i>Знать:</i></p> <p>основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями</p> <p>основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями; принципы и правила работы с документами</p> <p>основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями; принципы и правила работы с документами; методы принятия</p>

		усовершенствов ания	управленческих решений
			<i>Уметь:</i>
			разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений
			разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений; использовать программное обеспечение для управления проектами; планировать и проводить инструктаж персонала
			разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений; использовать программное обеспечение для управления проектами; планировать и проводить инструктаж персонала; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать фактическую эффективность проекта внедрения или усовершенствования
			<i>Владеть</i>
			навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствование
			навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствование; оценки эффективности внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования

			<p>навыками планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; оценки эффективности внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; инструктажа персонала по внедренному или усовершенствованному кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации</p>
	ПК-5.5	<p>Разработка и усовершенствование кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами</p> <p>стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами; принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов и административных регламентов; нотации моделирования процессов; методы оценки достоверности информации; основы математической статистики</p> <p>стандарты проведения аудитов процессов; международные стандарты систем менеджмента; принципы и правила работы с документами; принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов и административных регламентов; нотации моделирования процессов; методы оценки достоверности информации; основы математической статистики; методы оценки эффективности деятельности; методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчётной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p> <p>анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и</p>

			<p>потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планировать мероприятия по усовершенствованию кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус</p>
			<p>анализировать, систематизировать и обобщать информацию. Сопоставлять цели аудитов с целями организации; сопоставлять цели аудитов с целями организации; выявлять отклонения и потенциал для усовершенствования в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планировать мероприятия по усовершенствованию кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; рассчитывать эффективность деятельности; формулировать, оформлять, согласовывать и представлять на утверждение результаты аудита; планировать и проводить инструктаж персонала</p>
			<p><i>Владеть</i></p>
			<p>навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p>
			<p>навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; проведения наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; анализа документов и данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки рекомендаций по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или</p>

			<p>административного регламента организации</p> <p>навыками идентификации целей и критериев аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; инструктажа участников аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; проведения наблюдений в ходе аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; анализа документов и данных, полученных в ходе аудита кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки рекомендаций по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки предписаний по устранению несоответствий деятельности требованиям кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; оформления результатов аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; презентации результатов и рекомендаций аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации</p>
Организация деятельности и предприятий туристской индустрии	ОПК-4.4	Обеспечивает формирование , продвижение и реализацию туров по различным видам туризма	Знать: особенности формирования, продвижения и реализации туров по различным видам туризма
			Уметь: формировать, продвигать и реализовывать туры по различным видам туризма;
			Владеть: навыками формирования, продвижения и реализации туров по различным видам туризма;
Туроперейтинг	ПК-1.1	ПК-1.1: Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента	Знать: теорию; процессного управления; принципы классификации процессов; методы структурирования процессов; основы операционного менеджмента; методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчётной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)

		данного процесса или административного регламента подразделения организации ПК	<p>Уметь: анализировать информацию о границах процесса, требования к процессу, цели процесса или административного регламента; анализировать зоны ответственности, заинтересованные стороны процесса, действующие нормативы, ресурсы, входы, выходы и показатели процесса или административного регламента; анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент; находить необходимые документы и информацию о процессе или административном регламенте в бумажном и электронном виде в информационных системах; выполнять наблюдения, интервью и анкетирование</p> <p>навыками определения целей процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; определения границ процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; определения заинтересованных сторон, собственника и участников процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; определения входов и выходов процесса подразделения организации или начала и результата выполнения административного регламента подразделения организации; выяснения последовательности выполнения работ в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; выяснения используемых ресурсов, Российского и международного законодательства, локальных нормативных актов, отчетных документов, необходимых для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; выявления ответственных работников подразделения за каждую работу в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; сбора информации о действующей системе планирования и отчетности работы процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; сбора информации о ходе и результатах процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; оформления результатов сбора информации</p>
		ПК-1.3: Ввод в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента	<p>Знать</p> <p>принципы и правила работы с документами; основы внедрения изменений</p> <p>принципы и правила работы с документами; основы внедрения изменений; основы моделирования бизнес-процессов; основы операционного менеджмента</p>

		<i>подразделения организации</i>	принципы и правила работы с документами; основы внедрения изменений; основы моделирования бизнес-процессов; основы операционного менеджмента; основы экономики, учёта затрат и оценки эффективности
			Уметь
			осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для ввода в действие регламентов процессов или административных регламентов или предложений по повышению их эффективности
			осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для ввода в действие регламентов процессов или административных регламентов или предложений по повышению их эффективности; разрабатывать, согласовывать и утверждать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов
			осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для ввода в действие регламентов процессов или административных регламентов или предложений по повышению их эффективности; разрабатывать, согласовывать и утверждать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; оказывать консультационную помощь работникам организации
			Владеть
			навыками планирования мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; внедрения в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации
			навыками планирования мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; внедрения в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; внедрения предложений по повышению эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации

			<p>навыками планирования мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; внедрения в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; внедрения предложений по повышению эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; оценки эффективности мероприятий по вводу в действие регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>
	ПК-1.4	<p><i>Контроль выполнения регламента, процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</i></p>	<p>Знать</p> <p>методические документы и правила проведения контроля соответствия процессов или административных регламентов; методы оценки достоверности собранной информации</p> <p>методические документы и правила проведения контроля соответствия процессов или административных регламентов; методы оценки достоверности собранной информации; методы проведения анализа собранной информации; правила подготовки отчётов, заключений по результатам контроля</p> <p>методические документы и правила проведения контроля соответствия процессов или административных регламентов; методы оценки достоверности собранной информации; методы проведения анализа собранной информации; правила подготовки отчётов, заключений по результатам контроля; методы повышения эффективности процессов и административных регламентов; методы оценки эффективности процессов или административных регламентов</p> <p>Уметь</p> <p>выбирать контрольные точки, позволяющие оценивать степень выполнения регламентов и составлять планы контроля; оценивать достоверность информации, полученной в ходе контроля; анализировать показатели эффективности и результативности процессов и административных регламентов;</p> <p>выбирать контрольные точки, позволяющие оценивать степень выполнения регламентов и составлять планы контроля; оценивать достоверность информации, полученной в ходе контроля; анализировать показатели эффективности и результативности процессов и административных регламентов; выявлять отклонения от установленных критериев и показателей функционирования процессов и административных регламентов; рассчитывать эффективность процессов и административных регламентов; выявлять</p>

			<p>потенциал повышения эффективности процесса или административного регламента</p> <p>выбирать контрольные точки, позволяющие оценивать степень выполнения регламентов и составлять планы контроля; оценивать достоверность информации, полученной в ходе контроля; анализировать показатели эффективности и результативности процессов и административных регламентов; выявлять отклонения от установленных критериев и показателей функционирования процессов и административных регламентов; рассчитывать эффективность процессов и административных регламентов; выявлять потенциал повышения эффективности процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов или административных регламентов; подготавливать отчёты, заключения по результатам контрольных мероприятий</p> <p>Владеть</p> <p>навыками определения процедур контроля, выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; сбора информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p> <p>навыками определения процедур контроля, выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; сбора информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; анализа собранной информации на соответствие критериям, установленным для проведения контроля; оценки эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p> <p>навыками определения процедур контроля, выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; сбора информации о ходе и результатах выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; анализа собранной информации на соответствие критериям, установленным для проведения контроля; оценки эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; разработки рекомендаций по повышению эффективности процессов подразделения организации или административных регламентов подразделения организации; оформления результатов контроля, выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации</p>
--	--	--	--

1.4. Типовые задания и критерии оценивания знаний обучающихся на Государственном экзамене

Перечень вопросов, типовых практических/ситуационных заданий, тестовых заданий представлены в соответствующих таблицах ниже.

Типовые практические/ситуационные задания выносимые на Государственный экзамен

№ задания	Содержание задания																																								
Туроперейтинг																																									
1	<p>Клиент туристического агентства «По-ехали!» после рассмотрения многочисленных вариантов остановил свой выбор на отеле X, расположенном на известном курорте Y.</p> <p>Рассчитайте стоимость тура, исходя из нижеприведенной информации:</p> <p>Сроки тура: 18 августа – 27 августа</p> <p>Состав отдыхающих: трое взрослых (папа, мама и бабушка) и один ребенок 5 лет.</p> <p>Пожелание клиента! Бабушка с ребенком размещаются в отдельной комнате от родителей.</p> <p>Полупансион (только для бабушки и ребенка).</p> <p>Расходы, связанные с формированием тура:</p> <p>Проживание (смотри таблицу 1 и дополнение к ней);</p> <p>Авиаперелет (в оба конца) – 250 EUR (дети до года бесплатно, 1-5 лет – 80 EUR);</p> <p>Топливный сбор – 40 у.е. на человека, включая детей;</p> <p>Трансфер – 15 EUR (дети до 2 лет включительно бесплатно);</p> <p>Страховка – 2 EUR в день;</p> <p>Виза – 20 EUR;</p> <p>Комиссия турагентства – 10 %.</p> <p>При формировании тура, следует исходить из критериев минимизации цены и максимального соответствия потребностям клиента.</p> <p>Условия проживания и дополнительные услуги в гостинице приведены на сайте гостиницы на английском языке (табл. 1).</p> <p style="text-align: right;">Таблица 1</p> <p style="text-align: center;">Стоимость услуг размещения PRICE LIST in EUR</p> <table><tr><th>Date</th><th>01.01.-30.09</th><th>01.05.-12.09</th><th>13.06.-10.07</th><th>11.07.-21.08</th></tr><tr><th>Rooms & Suites - Official category 4*</th><td>30.09-17.10-31.09</td><td>26.09.-16.10</td><td>22.08.-25.09</td><td></td></tr><tr><td>Double room standard</td><td>110,00</td><td>130,00</td><td>188,00</td><td>240,00</td></tr><tr><td>Double room (sea view)</td><td>130,00</td><td>154,00</td><td>212,00</td><td>264,00</td></tr><tr><td>Single room standard</td><td>77,00</td><td>91,00</td><td>141,00</td><td>192,00</td></tr><tr><td>Single room (sea view)</td><td>91,00</td><td>108,00</td><td>159,00</td><td>211,00</td></tr><tr><td>Family room (park view)</td><td>165,00</td><td>195,00</td><td>282,00</td><td>360,00</td></tr><tr><td>Junior suite</td><td>220,00</td><td>260,00</td><td>376,00</td><td>480,00</td></tr></table>	Date	01.01.-30.09	01.05.-12.09	13.06.-10.07	11.07.-21.08	Rooms & Suites - Official category 4*	30.09-17.10-31.09	26.09.-16.10	22.08.-25.09		Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00	Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00	Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00	Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00	Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00	Junior suite	220,00	260,00	376,00	480,00
Date	01.01.-30.09	01.05.-12.09	13.06.-10.07	11.07.-21.08																																					
Rooms & Suites - Official category 4*	30.09-17.10-31.09	26.09.-16.10	22.08.-25.09																																						
Double room standard	110,00	130,00	188,00	240,00																																					
Double room (sea view)	130,00	154,00	212,00	264,00																																					
Single room standard	77,00	91,00	141,00	192,00																																					
Single room (sea view)	91,00	108,00	159,00	211,00																																					
Family room (park view)	165,00	195,00	282,00	360,00																																					
Junior suite	220,00	260,00	376,00	480,00																																					

(sea view)				
Date Suite name	01.01.-30.04. 17.10.-31.12.	01.05.-12.06. 26.09.-16.10.	13.06.-10.07. 22.08.-25.09.	11.07.-21.08.
Milena (max. occupancy 4 pax)	800,00	1.000,00	1.200,00	1.400,00
Jelena (max. occupancy 2 pax)	500,00	600,00	800,00	1.000,00
Ana (max. occupancy 4 pax)	400,00	500,00	600,00	700,00
Milica (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Stane (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Zorka (max. occupancy 4 pax)	300,00	400,00	500,00	600,00
Ksenija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Vjera (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Marija (max. occupancy 2 pax)	200,00	300,00	400,00	500,00
Terms and conditions: All rates are in EURO-s, per room per day , including breakfast and VAT. Half board supplement is 15,00 EUR per person per day. Third person using an extra bed in a double room has 60 % discount. There is no supplement for extra beds in family rooms and junior suites. Max. capacity for family rooms and junior suites is 2 adults and 2 children or 3 adults. Children Until 2 years – free of charge From 2 until 12 years old on additional bed in a double room – 75% discount. Baby cot is available at an extra charge – 5 € daily. Local tax and insurance are not included in the above stated rates: Adults 1,30 EUR per person per day; Children from 12 until 18 years old 0,90 EUR per child per day; Children from 2 until 12 years old 0,50 EUR per child per day; Children up to 2 years old do not pay tax and insurance. Check in is from 14.00 h and check out time is until 10.00 h. Late check-out until 18.00 h is charged with a 60% discount on the above stated rates. The daily stay from 10.00 until 20:00 h is charged at the above stated rates with a discount of 30%. Additional services included in the room rate are: parking place, use of swimming pool (sunbeds and parasols), entrance to the casino, Wi-Fi in the whole hotel, deposit box in rooms. All other services are extra charged including the use of sunbeds and parasols at the hotel's beach. Payment and cancellation policy in order to confirm the reservation, the guest is kindly requested to fill in a credit card authorization form. The first night stay will be charged from the credit card. In case of late cancellation (2 or less days before the arrival) or no show, hotel will charge 50 %				

	of the total reservation amount. Accepted credit cards are: Visa, Master and American Express. The rates are subject to change without prior notice in case of some special occasions. The price list is valid from 01.01.		
Организация гостиничной деятельности			
1	Рассчитать плановые показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы в 2023г. (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки), среднее количество гостей на 1 проданный номер, среднюю цену гостиничного номера), исходя из того, что количество мест в планируемом году увеличится на 12, простой номерного фонда в связи с ремонтом снизятся на 15%, количество гостей увеличится на 10% . Информация для расчета показателей за 2022г. представлена в табл.		
	Показатели	2022	
	Количество мест	534	
	Количество дней за период работы	365	
	Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	1806	
	Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	269	
	Число гостей, чел.	9862	
	Количество оплаченных место/дней	123564	
	Число проданных номеров	4120	
	Выручка от эксплуатации номеров, тыс. руб.	1769597	
	Выполнить анализ полученных результатов.		
2	Рассчитать показатели, характеризующие эксплуатационную программу гостиницы (коэффициент использования возможной пропускной способности, количество оборотов гостиничного места за период; коэффициент использования номерного фонда (загрузки)). Информация для расчета представлена в табл.		
	Показатели	2019	2020
	Количество мест	618	615
	Количество дней за период работы	365	362
	Простой вследствие текущего ремонта, место/дни	435	592
	Простой номерного фонда вследствие санитарной обработки, место/дни	440	580
	Число проданных номеров	7 742	8 3971
	Выполнить анализ полученных результатов.		

Основы экскурсионной деятельности	
	<p>Задание 1. Проектирование экскурсии и расчет себестоимости Разработайте концепцию автобусной обзорной экскурсии по городу (длительность 3 часа). В развернутом ответе укажите: цель экскурсии; категорию целевой аудитории; структуру маршрута (минимум 5 объектов); формы и методы показа; требования к подготовке экскурсовода. Расчетная часть: Рассчитайте себестоимость экскурсии, если: аренда автобуса на 3 часа – 3 600 руб.; услуги экскурсовода – 1 800 руб. за экскурсию; затраты на бронирование объектов и парковки – 800 руб.; группа – 18 человек. Определите себестоимость на человека и предложите цену реализации, учитывая 25% рентабельности.</p>
	<p>Задание 2. Расчет времени экскурсионного маршрута Вы разрабатываете пешую экскурсию «Исторический центр». Опишите: тему и идею экскурсии; логику построения маршрута; требования к безопасности группы; особенности работы с разными типами туристов (семьи, иностранцы, пожилые). Расчетная часть: Маршрут включает 6 объектов. Расстояния между объектами: 400 м, 250 м, 600 м, 300 м, 550 м. Средняя скорость движения группы – 3 км/ч. На показ каждого объекта предусмотрено в среднем 7 минут. Рассчитайте общую продолжительность экскурсии (с учетом переходов и показа объектов). Определите, нужно ли сокращать программу, если максимальная допустимая длительность – 1 час 45 минут.</p>
	<p>Задание 3. Планирование доходности экскурсионного агентства Опишите: структуру экскурсионного агентства; функции менеджера по экскурсионной деятельности; процесс подготовки и вывода новой экскурсии на рынок. Расчетная часть: Агентство планирует продать 60 экскурсий в месяц по цене 1 200 руб./чел. Средняя группа – 12 человек. Себестоимость экскурсии на группу – 9 000 руб. Рассчитайте месячную выручку, затраты и прибыль. Определите, на сколько процентов нужно увеличить продажи, чтобы прибыль выросла до 500 000 руб. в месяц.</p>
	<p>Задание 4. Организация экскурсии и расчет загрузки экскурсоводов Опишите: принципы составления графика экскурсионного обслуживания; требования к трудовой нагрузке экскурсовода;</p>

	<p>особенности работы в пиковый сезон.</p> <p>Расчетная часть:</p> <p>В компании работают 5 экскурсоводов. В высокий сезон ежедневно требуется провести:</p> <p>4 автобусные экскурсии (по 3 часа);</p> <p>6 пешеходных экскурсий (по 2 часа).</p> <p>Каждый экскурсовод может работать не более 6 часов в день.</p> <p>Составьте оптимальный распределенный график (в расчётах покажите суммарную потребность в экскурсоводах в часах и возможный дефицит/избыток персонала).</p>
--	--

Типовые тестовые задания,
выносимые на государственный
экзамен

№ задания	Содержание задания
Туроперейтинг	
1	<p>Какое из утверждений неверно по мнению экспертов турбизнеса:</p> <p>а) демпинг – прямая дорога к банкротству турагентства;</p> <p>б) крупные затраты на ремонт или дизайн офиса всегда оправдывают себя в туризме;</p> <p>в) в турбизнесе есть только два варианта: либо искать свой уникальный путь развития либо вступить во франчайзинговую сеть или стать уполномоченным агентством туроператора;</p> <p>г) все приведенные утверждения верны.</p>
2	<p>Эксперты турбизнеса не рекомендуют делать сервисный сбор поверх стоимости:</p> <p>а) при продаже туров;</p> <p>б) при продаже авиа – и ж/д билетов;</p> <p>в) при продаже дополнительных услуг;</p> <p>г) во всех случаях.</p>
3	<p>В каком месяце года по статистике закрывается большинство турагентств и в то же время это оптимальный период для открытия новых турагентств:</p> <p>а) февраль;</p> <p>б) апрель;</p> <p>в) октябрь;</p> <p>г) ноябрь.</p>
4	<p>Почему демпинг не может рассматриваться как конкурентное преимущество туристического агентства:</p> <p>а) потому что его применяет большинство туристических агентств;</p> <p>б) потому что в туристических агентствах очень низкая маржинальность;</p> <p>в) потому что рынок туруслуг – это рынок ценовой конкуренции;</p> <p>г) все варианты ответов верны.</p>
5	<p>Какой из методов достижения конкурентного преимущества предусматривает знание менеджерами не только географии, но и весьма специфических вещей (профессиональный туристский сленг):</p> <p>а) специализация по стране или курорту;</p> <p>б) специализации по видам отдыха;</p> <p>в) промышленный шпионаж;</p> <p>г) авторские методики продажи туров.</p>

6	<p>Какая из рекомендаций при открытии турагентства нецелесообразна:</p> <p>а) первый офис надежнее и выгоднее открывать в центре; б) открывать турагентство лучше в сезон; в) целесообразно оценить клиентский потенциал района с помощью карты торговой территории; г) следует использовать как можно больше информационных носителей, чтобы сделать офис легко находимым.</p>
7	<p>Для того чтобы сделать систему мотивации в турагентстве простой и интуитивно понятной, ВИЗУАЛИЗИРОВАТЬ ее, специалисты рекомендуют использовать:</p> <p>а) процент с продаж – Флекс; б) мотивационную доску; в) голый оклад – Фикс; г) прогрессирующую шкалу мотивации.</p>
8	<p>В вопросах, касающихся оформления документов, должны быть четкие инструкции. К ним НЕ относится следующая:</p> <p>а) ни в коем случае не бронировать тур без предоплаты; б) в договоре ВСЕ пустые места должны быть обязательно заполнены; в) договор должен быть заполнен одинаково в двух экземплярах: 1 - экземпляр клиента, 2-й остается в туристической компании; г) в договоре не следует прописывать штрафы и санкции, например, в случае отказа клиента от тура (лучше оговорить этот вопрос в устной форме).</p>
9	<p>Какой из предложенных вариантов реакции менеджера турагентства на конечную реплику клиента «Ой, спасибо, я подумаю. Надо с женой посоветоваться. Спасибо за информацию, я позвоню» наиболее верный:</p> <p>а) «Передавайте привет жене!»; б) «Хорошо, думайте, но давайте я запишу ваш номер телефона!»; в) «Ладно, звоните, будем ждать. Мой номер телефона у Вас есть»; г) «Вам нравится это предложение или вас что-то смущает?».</p>
10	<p>Чему из того, что должен знать менеджер по продажам турагентства, можно научить за короткий промежуток времени (по мнению экспертов турбизнеса):</p> <p>а) работе с поисковыми программами и с документацией; б) психологии продаж и техникам продаж; в) знанию отельной базы; г) особенностям стран, основным туристическим направлениям, сезонности/несезонности.</p>
11	<p>Какой из приведенных принципов при размещении интернет-рекламы в туризме некорректен:</p> <p>а) рекламировать надо не компанию, а то, что вы продаете; б) не стоит продавать все предложения сразу, следует делать своим клиентам нацеленные предложения; в) сам текст не должен быть длинным и сложным; г) не следует прописывать конкретные цены.</p>
12	<p>Какой из способов повышения доходов турагентства предусматривает вступление в сеть:</p> <p>а) продажа более дорогих туров; б) продажа туров в кредит; в) продажа подарочных сертификатов; г) увеличение процента комиссии, получаемой от операторов.</p>
13	<p>Первое, что нужно сделать, при оценивании того или иного туроператора:</p> <p>а) изучить каталоги предложений туроператора; б) почитать отзывы туристов в Интернете; в) проверить у него наличие финансовой гарантии; г) поинтересоваться репутацией фирмы в деловых кругах.</p>

14	<p>Основные задачи телефонного разговора менеджера турагентства с клиентом:</p> <p>а) установление психологического контакта и приглашение посетить офис;</p> <p>б) грамотное консультирование о стоимости туров и ответы на вопросы клиента;</p> <p>в) убедить туриста в том, что ваше турагентство предложит ему самый выгодный (в том числе и по цене) вариант, грамотное консультирование по интересующим туриста вопросам;</p> <p>г) продажа тура и получение денег.</p>
15	<p>Что из приведенного правильно характеризует открытие турагентства «с нуля», а не приобретение уже действующего агентства:</p> <p>а) экономия времени;</p>
	<p>б) снижение рисков;</p> <p>в) экономия денег;</p> <p>г) все перечисленное правильно характеризует открытие турагентства «с нуля».</p>
Организация гостиничной деятельности.	
1	<p>1. Первой гостиничной цепью средневековья можно считать:</p> <p>а) таверны;</p> <p>б) хоспитеумы;</p> <p>в) монастыри;</p> <p>г) караван-сарай</p>
2	<p>1. Кто был автором основного подхода к обслуживанию клиентов – «Клиент всегда прав»?</p> <p>а) Статлер;</p> <p>б) Хилтон;</p> <p>в) Уилсон;</p> <p>г) Эскофье.</p>
3	<p>1. С какой целью в период становления ресторанного бизнеса в ресторанах для гостей играла классическая музыка?</p> <p>а) чтобы тишина не угнетала;</p> <p>б) это увеличивает продуктивность персонала на 10%;</p> <p>в) так пища, кажется, приобретает новые вкусовые нотки;</p> <p>г) музыка удлиняет процесс еды и повышает доходы от напитков.</p>
4	<p>1. В чем главное преимущество гостиничных цепей?</p> <p>а) все гостиницы принадлежат одному владельцу;</p> <p>б) уровень сервиса в гостиницах цепи позволяет туристам отдыхать одинаково комфортно в любой стране;</p> <p>в) все гостиницы построены одинаково и туристам не нужно привыкать к новому интерьеру;</p> <p>г) персонал гостиницы знает несколько иностранных языков, и туристы не ощущают языкового барьера.</p>
5	<p>5. Где обычно располагаются курортные отели?</p> <p>а) в центре города;</p> <p>б) в черте города;</p> <p>в) за городом;</p> <p>г) на берегу моря.</p>
6	<p>Сколько номеров в отеле класса «Люкс»:</p> <p>а) менее 100;</p> <p>б) от 100 до 400;</p> <p>в) от 400 до 2000;</p> <p>г) более 2000.</p>

7	В каком типе отелей можно выкупать номера и жить круглый год? а) кондоминимум; б) таймшер; в) апарт отель; г) мотель.
8	Впервые термин «мотель» появился в: а) 1920 г. б) 1925 г. в) 1930 г. г) 1935 г.
9	Как называлась цепь гостиниц, созданная Кемонсом Уилсоном? а) Holiday Inn;
	б) Hilton; в) Park Inn; г) Sheraton.
10	Как называются объединенные договором гостиницы, которые имеют финансово-экономическую независимость друг от друга? а) франшиза; б) холдинг; в) консорциум; г) формация.
Организация деятельности предприятий туристской индустрии	
1	Объектом в туризме являются: а) туристские предприятия; б) туристы; в) экскурсанты; г) только турагенства.
2	Совокупность вещественных и не вещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия называется: а) туристский пакет; б) туристская услуга; в) туристский продукт; г) страховая услуга.
3	Туристские услуги – это: а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы; б) совокупность вещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия; в) количественное отношение, в котором потребительские стоимости турпродукта обмениваются на потребительские стоимости других товаров; г) совокупность не вещественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия.

4	<p>Туристский пакет – это:</p> <p>а) Совокупность вещественных и неимущественных потребительных стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период путешествия;</p> <p>б) часть туристского продукта, основной комплекс услуг, предоставляемый в путешествии по индивидуальному или групповому плану, который имеет серийный характер;</p> <p>в) природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические рекреационные возможности;</p> <p>г) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой.</p>
5	<p>Место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности – это:</p> <p>а) туристский пакет;</p> <p>б) туристский центр;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) средства размещения.</p>
6	<p>К дополнительным туристским услугам относится:</p> <p>а) услуги, включенные в комплексное обслуживание и оплачиваемые туристом заранее;</p> <p>б) услуги размещения;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) услуги, приобретаемые туристом во время путешествия сверх ранее оплачиваемого комплексного обслуживания.</p>
7	<p>Комплекс оздоровительных мероприятий, осуществляемый с целью восстановления нормального самочувствия и работоспособности здорового, но утомленного человека называется:</p> <p>а) рекреация;</p> <p>б) размещение;</p> <p>в) трансфер;</p> <p>г) медицинская услуга.</p>
8	<p>Туроператоры, которые формируют определенный продукт для реализации в определенной стране по определенному виду туризма, называются:</p> <p>а) местные туроператоры;</p> <p>б) специализированные туроператоры;</p> <p>в) инициативные туроператоры;</p> <p>г) рецептивные туроператоры.</p>
9	<p>Туроператоры, отправляющие туристов за рубеж или другие регионы по договоренности с туристскими предприятиями, называются:</p> <p>а) инициативные туроператоры;</p> <p>б) выездные туроператоры;</p> <p>в) рецептивные туроператоры;</p> <p>г) местными туроператорами.</p>
10	<p>Туроператоры, комплектующие туры и программы обслуживания в месте приема обслуживания туристов, используя прямые договора с поставщиками услуг – это:</p> <p>а) рецептивные туроператоры;</p> <p>б) выездные туроператоры;</p> <p>в) классические инициативные туроператоры.</p> <p>г) туроператоры на приеме.</p>

11	<p>Турагентства, осуществляющие комплексное обслуживание любых видов клиентов, включая отпускников, командированных и группы – это:</p> <p>а) специализированные турагентства; б) турагентства при туроператоре; в) региональные турагентства; г) многопрофильные турагентства.</p>
12	<p>Турист заключил договор страхования и внесстраховые взносы. Какие из перечисленных документов он обязательно должен получить от страховой компании:</p> <p>а) страховой полис; б) договор поручительства; в) правила страхования; г) рекламные материалы.</p>
13	<p>По договору аренды турпредприятия с автотранспортным предприятием туристское предприятие несет следующие расходы, возникающие в связи с эксплуатацией транспортного средства:</p> <p>а) заработная плата работников АТП; б) командировочные расходы водителей экипажа; в) оплата топлива и других материалов, расходуемых в процессе эксплуатации транспортного средства; г) оплата капитального ремонта транспортного средства.</p>
14	<p>Договор о текущем бронировании с гостиничным предприятием означает, что:</p> <p>а) устанавливаются сроки возможного отказа туристской фирмы от квоты или ее части по причине не реализации туристских путевок; б) вся ответственность за не реализацию этих мест ложится на туристскую фирму; в) турфирма несет ответственность за 50% нереализованных мест; г) турпредприятие не получает от гостиницы никакой квоты, продажа услуг производится по обычным тарифам.</p>
15	<p>Производительность труда работников туристской фирмы – это:</p> <p>а) показатель эффективности (результативности) труда, который рассчитывается как отношение объема продукции (работ, услуг) на количество труда, затраченного на его производство за определенный период времени; б) объем выполненных услуг за определенный период времени; в) отношение затраченного труда к объему выполненных услуг за определенный период времени; г) календарный фонд рабочего времени.</p>
Туризмозведение на английском языке	
1	<p>1. Most people's _____ of living has improved dramatically in the last 50 years which allows people to travel much more than in the previous decades.</p> <p>а) level; б) method; в) standard; г) pattern.</p>
2	<p>What is included into a package holiday?</p> <p>а) insurance, transfer, transportation; б) accommodation, catering, transportation; в) b&b, entertainment, excursions; г) visa formalities, transportation, excursions.</p>

3	<p>The tour operator pointed out that the package holiday _____ by him in advance and for that reason the buyers _____ the 15% discount off the price.</p> <p>a) are bought; are receiving; b) were bought; are receive; c) had been bought; could receive; d) has been bought; receive.</p>
4	<p>The travel agency _____ in their advertising brochure that they _____ package holidays since 1928.</p> <p>a) stated; had been selling; b) stated; has been selling; c) states; are selling; d) states; had sold.</p>
5	<p>The travel agents _____ the tour operator that they _____ to double the order if the price _____ by 15 per cent</p> <p>a) informed; were prepared; was reduced; b) informed; are prepared; is reduced; c) informs; are prepared; will be reduced; d) inform; is prepared are reduced.</p>
6	<p>At precisely this time tomorrow our plane _____ at Heathrow airport.</p> <p>a) will be landing; b) will have been landing; c) will be landed;</p>

	d) will be lending.
7	<p>You _____ that. You have upset her now.</p> <p>a) shouldn't say; b) shouldn't to say; c) shouldn't have said; d) ought not to have said.</p>
8	<p>My boss _____ about something! Why doesn't he try to go on holiday and relax a bit!</p> <p>a) is being worrying; b) is always worried; c) has always worried; d) is always worrying.</p>
9	<p>All my colleagues like skiing in _____ Alps, but I prefer to climb _____ Mount Everest.</p> <p>a) the; ---; b) a ; the; c) the ; a; d) ---; the.</p>
10	<p>Its all your fault. If you _____ the map at home, we _____ around lost now.</p> <p>a) hadn't left; wouldn't be driving; b) didn't leave; wouldn't have been driving; c) wouldn't leave; didn't drive; d) wouldn't have left; hadn't been driving.</p>

Основы экскурсионной деятельности

1	<p>Что из приведенного неверно характеризует экскурсионное дело?</p> <p>a) важный раздел культурно-просветительной работы среди населения; b) экскурсионному делу свыше ста лет; c) наиболее интенсивным его развитие ,было в 1970-е и 1980-е годы прошлого столетия d) в 1970-е и 1980-е годы ежегодно в экскурсиях было задействовано более полутора миллиарда человек.</p>
---	--

2	<p>К концу 1970-х годов XX в. определились три основные части экскурсионного дела:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) теория, методика, практика; b) показ, рассказ и движение; c) музееведение, клубоведение и книговедение; d) экскурсоведение, музееведение, клубоведение.
3	<p>Что из перечисленного НЕ включается в рассмотрение вопросов экскурсионной теории:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) механизм воздействия экскурсии на сознание человека; b) рассмотрение практических аспектов экскурсионного дела; c) осмысление, использование основных закономерностей и особенностей экскурсии; d) определение критериев качества экскурсий, средства повышения их эффективности;
4	<p>В ходе экскурсионного процесса реализуются 4 задачи. Какая из перечисленных задач достигается последней (четвертая)?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) увидеть объекты, на основе которых раскрывается тема; b) услышать об объектах необходимую информацию; c) овладеть практическими навыками самостоятельного наблюдения и анализа экскурсионных объектов; d) ощутить величие подвига, значение исторического события.
5	<p>Что из перечисленного характеризует эстетическое восприятие</p> <ul style="list-style-type: none"> a) уметь найти в экскурсионном объекте типичные черты и особенности историко-культурного характера; b) уметь определить наслоения в экскурсионном объекте, сделанные временем, и его эволюцию; c) уметь найти исторические факты в монументальных и музейно-исторических памятниках; d) уметь воспринимать архитектурные массы, краски, линии всякого рода, группировки масс, красок, линий и их комплексы в условиях перспективы, света, воздуха, угла зрения.
6	<p>Экскурсия как форма прямого общения предполагает:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) взаимосвязь и взаимодействие субъектов (экскурсовода и экскурсантов) на основе их совместной деятельности b) мероприятие по одному из направлений воспитания – патриотического, трудового, эстетического, а также как часть процесса формирования всесторонне развитой личности; c) форму распространения научных знаний, идейного воспитания; d) форму организации культурного досуга, воспитательной работы.
7	<p>Экскурсия способствует распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий. О какой функции экскурсии идет речь?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) функция научной пропаганды; b) функция информации; c) функция организации культурного досуга; d) функции расширения культурно-технического кругозора
8	<p>Производственные экскурсии:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) направлены на эстетическое воспитание экскурсантов; b) формируют любовь и уважение к труду; c) воспитывают уважение к обычаям и традициям других народов, населяющих Россию; d) воспитывают бережное отношение к природе, животному и

	растительному миру
9	<p>По содержанию экскурсии подразделяются на:</p> <p>а) обзорные (многоплановые) и тематические;</p> <p>б) индивидуальные, для местного населения, приезжих туристов, взрослых и школьников и т. д.</p> <p>с) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких)</p> <p>д) пешеходные и с использованием различных видов транспорта.</p>
10	<p>Публичный показ, рассчитанный на групповое восприятие какого-либо предмета или явления как действия определенного лица, представляющего объект для обозрения группой людей (экскурсантов, студентов, учеников) – это:</p> <p>а) наблюдение;</p> <p>б) демонстрация;</p> <p>с) осмотр;</p> <p>д) созерцание.</p>

Показатели, критерии и уровни оценивания результатов Государственного экзамена

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
<p><i>Высокий уровень</i> 90-100 баллов («отлично»/ A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. полно раскрыто содержание материала билета; 2. материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, с точной терминологией; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; 4. продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; 6. допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию; 7. высокий уровень сформированности компетенций. 	<p>при правильном численном ответе, полученном на основании решения по правильной расчетной схеме и корректно записанным расчетным формулам</p>	<p>Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц</p>
<p><i>Средний уровень</i> 75-89 баллов («хорошо»/ B,C)</p>	<p>уровень сформированности компетенций.</p>	<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет недостатки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 	<p>представлено решение задачи по правильно записанным расчетным формулам, но при неполучении правильного численного решения в</p>	<p>Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как</p>

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
		2. допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора; 3. допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	результате допущенных численных ошибок в расчетах	небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
<i>Низкий уровень 60-74 балла («удовлетворительно» /D,E)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - знание учебного материала (дисциплин); - знание нормативно-законодательных актов и различных информационных источников; - способность к абстрактному логическому мышлению; - умение выделить проблемы; - умение определять и расставлять приоритеты; - умение аргументировать свою точку зрения; - умение применять теоретические знания для анализа конкретных производственных ситуаций и решения прикладных проблем; - общий (культурный) и специальный (профессиональный) язык ответа. 	1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы достаточные умения для усвоенного материала; 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после наводящих вопросов; 3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; 4. базовый или высокий уровень сформированности компетенций.	при отсутствии правильного численного ответа, но при правильно выбранной схеме ее решения и расчетных формулах, в которых, однако, имеются ошибки, не имеющие принципиального значения	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
<i>Недостаточный уровень</i>		1. не раскрыто основное содержание	выставляется при полностью	Ответы неверные или

Уровни оценивания	Описание показателей и критериев оценивания			
	Показатели оценивания	Критерии оценки теоретической части экзамена	Критерии оценки расчетной задачи экзамена	Критерии оценки ситуационного задания экзамена
0-59 баллов («неудовлетворительно»/ F, Fx)	- низкий уровень сформированности универсальных компетенций.	учебного материала; 2. обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; 3. допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов; 4. не сформированы компетенции, умения и навыки; 5. базовый уровень сформированности компетенций.	неправильном решении	отсутствуют

