



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ватлина'.

Л.В. Ватлина

27 мая 2026 г.

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**
по образовательной программе
среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг)

Квалификация выпускника:
Специалист по туризму и гостеприимству

Новосибирск
2026

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимства* (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Автор: Т.В.Романова, канд. экон. наук, доцент кафедры сервиса и туризма

Рецензент: Н.Н. Пономарев, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры сервиса и туризма

Программа государственной итоговой аттестации рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 27 мая 2026 г. № 10.

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма



Е.А.Мытарев

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ	5
3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ..	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг).

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

Программа Государственной итоговой аттестации разработана на основании следующих нормативных документов:

Нормативные основания для разработки ПООП:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 04 июня 2014 г. №148-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 08 ноября 2021 г. №800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»

- Приказ Минпросвещения России от 08 апреля 2021 г. № 153 «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования»;

- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»

- Приказ Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»

- Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»

- Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 N 72111).

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОПОП ПССЗ

2.1 Область профессиональной деятельности выпускников освоивших программу, включает:

- 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организации деятельности организаций общественного питания).

2.2 Объекты профессиональной деятельности выпускника освоивших программу, являются:

- потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;
- туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;
- технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;
- предприятия индустрии туризма - средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;
- организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;
- гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям на праве собственности или ином законном основании;
- информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий;
- туристские продукты;
- услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

2.3 Основные виды деятельности выпускника

Специалист в сфере туристской индустрии:

- разработка туристических продуктов: создание маршрутов, подбор объектов показа и экскурсионных программ, формирование комплексных туров на основе потребностей клиентов.
- продажа и продвижение туристского продукта: осуществление взаимодействия с клиентами, оформление договоров, бронирование транспортных средств и мест проживания, проведение консультаций по вопросам туризма.
- организация сопровождения туристов: обеспечение безопасности туристов во время путешествия, координация работы сопровождающего персонала, решение оперативных вопросов на маршруте.
- информационно-аналитическая деятельность: анализ рынка туристических услуг, изучение спроса и предложений конкурентов, ведение отчетности о реализации туров.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕРЯЕМЫЕ В ХОДЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и

	интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональные компетенции

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональных компетенций
организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
	ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
	ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
	ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями

		за предоставленные услуги.
предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
	ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.
предоставление экскурсионных услуг (по выбору)	ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.
	ПК 2.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

4. СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговым испытанием государственной аттестации является демонстрационный экзамен базового уровня. В ходе экзамена выпускник выполняет комплексные практические задачи в условиях, приближенных к реальным производственным процессам. Экзамен проводится на специально подготовленных площадках, оборудованных согласно техническим требованиям выбранной компетенции. На выполнение полного цикла конкурсных заданий, включая подготовку и завершение работы, отводится ровно 3 часа (180 минут).

4.1. Требования к демонстрационному экзамену

ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится с использованием единых оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых оператором. Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экс-

партных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий. Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

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

Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

ГИА формируется из числа педагогических работников образовательных организаций, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе: - педагогических работников; -представителей организаций-партнеров, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

При проведении демонстрационного экзамена в составе ГЭК создается экспертная группа из числа экспертов - представителей организаций партнеров, 8 направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (далее - экспертная группа).

Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

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

Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии 5 членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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

Обучающиеся знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения ДЭ, условиями оказания первичной медицинской помощи в ЦПДЭ. Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

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

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения ДЭ уведомить главного эксперта об участии в прове-

дении ДЭ тьютора (ассистента).

Для выполнения заданий данного комплекта оценочной документации предусматривается наличие (присутствие) добровольцев (волонтеров). Требования, которые необходимо соблюдать:

1. Образовательная организация обеспечивает наличие не менее 2-х волонтеров, которые могут выполнять разные сценарии в рамках одного модуля. Каждый волонтер должен быть готов повторить свою роль столько раз, сколько необходимо участникам группы (обычно до 8–10 повторений).

2. Волонтер, получивший задания на английском языке, должен владеть им на уровне не ниже intermediate (B1). Волонтер, получивший сценарий одного задания, выполняет свою роль число раз, соответствующее численности участников. Форма одежды свободная.

4.1.2. Требования к выполнению заданий демонстрационного экзамена

Оценивание результатов выполнения задания демонстрационного экзамена (ДЭ) осуществляется в баллах согласно комплекту оценочной документации (КОД). Для выставления итоговой оценки в приложение к диплому производится перевод первичных баллов в традиционную пятибалльную систему («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Общее максимальное количество баллов за выполнение комплексного задания ДЭ принимается за 100%. Процент выполнения рассчитывается индивидуально для каждого студента как отношение суммы набранных им баллов к общей сумме максимальных баллов:

$$\text{Процент} = \text{Набранные баллы} / \text{Максимально возможные баллы} \times 100\%.$$

Перевод процентного соотношения в оценку по пятибалльной шкале осуществляется исходя из полноты и качества выполнения всех модулей задания в соответствии со следующими пороговыми значениями:

Уровень освоения	Диапазон выполнения
«Отлично»	90,00-100 %
«Хорошо»	65,00-89,99 %
«Удовлетворительно»	50,00-64,99 %
«Неудовлетворительно»	0,00-49,99 %

Примечание: Оценка «неудовлетворительно» выставляется при невыполнении одного или нескольких критических требований безопасности труда либо при наборе суммарного балла ниже установленного порога.

Структура конкурсного задания включает следующие модули с указанием максимального количества баллов за каждый вид профессиональной деятельности:

№ п/п	Вид профессиональной деятельности / Модуль	Максимальный балл
1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
1.1	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	11,00
1.2	Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
1.3	Выбор способов решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	4,00
2.	Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	
2.1	Оформление и обработка заказов клиентов	24,00
2.2	Использование современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности	1,00
	ИТОГО:	50,00

Результаты победителей и призеров чемпионатов профессионального мастерства, проводимых союзом либо международной организацией «WorldSkills International», осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, засчитываются в качестве оценки «отлично» по демонстрационному экзамену. При этом студенты, претендующие на учет их результатов в упомянутых конкурсных мероприятиях как результата демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации, должны обучаться по программе СПО в образовательной организации, не иметь академической задолженности и быть допущенными к государственной итоговой аттестации.

4.2. Инструкция по технике безопасности

Требования по технике безопасности и охране труда разработаны согласно постановлению Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации "Об утверждении санитарных правил СП 2.4. 3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи" №28 от 28.09.2020 г. и постановлению Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 №2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания". К самостоятель-

ному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники: имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования; не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

Перед началом работы участник должен убедиться в рабочем состоянии оборудования (электрических приборов).

В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан: четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов: не использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией; не оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами; не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами. самостоятельно использовать инструментальный и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся главному эксперту. На площадках (зона А и зона Б), а также рабочей зоне Главного эксперта (В) находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для завершения выполнения задания.

По окончании работы рабочее место должно быть приведено в первоначальный вид. Организационные требования:

1. Технический эксперт вносит необходимые дополнения в инструкцию по технике безопасности и охране труда (далее – Инструкция) с учетом особенностей ЦПДЭ. Дополнения необходимо оформить не позднее подготовительного дня перед началом экзамена. Инструкция должна включать следующие аспекты: - специфические операции и виды работ, выполняемые на конкретном оборудовании, с указанием его марок; - особенности расположения эвакуационных выходов; - расположение санитарных комнат; - иные важные моменты, которые не были включены в базовую инструкцию КОД.

2. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и безопасности производства.

3. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

4.3. Программа демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится в форме проверки профессиональных компетенций выпускников на реальных или имитационных рабочих местах. Он позволяет оценить уровень сформированности практических навыков, необходимых для выполнения трудовых функций в сфере туризма.

Экзамен проводится по профессиональным модулям образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускника по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимства* (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг): Организация текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; Формирование и реализация туристского продукта; Предоставление экскурсионных услуг.

4.3.1. Экзаменационные материалы Демонстрационного экзамена

Экзаменационные материалы отражают содержание проверяемых теоретических знаний и практических умений и навыков, формируемых компетенций в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг), рабочими программами профессиональных модулей, выносимых на государственный экзамен, охватывают их наиболее актуальные разделы и темы.

Перечень вопросов, выносимых на демонстрационный экзамен для проверки степени сформированности компетенций.

№ п/п	Дисциплина	Вопросы к ГЭ	Формируемые компетенции
1	Управление деятельностью служб	1. Как составить график дежурств персонала службы Front Office (приема и размещения) на неделю с учетом пиковых нагрузок (регистрация групп туристов), чтобы обеспечить непрерывность работы стойки ресепшн? 2. Какие показатели эффективности вы будете использовать при контроле качества уборки номеров службой Housekeeping? Предложите систему мотивации для горничных на основе этих показателей. 3. Опишите алгоритм действий руководителя отдела бронирования при возникновении ситуации «No Show» (гость не заехал без предупреждения). Какие меры необходимо предпринять для минимизации убытков отеля? 4. В чем заключается разница между расчетами с гостем при системе <i>American Plan</i> (полное питание) и <i>European Plan</i> (только проживание)? Составьте примерную структуру счета для клиента на 5 дней проживания с	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4

		указанием всех возможных дополнительных сборов (городской налог, сервисный сбор). 5. Как организовать взаимодействие между службой приема и размещения (<i>Front Office</i>) и службой эксплуатации номерного фонда (<i>Housekeeping</i>) во время проведения утренней смены (check-out гостей)?	
2	Туроператорские и турагентские услуги	1. Клиент обратился в агентство с запросом на индивидуальный тур в Италию на даты высокого сезона. На какие юридические риски должен обратить внимание менеджер агентства при бронировании авиабилетов и отелей через разные системы GDS (Amadeus, Galileo)? Как минимизировать эти риски договором? 2. Вы — руководитель отдела продаж туроператора. Ваша компания формирует пакетные туры в Таиланд. Разработайте стратегию ценообразования для этого продукта, учитывая сезонность, курс валют и конкуренцию. Обоснуйте выбор ценовой политики. 3. Оформите заявку на туристский продукт от имени юридического лица (корпоративного клиента). Укажите обязательные реквизиты документа и опишите процедуру согласования заявки внутри компании-туроператора. 4. Координатор группы столкнулся со следующей ситуацией: один из туристов потерял паспорт в аэропорту страны пребывания. Опираясь на Федеральный закон № 132-ФЗ, перечислите действия координатора до возвращения в Россию и после прибытия. 5. Сформулируйте правила внутреннего распорядка для сопровождающего туристической группы, которые обеспечат безопасность туристов и соблюдение стандартов антикоррупционного поведения	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОК-7 ОК-8 ОК-9 ПК-2.1 ПК-2.2

4.4. Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к демонстрационному экзамену

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в действующей редакции).
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).
3. ГОСТ Р 54603-2011 *Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.*
4. Профессиональный стандарт «Специалист по организации обслуживания гостей в гостинице или аналогичном средстве размещения» (Приказ Минтруда России от 07.09.2022 № 528н).
5. Трудовой кодекс Российской Федерации (раздел X «Охрана труда»), а также СанПиН 2.1.3684-21

Основная литература

6. Баумгартен Л.В. Организация продаж гостиничного продукта : учебник / Л. В. Баумгартен ; под общ. ред. А. Д. Чудновского. — Москва : Юрайт, 2023. — 338 с. — Серия : Профессиональное образование. — ISBN 978-5-9614-8539-8.
7. Быстров С.А., Быстрова И.С. Туризм и гостиничное дело : учебник / С. А. Быстров, И. С. Быстрова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 448 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-116463-3.
8. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и иных средств размещения : учебник / И. Ю. Ляпина [и др.] ; под общ. ред. А. Д. Чудновского. — 3-е изд., стер. — Москва : Академия, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-4468-9502-6.
9. Мазилкина Е.И. Технология продаж в сфере туризма : учебное пособие / Е. И. Мазилкина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-116464-0.
10. Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. Актуальные вопросы развития сервиса в гостиничном бизнесе : монография / Е. Ю. Никольская, Е. М. Титиевская. — Москва : Русайнс, 2021. — 142 с. — ISBN 978-5-4365-7853-9.
11. Сапрыкина О.Д. Основы индустрии гостеприимства : учебник / О. Д. Сапрыкина. — Москва : Юрайт, 2023. — 351 с. — Серия : Профессиональное образование. — ISBN 978-5-9614-8540-4.

Дополнительная литература

12. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для СПО / М. А. Ёхина. — 3-е изд., стер. — Москва : Академия, 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-4468-9503-3.

13. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 4-е изд., доп. — Москва : ФОРУМ; ИНФРА-М, 2021. — 368 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-00091-593-8.

14. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : КноРус, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-406-08618-0.

15. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Индустрия гостеприимства: организация и управление : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-116465-7.