



**Частное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Казанский инновационный университет имени**  
**В.Г. Тимирязова (ИЭУП)»**  
**КОЛЛЕДЖ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Проректор по учебной работе**

 **Ю.Л. Камашева**

**ПРОГРАММА**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**  
**программы подготовки специалистов среднего звена**  
**по специальности**

**43.02.10 Туризм**

(на базе среднего общего образования)

Срок получения СПО по ППССЗ – 1 г. 10 мес.

Квалификация выпускника – специалист по туризму

базовая подготовка

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе:

- Приказа Минобрнауки России от 07.05.2014 № 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм".

- Приказа Министерства образования и науки РФ от 17 ноября 2017 года №1138 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968»;

- Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена.

Программа рассмотрена на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания №8 от «20» марта 2019 г.

Заведующий кафедрой к.геогр.н., доцент,

руководитель ООП

/ Т.Н. Чернышева/

Программа прошла экспертизу и согласована с работодателями



## Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
2.1. Область применения программы	6
2.2. Области и объекты профессиональной деятельности выпускников	7
2.3. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	7
2.4. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации	8
3. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
3.1. Допуск к государственной итоговой аттестации	9
3.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы	9
3.3. Структура выпускной квалификационной работы	28
3.4. Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работой	30
3.5. Рецензирование выпускных квалификационных работ	31
3.6. Допуск к защите выпускной квалификационной работы	31
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	32
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	32
4.2. Общие требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации	32
5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	34
6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АППЕЛЯЦИЙ	43
7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	45
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	47

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа) разработана на основании

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм;

Приказа Министерства образования и науки РФ от 17 ноября 2017 года №1138 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. № 968»;

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

Методических рекомендаций по организации и защите выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам специалистов среднего (Письмо Министерства образования и науки РФ от 20.07.2015 №06-846);

Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена.

Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП)» по образовательным программам среднего профессионального образования – программам подготовки специалистов среднего звена.

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня и качества подготовки выпускника ФГОС СПО в части совокупности требований, обязательных при реализации ППСЗ.

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (далее - ВКР). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность выпускником общих и профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению вида (видов) деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

Проведение государственной итоговой аттестации в форме выпускной квалификационной работы позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

– ориентирует каждого преподавателя и обучающегося на конечный результат;

- позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;

- систематизирует знания, умения и опыт, полученные обучающимися во время обучения и в период прохождения производственной практики;

- расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере.

В программе государственной итоговой аттестации разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям:

- соответствовать разработанному заданию;

- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;

- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Перечень тем разрабатывается преподавателями образовательных организаций и обсуждается на заседаниях выпускающих кафедр с участием председателей ГЭК.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации предусматривает большую подготовительную работу преподавателей выпускающей кафедры по специальности, систематичности в организации контроля в течение всего процесса обучения обучающихся.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний доводятся до сведения обучающегося не позднее, чем за шесть месяцев до ее начала.

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший все требования, предусмотренные учебным планом основной профессиональной образовательной программой по специальности.

В программе государственной итоговой аттестации определены:

- материалы по содержанию государственной итоговой аттестации;

- условия подготовки и процедуры проведения государственной итоговой аттестации;

- критерии оценки уровня качества подготовки выпускника.

Программа государственной итоговой аттестации, методика оценивания результатов, требования к выпускным квалификационным работам, задания утверждаются в составе основной образовательной программы по реализуемым образовательной организацией специальностям среднего профессионального образования ректором Университета после их обсуждения на заседании Ученого совета с участием председателей государственных экзаменационных комиссий.

Программы государственной итоговой аттестации по реализуемым специальностям среднего профессионального образования подписываются проректором Университета по учебной работе после их согласования с председателями государственных экзаменационных комиссий.

## **2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **2.1. Область применения программы**

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа) является частью ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм базовой подготовки в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

#### **Виды профессиональной деятельности:**

##### **ПМ 01. Предоставление турагентских услуг.**

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

#### **ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.**

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

#### **ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг.**

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

#### **ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации.**

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

### **2.2. Области и объекты профессиональной деятельности выпускников**

Область профессиональной деятельности выпускников: формирование, продвижение и реализация туристского продукта, организация комплексного туристского обслуживания.

#### **Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:**

- запросы потребителей туристских услуг;
- туристские продукты;
- туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные и другие объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные туристские коллективы.

### **2.3. Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью государственной итоговой аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих

соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

#### **2.4. Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации**

Всего – **6** недель, в том числе:

подготовка выпускной квалификационной работы – **4** недели,

защита выпускной квалификационной работы – **2** недели.

Сроки на выполнение и защиту выпускной квалификационной работы устанавливаются в соответствии с графиком учебного процесса.

### **3. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

#### **3.1. Допуск к государственной итоговой аттестации**

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший все требования, предусмотренные учебным планом основной профессиональной образовательной программой по специальности.

#### **3.2. Выбор темы выпускной квалификационной работы**

Тематика ВКР соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППССЗ. Темы отвечают современным требованиям развития науки, техники, производства, экономики, должна быть актуальной и иметь научно-практическую направленность.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки выпускной квалификационной работы обучающемуся назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Закрепление за обучающимися тем выпускных квалификационных работ и назначение руководителей и, при необходимости, консультантов утверждается приказом проректора по учебной работе.

#### **Тематика выпускных квалификационных работ**

##### **ПМ 01 Предоставление турагентских услуг**

1. Совершенствование взаимодействия турагентов и туроператоров по реализации и продвижению туристского продукта (на примере туристского рынка)
2. Корпоративные продажи как вид сбыта туристского продукта
3. Организация консультаций как вид деятельности турагентств
4. Формирование клиентской базы в турагентстве и программ поддержания лояльности клиентов.
5. Пути повышения эффективности деятельности турагентства по реализации туристских продуктов и оказанию отдельных туристских услуг
6. Пути повышения эффективности организации региональных встреч (workshop) между туроператорами и турагентами
7. Пути повышения эффективности продаж туристского продукта в современных условиях
8. Разработка ценовой стратегии предприятия туристского бизнеса на региональном рынке туристских услуг

9. Совершенствование деятельности туристского предприятия по планированию и ценообразованию туристского продукта
10. Совершенствование стратегии ценообразования туристского предприятия в современных условиях
11. Совершенствование управления корпоративными продажами (на примере турагентства)
12. Совершенствование организации послепродажного обслуживания клиентов турфирмы (на примере турагентства)
13. Разработка бизнес-плана нового турагентства
14. Эффективность организации продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг (на конкретном примере)
15. Управление спросом туристского предприятия (на примере конкретного предприятия)
16. Разработка мер по координации деятельности турагентов и туроператоров в области продвижения туристского продукта
17. Совершенствование формирования клиентской базы в турагентстве (на примере турагентства)
18. Совершенствование управления продажами турагентствами в современных условиях
19. Разработка программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов на предприятиях индустрии туризма (на конкретном примере)

## **ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

20. Разработка рекомендаций по предупреждению бедствий с туристами
21. Пути предотвращения несчастных случаев на водных объектах среди туристов
22. Организация контроля за выполнением программ путешествий и качеством предоставленных услуг для корпоративных групп
23. Разработка профилактических мероприятий по обеспечению безопасности туристов в районе путешествий
24. Разработка программы взаимодействия предприятия туристского бизнеса и поисково-спасательных служб по разработке мер экстренной эвакуации туристов в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
25. Совершенствование организации обучения туристов средствам профилактики и защиты от травм и несчастных случаев
26. Организация контроля качества подготовки туристов к путешествиям, поездкам, походам, соревнованиям и другим туристским мероприятиям
27. Организация безопасности туристских маршрутов и других туристских объектов (на конкретном примере)
28. Организация информационного обеспечения субъектов и участников туристской деятельности о местах, посещение которых представляет угрозу безопасности туристов
29. Организация контроля за выполнением программы путешествия и качеством обслуживания принимающей стороной

30. Организация контроля физической, тактической, технической и специальной подготовки туристов, совершающих путешествие по категоризированным туристским маршрутам
31. Совершенствование сопровождения корпоративных групп туристов
32. Пути повышения эффективности мер по сохранности жизни, здоровья и имущества туристов при организации туристской поездки
33. Обеспечение безопасности иностранных туристов в стране
34. Пути повышения уровня безопасности туристской деятельности
35. Обеспечение защиты жизни и собственности туристов в туристской поездке и при прохождении туристских маршрутов
36. Организация сопровождения туристов и обеспечения их безопасности при прохождении туристских маршрутов
37. Пути обеспечения безопасности транспортировки туристов при организации групповых туров
38. Разработка и реализация специальных требований безопасности во время организации и проведения походов автомобильного (водного, железнодорожного, велосипедного, конного, пешеходного) туризма
39. Разработка и реализация специальных требований безопасности во время организации и проведения экстремальных туров
40. Разработка конкретных мероприятий по обеспечению безопасности туристских путешествий, поездок, походов, соревнований
41. Разработка памяток для туристов о соблюдении правил безопасности в туристских походах и поездках
42. Разработка предложений и рекомендаций по вопросам обеспечения безопасности туристов на территории субъекта РФ
43. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы информирования о возможных опасностях
44. Разработка системы информирования об источниках опасности, обусловленных характером маршрута и поведением самих туристов
45. Совершенствование координации и организации контроля действий туристов на маршруте
46. Совершенствование организации содействия принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов
47. Организация и проведение инструктажа о правилах поведения при посещении достопримечательностей
48. Совершенствование организации взаимодействия турагентства с туроператором по обеспечению рекламных продуктов

### **ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг**

49. Совершенствование деятельности туристского предприятия по планированию и проведению мероприятий по продвижению туристского продукта
50. Современное состояние и тенденции развития регионального рынка туристских продуктов и туристских услуг

51. Совершенствование организации прямых продаж туроператором (на примере конкретного предприятия)
52. Совершенствование деятельности туристского предприятия по созданию и продвижению собственной рекламной продукции ( на конкретном примере)
53. Разработка предложений по расширению сферы деятельности туроператора
54. Разработка регионального туристского продукта с учетом факторов национальных традиций и обрядов.
55. Совершенствование деятельности туроператора по стимулированию сбыта
56. Совершенствование организации контроля за реализацией туристского продукта и выполнением договорных обязательств
57. Организация и проведение рекламных и ознакомительных туров
58. Разработка путеводителей и рекламных материалов для нового туристского продукта
59. Организация продаж туристского продукта через веб-сайт туристского предприятия
60. Создание и развитие агентской сети (на примере туроператора)
61. Формирование туристского продукта в области туризма ( по видам туризма)
62. Разработка и продвижение туров по туристско-оздоровительным и национальным паркам
63. Разработка мероприятий по продвижению туристского продукта
64. Разработка комплексной программы стимулирования сбыта для нового туристского продукта ( по различным видам турпродукта)
65. Разработка концепции и программы нового туристского продукта
66. Разработка проекта нового туристского продукта
67. Разработка программы поощрения и стимулирования постоянных клиентов на предприятиях индустрии туризма (на конкретном примере)
68. Разработка рекомендаций по проектированию туристско-рекреационного продукта ( на примере региона, туристского предприятия)
69. Разработка специальных программ обслуживания корпоративных заказчиков
70. Совершенствование деятельности туристского предприятия по подбору и реализации индивидуальных и групповых туров ( на конкретном примере)
71. Совершенствование организации выставочной деятельности предприятия туристского бизнеса
72. Формирование инновационного туристского продукта с учетом потребностей различных сегментов спроса на российском туристском рынке
73. Формирование инновационных маршрутов и туров с учетом потребностей иностранных (российских) туристов ( по видам туризма)
74. Формирование инновационных маршрутов с целью посещения зарубежных (отечественных) туристских дестинаций
75. Формирование инновационных туристских маршрутов в рамках культурного туризма (на примере республики, области, города, района)

76. Формирование национального туристского продукта ( на примере конкретной территории)
77. Рекламный тур как эффективный способ продвижения туристского продукта
78. Совершенствование страховой деятельности в туризме
79. Разработка экскурсионного маршрута по памятным местам истории гражданской войны ( на примере конкретной территории)
80. Ресурсы и туристский потенциал района в составе федерального округа РФ ( на примере конкретного района и конкретного округа РФ)
81. Развитие экстремальных туров ( на примере конкретной территории)
82. Развитие делового туризма (на примере конкретной территории)
83. Разработка мультимедийной экскурсии по городу (на примере города, территории)
84. Разработка комбинированного туристического маршрута ( на примере туристического маршрута)
85. Формирование мультимедийной системы ознакомления с туристской инфраструктурой региона и разработка проекта сайта «Виртуальное путешествие по Региону» ( на примере конкретного региона)
86. Разработка туристического маршрута ( на примере конкретной территории)
87. Организация анимационных программ для целевых групп горнолыжных курортов (или других видов курортов) на примере туристско-оздоровительного центра
88. Природное и культурное наследие региона как туристский ресурс (на примере региона)
89. Современное состояние и перспективы развития регионального туризма в Республике Татарстан
90. Разработка тура (по видам туризма на примере конкретной территории)
91. Организация перевозки и обслуживания туристов речным транспортом (на конкретном примере)
92. Организация работы турфирм по приему и обслуживанию индивидуальных и групповых туристов (на примере турфирмы)

#### **ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации**

93. Организация контроля деятельности сотрудников туристских организаций по реализации туристских продуктов и послепродажным обслуживанием
94. Совершенствование управления функциональным подразделением туристского предприятия
95. Управление знаниями в повышении квалификации персонала туристских организаций на основе его теоретической подготовки и практических навыков
96. Оценка эффективности деятельности туристского агентства и качества оказываемых услуг
97. Пути повышения эффективности деятельности туристской организации
98. Разработка концепции и стратегии развития туристской организации
99. Совершенствование организации взаимодействия структурных подразделений туристского предприятия

100. Управление конфликтными ситуациями в туристской организации
101. Управление мотивацией персонала туристских организаций (на конкретном примере)
102. Совершенствование коммуникативной культуры работников туристской фирмы ( на примере конкретного туристского предприятия)
103. Совершенствование корпоративной культуры туристской фирмы (на примере конкретного туристского предприятия)
104. Совершенствование личностно- профессиональных параметров менеджера туристского предприятия как фактор повышения эффективности деятельности предприятия
105. Совершенствование работы с персоналом туристского предприятия ( на примере туристского предприятия)
106. Совершенствование имиджа туристского предприятия (на примере конкретного туристского предприятия)
107. Организация мероприятий по совершенствованию знаний и повышению квалификации персонала туристских организаций (на примере конкретного туристского предприятия)



### 3.3. Структура выпускной квалификационной работы

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств.

ВКР в целом должна:

- соответствовать теме, разработанному заданию и плану;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

ВКР выполняется с использованием собранных автором материалов, в том числе, в период прохождения преддипломной практики, а также работы над выполнением курсовой работы (проекта).

Во-вторых, раскрывается содержание вопроса, показывается роль и значение изучаемого вопроса.

В-третьих, весьма ценным является подкрепление теоретических выкладок фактами практической деятельности.

Выпускная квалификационная работа должна иметь следующую структуру:

- диск с текстом работы в отдельном файле;
- титульный лист;
- задание на выпускную квалификационную работу;
- отзыв научного руководителя выпускной квалификационной работы;
- рецензия на выпускную квалификационную работу;
- содержание;
- текст работы;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения;
- пустой файл для раздаточного материала.

**Введение.** Во введении необходимо обосновать актуальность и практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет выпускной квалификационной работы, круг рассматриваемых проблем. Содержащиеся во введении формулировки актуальности темы, цели и задач работы должны быть четкими и не иметь двояких толкований.

Правильно сформулировать актуальность выбранной темы означает показать умение отделять главное от второстепенного.

От доказательства актуальности темы целесообразно перейти к формулировке *цели* работы, правильная постановка которой – процесс не менее важный, чем формулирование выводов.

В развитие цели выпускной квалификационной работы определяются *задачи*. Обычно это делается в форме перечисления (проанализировать, осуществить проверку, разработать, обобщить, выявить, доказать, показать, найти, изучить, раскрыть, рассмотреть, определить, описать, исследовать, выяснить, дать рекомендации, установить взаимосвязь, сделать прогноз и т.п.).

Формулировать задачи необходимо как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав выпускной квалификационной работы. Это важно и потому, что заголовки глав и вопросов довольно часто рождаются из формулировок задач выпускной квалификационной работы.

Объем введения должен быть в пределах 4-5 страниц.

**Основная часть выпускной квалификационной работы** включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав. Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть главы (параграфа).

В основной части работы логически последовательно раскрываются поставленные вопросы. Основная часть состоит из двух глав. Каждая глава разбивается на параграфы.

**Первая глава** посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета выпускной квалификационной работы. В ней рассматривается литературный обзор используемых источников, нормативной базой и иные теоретические вопросы.

Работа над первой главой должна позволить руководителю оценить и отметить в отзыве уровень развития следующих общих компетенций выпускника:

– понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);

– осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4).

**Вторая глава** посвящена анализу практического материала, полученного при прохождении преддипломной практики. В главе рассматривается характеристика деятельности конкретного гостиничного предприятия, приводится описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета исследования на основе анализа конкретного материала по выбранной теме, определяются возможные направления путей решения выявленных проблем гостиничного предприятия. В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

Работа над второй главой должна позволить руководителю оценить и

отметить в отзыве уровень форсированности профессиональных компетенций (соответствующих теме) и следующих общих компетенций:

- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК-2);

- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК-3);

- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК-9).

**В заключении** необходимо кратко и четко изложить основные результаты проведенного исследования и выводы. Объем заключения должен составлять не более 5 страниц.

**Список использованной литературы.** Отражает перечень источников, которые использовались при написании ВКР (не менее 20), составленный в следующем порядке:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущему);

- Указы Президента Российской Федерации (в очередности от последнего года издания к предыдущему);

- Постановления Правительства Российской Федерации (в очередности от последнего года издания к предыдущему);

- иные нормативные правовые акты;

- иные официальные материалы (резолуции–рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);

- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);

- иностранная литература;

- интернет-ресурсы.

**Приложения.** Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например, копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

### **3.4. Руководство подготовкой и защитой выпускной квалификационной работой**

Основными функциями научного руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий;

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения ВКР;

- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы;

- контроль хода выполнения ВКР;

– подготовка письменного отзыва на ВКР.

Обучающийся после утверждения темы и научного руководителя обязан обратиться к руководителю для получения задания на ВКР. Руководитель обучающегося выдает индивидуальное задание на выполнение ВКР и знакомит с методическими указаниями по выполнению выпускных квалификационных работ.

Руководитель контролирует выполнение обучающимся нормативных требований по структуре, содержанию, оформлению ВКР.

### **3.5. Рецензирование выпускных квалификационных работ**

Выполненные ВКР рецензируются специалистами из числа работников предприятий, организаций, преподавателей образовательных учреждений, хорошо владеющих вопросами, связанными с тематикой ВКР.

Рецензента ВКР определяет заведующий выпускающей кафедрой.

### **3.6. Допуск к защите выпускной квалификационной работы**

Заведующий выпускающей кафедрой после ознакомления с заключением руководителя и рецензией решает вопрос о допуске ВКР к защите и передает ВКР в государственную -экзаменационную комиссию.

Для принятия решения о допуске к защите ВКР должна соответствовать следующим критериям:

1. Соответствие работы заданию на выпускную квалификационную работу.

2. Соответствие оформления работы методическим указаниям по выполнению ВКР.

3. Соответствие содержания глав и параграфов их названию.

4. Соблюдение сроков написания работы по главам.

5. Отражение во введении всех обязательных компонентов (актуальность, цели, задачи и т.д.).

6. Актуальность источников литературы, использование в работе первичных данных из официальных источников информации сети Интернет.

7. Отсутствие в работе устаревшей информации, непроверенных или неподтвержденных данных.

8. Наличие рекомендаций общего характера относительно объекта исследования.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы**

Для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

специализированная учебная мебель.

ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование; доска; компьютер или ноутбук.

Программное обеспечение:

1. ОС MS Windows 8 (Azure Dev Tools for Teaching Идентификатор подписчика ICM-175854)
2. MS Office Standard 2010 (Лицензия № 48875907)
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Лицензия № 24C4-190416-102107-000-726)

### **4.2. Общие требования к организации и проведению государственной итоговой аттестации**

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия по каждой программе подготовки специалистов среднего звена (специальности) 43.02.10 Туризм.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников образовательной организации, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом ректора.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) Министерством образования и науки Республики Татарстан, по представлению Университета.

Председателем государственной экзаменационной комиссии образовательной организации утверждается лицо, не работающее в образовательной организации, из числа:

руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, имеющих

ученую степень и (или) ученое звание; представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Ректор Университета (директор филиала Университета) является заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии.

В случае создания в образовательной организации нескольких государственных экзаменационных комиссий назначается несколько заместителей председателя государственной экзаменационной комиссии из числа руководителя образовательной организации или педагогических работников, направление которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

Члены ГЭК могут задавать обучающемуся вопросы, имеющие непосредственное отношение к теме ВКР, его докладу, презентации, раздаточному материалу.

В ответах и выводах следует оперировать фактами, теоретическими и практическими данными, полученными в результате выполнения ВКР.

## 5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

В основе оценки ВКР лежит пятибалльная система. Результаты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Итоговая оценка ВКР формируется:

– из оценки выполнения ВКР, которая отражается в отзыве научного руководителя и рецензии;

– из оценки защиты ВКР – публичного выступления на заседании ГЭК.

– путем голосования членов ГЭК. При наличии спорной ситуации председатель государственной аттестационной комиссии имеет решающий голос.

Оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы формируется исходя из общих и профессиональных компетенций.

### Критерии оценки выполнения выпускной квалификационной работы

Формулировка компетенции	Показатели оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<ul style="list-style-type: none"><li>– самостоятельно формирует профессиональные цели и задачи, демонстрирует способность критически оценивать собственный профессиональный опыт и планировать мероприятия в сфере профессиональной деятельности при написании ВКР;</li><li>– при обосновании актуальности темы ВКР ориентируется в современных проблемах, тенденциях и развитии профессионального предметного поля;</li><li>– формулируя основные выводы и предложения, прогнозирует социальные последствия и риски в своей профессиональной деятельности при написании и защите ВКР;</li><li>– обнаруживает знание специфики профессиональной деятельности, осознает и позиционирует себя в роли специалиста при защите ВКР.</li></ul>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<ul style="list-style-type: none"><li>– соблюдение сроков при выполнении заданий и своевременность сдачи материалов при написании ВКР;</li><li>– качество и соответствие установленным требованиям по оформлению ВКР;</li><li>– самостоятельность выбора методов и способов решения поставленных задач при выполнении ВКР;</li><li>– обоснованность выбора применяемых методов и способов решения профессиональных задач при написании ВКР;</li><li>– умение анализировать и прогнозировать состояние и динамику объектов исследования с использованием методов и средств анализа и прогноза;</li><li>– адекватность оценки эффективности и качества выполнения поставленных задач при защите ВКР;</li><li>– оценка полученных в ходе выполнения ВКР результатов;</li><li>– обоснование выводов и предложений обучающегося при написании и защите ВКР.</li></ul>

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– подготовленности выпускника, инициативности, ответственности и самостоятельности при решении задач выпускной квалификационной работы;</li> <li>– выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности при выполнении ВКР в соответствии с заданием;</li> <li>– оценка эффективности в процессе написания разделов ВКР, соответствия сроков сдачи разделов ВКР и качества выполнения ВКР;</li> <li>– понимание личной ответственности за предложенные решения для достижения цели ВКР в случае их внедрения в деятельность предприятия;</li> <li>– аргументированный анализ текущей ситуации на предприятии, являющемся объектом исследования при написании ВКР;</li> <li>– обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональных задач при выполнении ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– самостоятельный и эффективный поиск информации при написании ВКР;</li> <li>– составление перечня официальных сайтов, необходимых при поиске информации при написании ВКР;</li> <li>– полнота и достаточность литературных источников, использование законодательных актов, статистических материалов и актуальных статей периодической печати при написании ВКР;</li> <li>– умение работать с литературными источниками, справочниками и ясно и четко представлять и излагать при написании и защите ВКР;</li> <li>– умение применять нормы законодательства при написании ВКР;</li> <li>– использование различных источников при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществление поиска информации с помощью информационно-коммуникационных технологий при написании ВКР;</li> <li>– использование информационно-коммуникационных технологий для раскрытия содержания предмета исследования при написании и оформлении ВКР.</li> <li>– анализ информационно-коммуникационные технологий в отношении предмета исследования при написании ВКР;</li> <li>– использование информационно-коммуникационных технологий для обработки, хранения и представления информации при написании и защите ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе написания ВКР на основе норм деловой культуры общения;</li> <li>– установление позитивного стиля общения при защите ВКР;</li> <li>– признание чужого мнения, терпимое принятие критики, при необходимости корректное отстаивание собственного мнения при выполнении и защите ВКР;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ведение беседы и обсуждения в соответствии с этическими нормами при выполнении и защите ВКР;</li> <li>– проявление готовности к обмену информацией при выполнении и защите ВКР;</li> <li>– выполнение письменных и устных рекомендаций руководителя при написании ВКР;</li> <li>– способность организовать коллективное обсуждение проблемной ситуации при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– полнота, точность и скорость выполнения заданий при написании ВКР;</li> <li>– рациональность принятия и фиксирования решений по вопросам для группового обсуждения при написании ВКР;</li> <li>– адекватность выбора способа решения задач в соответствии с заданными условиями при написании ВКР;</li> <li>– самоанализ и коррекция результатов работы при написании ВКР;</li> </ul>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ собственных сильных и слабых сторон при написании ВКР;</li> <li>– определение перспектив профессионального и личностного развития при прохождении преддипломной практики;</li> <li>– определение необходимых внешних и внутренних ресурсов, этапов для достижения поставленной цели при написании ВКР;</li> <li>– владение навыками самоорганизации и применение их при написании ВКР;</li> <li>– выявление проблем с целью самостоятельного определения наиболее верного и правильного способа разрешения вопроса с последующей выработкой навыков рассмотрения типовых ситуаций с учетом особенных качественных характеристик при написании ВКР.</li> </ul>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определение используемых технологий в профессиональной деятельности и источников информации о них при написании ВКР;</li> <li>– определение условий и результатов успешного применения технологий в профессиональной деятельности при написании ВКР;</li> <li>– анализ производственной ситуации и выявление противоречий между реальными и идеальными условиями на производстве при написании ВКР;</li> <li>– определение причин и обоснований для смены технологий или их совершенствования при написании ВКР;</li> <li>– определение необходимости модернизации, возможный план внедрения и оценка результата при написании ВКР;</li> <li>– изучение и анализ инноваций в профессиональной деятельности при написании ВКР.</li> </ul>

Оценка профессиональных компетенций зависит от профессионального модуля, к которому относится тема ВКР.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- знать ассортимента предлагаемых туров; -определять и анализировать запросы клиентов;
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	-выбирать оптимальный туристский продукт; -оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт; -рассчитывать различные варианты турпродукта;
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	-осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); -составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; -проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	-взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; -осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	-обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; -разрабатывать и формировать рекламные материалы; -разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; -представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным клиентам;
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	-предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; -консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по

	<p>оформлению виз;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</li> </ul>
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>-составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>-приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>-принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> </ul>
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</li> <li>-определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</li> <li>-проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</li> </ul>
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проводить инструктаж туристов на русском языке;</li> <li>- проводить инструктаж туристов при необходимости на иностранном языке;</li> </ul>
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</li> <li>-организовывать движение группы по маршруту;</li> </ul>
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</li> <li>-обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</li> <li>-контролировать наличие туристов;</li> <li>-проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</li> <li>-проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных</li> </ul>
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</li> <li>-организовывать досуг туристов;</li> <li>-контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</li> <li>-контролировать качество предоставляемых</li> </ul>

	<p>туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-контролировать наличие туристов;</li> <li>-оценивать качество туристского и гостиничного</li> </ul>
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</li> <li>-проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</li> <li>-оформлять отчет о туристской поездке;</li> </ul>
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</li> <li>-проводить анализ деятельности других туркомпаний;</li> <li>-работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</li> <li>-обрабатывать информацию и анализировать результаты;</li> <li>-налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;</li> <li>-работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</li> <li>-работать с информационными и</li> </ul>
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	<ul style="list-style-type: none"> <li>-составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</li> <li>-составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</li> <li>-оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;</li> <li>-оформлять страховые полисы;</li> <li>-вести документооборот с использованием информационных технологий;</li> </ul>
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и решать проблемы, возникающие во туристского продукта. время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;</li> <li>-рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>-рассчитывать себестоимость турпакета и</li> </ul>

	определять цену турпродукта;
ПК.3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	<p>работать с агентскими договорами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать каталоги и ценовые приложения;</li> <li>-консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;</li> <li>-работать с заявками на бронирование туруслуг;</li> <li>-предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;</li> <li>-использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;</li> <li>-использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;</li> </ul>
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;</li> <li>-использовать различные методы принятия решений;</li> <li>-составлять план работы подразделения;</li> <li>-организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;</li> <li>-работать в команде и осуществлять лидерские функции;</li> </ul>
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> <li>-осуществлять эффективное общение;</li> <li>-проводить инструктаж работников;</li> <li>-контролировать качество работы персонала;</li> <li>-контролировать технические и санитарные условия в офисе;</li> <li>-управлять конфликтами;</li> <li>-работать и организовывать работу с офисной техникой;</li> </ul>
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;</li> <li>-оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;</li> <li>-проводить презентации;</li> <li>-рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);</li> <li>-собирать информацию о качестве работы подразделения;</li> <li>-оценивать и анализировать качество</li> </ul>

	работы подразделения; -разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; -внедрять инновационные методы работы.
--	---

Оценку защиты ВКР выставляет каждый член ГЭК, исходя из следующих критериев.

**Критерии оценки защиты выпускной квалификационной работы**

Оценка «отлично» выставляется, если ВКР

- носит исследовательский характер;
- содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы;

- характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы;

- свободно оперирует данными исследования;

- носит обоснованные предложения по решению проблемы;

- легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер,

- содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы,

- характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

- имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

- при защите работы обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по решению проблемы,

- без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если ВКР:

- носит исследовательский характер;

- содержит теоретическую главу,

- базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом, в ней просматривается непоследовательность изложения материала,

- представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ВКР:

- не носит исследовательского характера;
- не содержит анализа и предложений;
- не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;
- не имеет выводов, либо они носят декларативный характер;
- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;
- при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки;
- к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы вносятся в протокол заседания ГЭК. Протокол подписывается председателем и секретарем ГЭК. Результат защиты выпускной квалификационной работы проставляется в зачетную книжку обучающегося.

Результаты ГИА объявляются в тот же день после оформления протокола заседания ГЭК.

Лицам, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из колледжа Университета.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные Университетом сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не прошедшим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в Университет на период времени, установленный Университетом самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей ППСЗ.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается не более двух раз.

## **6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

По результатам государственной итоговой аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция).

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию Университета (филиала Университета) по специальности.

Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

Состав апелляционной комиссии утверждается приказом ректора Университета одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии по каждой специальности.

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данном учебном году в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации либо лицо, исполняющее в установленном порядке обязанности руководителя. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений: об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации; об удовлетворении апелляции, если

изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки, установленные Университетом.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве Университета.

## **7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ИЗ ЧИСЛА ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее – индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

– проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

– присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссией);

– пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

– обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудиторию, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке государственной итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

## 8. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГИА

### ПМ 01. Предоставление турагентских услуг.

#### Основная литература:

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. — 294 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/925956>

2. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. - Москва : КноРус, 2018. - 260 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927919>

3. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/447864>

#### Дополнительная литература:

1. Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс ] : учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова.- М. : ИНФРА-М, 2019. - 214 с.- Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=337773>

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 208 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430801>

3. Домнин, В. Н. Брендинг [Электронный ресурс] : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Домнин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 411 с. — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/457378>

4. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Зайцева Н. А. – 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.- Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=44328>

5. Комарова, Л.К. Основы выставочной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 194 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441841>

6. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. — 240 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924196>

7. Парабеллум, А. Двухшаговые продажи: Практические рекомендации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Парабеллум А., Колотилов Е. - Москва : Альпина Пабли., 2016. - 160 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=220439>

8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. Д. Сущинская. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 157 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/438037>

9. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2019. - 205 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441845>

10. Черри, П. Продающие вопросы: Эффективный способ выяснить, чего действительно хотят ваши клиенты [Электронный ресурс]: справочное пособие / Черри П. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 176 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=333529>

11. Шубаева, В.Г. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 120 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430800>

## **ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

### **Основная литература:**

1. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: 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, 2019. — 195 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/444832>

2. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 185 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/437627>

3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 127 с. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447791>

### **Дополнительная литература**

1. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс]: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 383 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=329595>

2. Докторов, А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. - М.:

Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 208 с. – Режим доступа <https://new.znaniium.com/read?id=273504>

3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности [Электронный ресурс]: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 189 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/448848>

4. Комарова Л.К. Основы выставочной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 194 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441841>

5. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441923>

### **ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг**

#### **Основная литература:**

1. Шубаева, В.Г. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 120 с. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430800>

2. Косолапов, А.Б.Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. — 294 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/925956>

#### **Дополнительная литература:**

1. Абабков, Ю.Н.Маркетинг в туризме [Электронный ресурс]: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова.— М. : ИНФРА-М, 2019. — 214 с.- Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=337773>

2. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс ]: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 383 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=329595>

3. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 208 с. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430801>

4. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/447864>

5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=44328>

6. Колодий, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: экономика ощущений и впечатлений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. А. Колодий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 326 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430794>

7. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2018. — 240 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924196>

8. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]: учебник / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/431511>

9. Сущинская, М. Д. Культурный туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. Д. Сущинская. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 157 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/438037>

10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2019. - 205 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441845>

#### **ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации**

##### **Основная литература:**

1. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/424430>

2. Грибов, В.Д. Управление структурным подразделением организации + eПриложение: Тесты : учебник / Грибов В.Д. - Москва : КноРус, 2019. - 277 с. Режим доступа: <https://book.ru/book/931917>

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 462 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433861>

##### **Дополнительная литература**

1. Быкова, Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд.,

перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 304 с.- Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=329390>

2. Гладий, Е. В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. В. Гладий. – М. : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 249 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=12647>

3. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/447864>

4. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 — 366 с.- Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>

5. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. - Москва : КноРус, 2018. - 294 с. -Режим доступа: <https://www.book.ru/book/925956>

6. Косолапов, А.Б.Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов. - Москва : КноРус, 2018. - 240 с. -Режим доступа: <https://www.book.ru/book/924196>

7. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма [ Электронный ресурс]: учебник / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/431511>

8. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 366 с. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/430791>

9. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс ] : учеб. пособие / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2019. - 205 с.- Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/441845>

### **Периодическая литература:**

1. «Вестник Национальной академии туризма» – журнал о научных исследованиях по актуальным проблемам теории и практики экономики, туристской индустрии, развития рекреационной и туристской деятельности на региональных, национальных и мировых рынках.

2. «Туризм. Право и экономика» – журнал о правовом регулировании туризма в России, экономике туризма, оказании туристических услуг, деятельности государства в сфере туризма.

3. «Современные проблемы сервиса и туризма» – журнал специализируется на публикации научных, научно-практических статей по туристско-рекреационной проблематике.

**Интернет-ресурсы:**

4. Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях. Режим доступа: [www.votpusk.ru](http://www.votpusk.ru) – свободный. Проверено 01.09.2019г.

5. Специализированный сайт для туристов «Все про отдых». Режим доступа: [www.alltourism.ru](http://www.alltourism.ru) – свободный. Проверено 01.09.2019г.

6. Официальный сайт Ростуризма Российской Федерации. Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>. – Проверено. 01.09.2019г.

7. Официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан. Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>. – свободный проверено 01.09.2019г.

8. Портал про туристский бизнес. Режим доступа: <http://www.travel.ru> – свободный. Проверено 01.09.2019г.

9. Информационно-правовой портал. Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – свободный. Проверено 01.09.2019г.

10. Информационно-правовой портал. Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – свободный. Проверено 01.09.2019г.