Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонд предназначен для государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Формы — демонстрационный экзамен и защита дипломного проекта (работы). Проверяемые результаты соответствуют общей и профессиональной подготовке выбранных видов деятельности.

2. Состав материалов

В документ включены: матрица результатов, задания и критерии дипломного проекта, учебная ситуация для подготовки к демонстрационному экзамену, оценочные листы и варианты учебных практических заданий для подготовки. Все приложения находятся в настоящем документе.

Результат	Форма проверки	Подтверждение
ОК 01–09	Совокупность двух форм аттестации	Решение задачи, анализ источников, документация, аргументация, безопасность и коммуникация.
ПК 1.1–1.4	Демонстрационный экзамен и дипломный проект	Планирование, организация, координация служб, расчёт с потребителем.
ПК 2.1–2.2: туроператорские и турагентские услуги	Демонстрационный экзамен и дипломный проект	Оформление и обработка заказа, координация исполнения.
ПК 2.1–2.2: экскурсионные услуги	Обязательное приложение к дипломному проекту; результаты экзамена ПМ.03	Формирование группы и регистрация при наличии оснований, сопровождение маршрута.

3. Задание на дипломный проект

Выпускник выбирает тему в пределах профессиональных модулей и разрабатывает самостоятельный продукт. Индивидуальное задание содержит проблему, цель, исходные данные, этапы и требования к результату. Обязательны анализ, практическое решение, обоснование ресурсов и затрат, оценка безопасности и выводы.

Обязательный элемент практической части — комплект документов экскурсионного сопровождения: состав группы, маршрут, контрольные точки, связь, обоснование необходимости регистрации в аварийно-спасательных службах и безопасные действия при изменении условий. Он проверяется в составе критерия «Практическое решение» и подтверждает результаты экскурсионного вида деятельности при любой теме дипломного проекта.

3.1. Темы

1. Разработка культурно-познавательного тура Тольятти — Самара для семейной аудитории.

2. Совершенствование обработки заявок клиентов туристской организации.

3. Организация взаимодействия служб при обслуживании туристской группы.

4. Разработка доступного экскурсионного маршрута по Тольятти.

5. Разработка экскурсионного продукта по историко-культурным объектам Самары.

6. Организация сопровождения туристской группы на маршруте Самарской области.

7. Совершенствование системы контроля качества туристского обслуживания.

8. Разработка сезонного туристского предложения с учётом ресурсов Самарской области.

9. Управление претензиями клиентов туристской организации.

10. Разработка информационного обеспечения туристского маршрута.

11. Экономическое обоснование туристского продукта для выбранной целевой группы.

12. Снижение экологической нагрузки при организации туристского маршрута.

3.2. Критерии и показатели

Критерий	Баллы	Полное выполнение
Соответствие теме, цель и задачи	10	Проблема конкретна, цель достижима, задачи согласованы.
Теоретическая и нормативная обоснованность	15	Понятия и применимые требования использованы корректно, источники проверяемы.
Анализ исходных данных	15	Данные сопоставимы, методы объяснены, ограничения указаны.
Практическое решение	25	Продукт выполним, документы согласованы, безопасность и доступность учтены.
Экономическое и организационное обоснование	15	Расчёты воспроизводимы, ресурсы и сроки определены.
Оформление и самостоятельность	10	Ссылки корректны, логика последовательна, собственный вклад показан.
Доклад и ответы	10	Решения аргументированы, ответы относятся к вопросам.

По каждому критерию полное выполнение оценивается максимальным баллом, частичное выполнение с устранимыми недостатками — половиной максимума, отсутствие результата или существенная ошибка — 0 баллов. Итоговая оценка: 90–100 — «отлично», 75–89 — «хорошо», 60–74 — «удовлетворительно», менее 60 — «неудовлетворительно».

3.3. Вопросы при защите

1. Как связана проблема проекта с профессиональной деятельностью?

2. Почему выбрана данная целевая группа?

3. Какие источники подтверждают исходные данные?

4. Какие альтернативы рассматривались?

5. Как рассчитана стоимость и какие затраты являются постоянными?

6. Какие риски и ограничения влияют на реализацию?

7. Как обеспечиваются доступность и безопасность?

8. Какие документы подтверждают выполнение заказа?

9. Как оценивается качество предлагаемого решения?

10. Какие результаты получены самостоятельно и каковы пределы их применения?

4. Учебная ситуация для подготовки к демонстрационному экзамену

Условия являются учебными. Требуется организовать двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 18 взрослых. Начало — 09:00 первого дня, возвращение — до 19:00 второго дня. Включены транспорт, одна ночь размещения и две экскурсии.

Статья	Стоимость
Транспорт на группу	36000 руб.
Размещение одного туриста	2200 руб.
Первая экскурсия на одного туриста	600 руб.
Вторая экскурсия на одного туриста	400 руб.
Сопровождающий на группу	10000 руб.
Наценка на затраты	15 процентов
Предоплата клиента	30 процентов продажной стоимости

4.1. Задание

1. Подготовьте программу по времени с переездами, посещениями, питанием и отдыхом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку клиента и лист контроля заказа. 4. Рассчитайте общие затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту о порядке подтверждения услуг.

4.2. Контрольный расчёт

Затраты: 36000 + 18 × 2200 + 18 × 600 + 18 × 400 + 10000 = 103600 руб. Продажная стоимость: 103600 × 1,15 = 119140 руб. Предоплата: 119140 × 0,30 = 35742 руб. Остаток: 83398 руб. Справочная стоимость на одного туриста — 6618,89 руб.; итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

4.3. Проверка организационного решения

Проверяются выполнимость программы, согласованность времени, распределение ответственности, полнота заявки, сроки подтверждения услуг, правильность расчётов и понятность сообщения клиенту. При изменении услуги до её согласования решение не представляется клиенту как подтверждённое.

4.4. Учебная схема оценивания

Модуль задания	Максимум
Организация и контроль текущей деятельности служб	26
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	24
Итого	50

Продолжительность учебного выполнения — 90 минут. При реальном экзамене используются выданное оператором задание и детальные критерии применяемого комплекта. Перевод результата в оценку: менее 50 процентов — «неудовлетворительно», 50–менее 65 — «удовлетворительно», 65–менее 90 — «хорошо», 90–100 — «отлично».

5. Формы учебных документов

Заявка клиента	Заполняемые сведения
Номер и дата	_____
Состав группы / потребности	_____
Маршрут / сроки	_____
Перечень и параметры услуг	_____
Стоимость / оплата	_____
Уточнения и подтверждения	_____

Лист контроля заказа

Услуга	Поставщик	Срок подтверждения	Статус / ответственный
Транспорт	_____	_____	_____
Размещение	_____	_____	_____
Экскурсия 1	_____	_____	_____
Экскурсия 2	_____	_____	_____

Приложение 1. Индивидуальное задание на дипломный проект

Поле	Содержание
Обучающийся / группа	_____
Тема	_____
Профессиональный модуль	_____
Проблема и цель	_____
Исходные данные	_____
Разделы проекта	_____
Практический продукт	_____
Расчёты и ограничения	_____
Графические материалы	_____
Сроки этапов	_____
Руководитель / обучающийся / дата	_____

Приложение 2. План подготовки дипломного проекта

Этап	Работа	Часы
1	Уточнение проблемы, задания, источников и методов.	12
2	Анализ исходных данных и применимых требований.	24
3	Разработка практического решения и документации.	36
4	Экономическое и организационное обоснование.	18
5	Проверка, оформление, подготовка доклада.	18
Итого	Подготовка дипломного проекта	108

Приложение 3. Отзыв руководителя

Указываются тема и обучающийся; степень выполнения задания; самостоятельность; качество анализа и практического решения; соблюдение сроков; выявленные недостатки; заключение о готовности к защите.

Показатель	Заключение
Выполнение задания	_____
Самостоятельность	_____
Практический результат	_____
Недостатки и рекомендации	_____
Заключение / руководитель / дата	_____

Приложение 4. Рецензия

Рецензент оценивает соответствие теме и заданию, обоснованность методов, качество практического продукта, достоверность расчётов, применимость результатов и замечания. Указываются сведения о рецензенте и дата.

Показатель	Заключение
Соответствие теме	_____
Обоснованность анализа	_____
Практическая ценность	_____
Расчёты и ограничения	_____
Замечания	_____
Рекомендуемая оценка / рецензент / дата	_____

Приложение 5. Лист оценивания защиты

Критерий	Максимум	Балл
Соответствие теме, цель и задачи	10	_____
Теоретическая и нормативная обоснованность	15	_____
Анализ исходных данных	15	_____
Практическое решение	25	_____
Экономическое и организационное обоснование	15	_____
Оформление и самостоятельность	10	_____
Доклад и ответы	10	_____
Итого	100	_____

Обучающийся: _____. Тема: _____. Вопросы и ответы: _____. Оценка: _____. Член комиссии: _____. Дата: _____.

Приложение 6. Варианты практических заданий

Все числовые условия являются учебными. Варианты используются для подготовки и текущей проверки; экзаменационное задание предоставляется оператором по комплекту года проведения государственной итоговой аттестации.

Учебный вариант 1

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 12 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	24000 руб.
Размещение одного туриста	1800 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	475 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	320 руб.
Сопровождающий на группу	7500 руб.
Наценка на затраты	12 процентов
Предоплата	25 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 30 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 62640.00 руб.; продажная стоимость — 70156.80 руб.; предоплата — 17539.20 руб.; остаток — 52617.60 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 5846.40 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.

Учебный вариант 2

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 14 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	26000 руб.
Размещение одного туриста	1900 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	500 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	340 руб.
Сопровождающий на группу	8000 руб.
Наценка на затраты	14 процентов
Предоплата	30 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 40 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 72360.00 руб.; продажная стоимость — 82490.40 руб.; предоплата — 24747.12 руб.; остаток — 57743.28 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 5892.17 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.

Учебный вариант 3

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 16 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	28000 руб.
Размещение одного туриста	2000 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	525 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	360 руб.
Сопровождающий на группу	8500 руб.
Наценка на затраты	16 процентов
Предоплата	35 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 50 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 82660.00 руб.; продажная стоимость — 95885.60 руб.; предоплата — 33559.96 руб.; остаток — 62325.64 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 5992.85 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.

Учебный вариант 4

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 18 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	30000 руб.
Размещение одного туриста	2100 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	550 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	380 руб.
Сопровождающий на группу	9000 руб.
Наценка на затраты	18 процентов
Предоплата	40 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 60 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 93540.00 руб.; продажная стоимость — 110377.20 руб.; предоплата — 44150.88 руб.; остаток — 66226.32 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 6132.07 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.

Учебный вариант 5

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 20 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	32000 руб.
Размещение одного туриста	2200 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	575 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	400 руб.
Сопровождающий на группу	9500 руб.
Наценка на затраты	20 процентов
Предоплата	45 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 70 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 105000.00 руб.; продажная стоимость — 126000.00 руб.; предоплата — 56700.00 руб.; остаток — 69300.00 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 6300.00 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.

Учебный вариант 6

Разработайте двухдневный культурно-познавательный тур Тольятти — Самара для 24 взрослых туристов. Начало в 09:00 первого дня, возвращение до 19:00 второго дня. Переезд в одну сторону — 2 часа; две экскурсии — по 1,5 часа; предусмотрена одна ночь размещения.

Показатель	Условие
Транспорт на группу	34000 руб.
Размещение одного туриста	2300 руб.
Экскурсия 1 на одного туриста	600 руб.
Экскурсия 2 на одного туриста	420 руб.
Сопровождающий на группу	10000 руб.
Наценка на затраты	22 процентов
Предоплата	50 процентов

Задания

1. Составьте выполнимую программу по времени с питанием, отдыхом и резервом. 2. Распределите обязанности менеджера, сопровождающего и специалиста расчётов. 3. Заполните заявку и лист контроля подтверждения услуг. 4. Рассчитайте затраты, продажную стоимость, предоплату и остаток. 5. Подготовьте уведомление клиенту.

Изменение условий: транспорт задерживается на 80 минут. Уточните график, определите необходимые согласования и подготовьте сообщение группе.

Контрольные значения

Затраты группы — 123680.00 руб.; продажная стоимость — 150889.60 руб.; предоплата — 75444.80 руб.; остаток — 75444.80 руб. Стоимость на одного туриста справочно — 6287.07 руб. Итог группы определяется без повторного округления промежуточных величин.

Проверка организационного решения: услуги и время согласованы; вместимость проверена; распределена ответственность; изменение графика не скрыто от клиента; предусмотрены контроль группы и резервный вариант.

Лист оценки варианта

Проверяемый модуль	Максимум	Балл
Организация и контроль работы служб	26	_____
Оформление и обработка заказа	24	_____
Итого	50	_____

Обучающийся: _____. Вариант: _____. Дата: _____. Эксперт: _____. Замечания: _____.