

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 03.03.2026 10:37:55

Уникальный программный ключ:

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b57503309a6b8cc637f77303946

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК

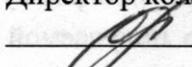

Н.И. Клоева

« 21 »

2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа


Е.Н.Лесняк

« 21 »

2025г.



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составитель: С.М. Васечко

Волгоград
2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Пояснительная записка

Программа государственной итоговой аттестации является частью основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена (далее ООП ППСЗ) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена «специалист по гостеприимству».

Основные виды деятельности	Наименование квалификации специалиста среднего звена
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Специалист по туризму и гостеприимству
Предоставление гостиничных услуг	
Предоставление туроператорских и турагентских услуг	
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Горничная

Программа государственной итоговой аттестации (далее - ГИА) разработана для образовательной программы, реализуемой на базе основного общего образования по очной форме обучения и на базе среднего общего образования по очной и заочной форме обучения

Нормативные сроки освоения образовательной программы по специальности 43.02.146 Туризм и гостеприимство базовой подготовки в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице 1.

Таблица 1

Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППСЗ	Наименование квалификации базовой подготовки	Срок получения СПО по ППСЗ базовой подготовки в очной форме обучения
среднее общее образование	Специалист по туризму и гостеприимству	1 год 10 месяцев
основное общее образование		2 года 10 месяцев

1.2. Нормативные правовые документы и локальные акты, регулирующие вопросы организации и проведения государственной итоговой аттестации

Программа ГИА составлена в соответствии с требованиями следующих нормативных правовых документов, регулирующих вопросы организации и проведения ГИА:

- Федеральным закон РФ: «Об образовании в Российской Федерации» (от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ);

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

- Приказ Минпросвещения России от 01.09.2022 №796 "О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования", вступающим в силу с 22.10.2022;

- Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 №762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями).

- Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;

- Приказ Минпросвещения России от 17.05.2022 №336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. N 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17 апреля 2023 г. № 285 «Об операторе демонстрационного экзамена базового и профильного уровней по образовательным программам среднего профессионального образования»;

1.3 Цель государственной итоговой аттестации и результаты освоения образовательной программы

Целью государственной итоговой аттестации в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» является определение соответствия результатов освоения студентами основной образовательной программы, соответствующей требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Результатом освоения образовательной программы является освоение основных видов деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Предоставление гостиничных услуг;
- Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная).

Результаты освоения ППСЗ определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения ППСЗ выпускник должен обладать:

общими компетенциями (далее - ОК), включающими в себя способность:

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.

Выпускник освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам деятельности:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 01	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
ВД 02	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

ВД 03	Освоение профессии рабочего, должности служащего - Горничная
ДПК 3.1.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ДПК 3.2. ¹	Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

Результаты освоения ППСЗ определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с видами профессиональной деятельности.

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>

¹ ДПК сформулированы на основании профессионального стандарта «Горничная»

		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
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	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-	Умения: описывать значимость своей специальности, применять стандарты антикоррупционного поведения

	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	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона</p>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения</p>

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
		<p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

3.3.2. Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>
		<p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>
		<p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>

	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Знания: Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
		Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

		<p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ВД 02. Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Навыки: Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p>

		<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Умения: Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения</p>
--	--	--

		<p>лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p>

		<p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	---

		<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Умения: Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и кон-</p>

		<p>троля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к представлению гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>

		<p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <hr/> <p>Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p> <hr/> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
--	--	--

		<p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ВД 03. Освоение профессии рабочего, должности служащего</p> <p>Выполнение работ по профессии «Горничная»</p>	<p>ДПК 3.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Навыки: Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; комплектация номерного фонда расходными материалами; смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; уборка ванной комнаты в номерном фонде; уборка спальни, комнат в номерном фонде; сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; регистрация забытых и потерянных гостями вещей; итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; прием номера при выезде гостя</p> <p>Умения: Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда;</p> <p>производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;</p> <p>вести документацию по текущей уборке номерного фонда</p> <p>Знания: Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</p> <p>правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</p> <p>правила подбора и использования уборочного</p>

		<p>инвентаря; правила и методы текущей уборки номерного фонда; процедуры выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
	<p>ДПК 3.2 Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения</p>	<p>Навыки: Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных; составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования; расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки; организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники; подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов; контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</p> <p>Умения: Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины; осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; готовить отчеты о работе бригады горничных</p> <p>Знания: Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных; стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p>

1.4. Формы государственной итоговой аттестации

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС.

ГИА проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки студентов в целях определения соответствия результатов освоения основных профессиональных образовательных программ соответствующим требованиям ФГОС СПО

Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Демонстрационный экзамен 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.

1.5. Объем времени на подготовку и проведение ГИА установлен требованиями ФГОС по специальности и учебным планом.

Объем времени на ГИА - 216 часов (6 недель),

Демонстрационный экзамен проводится в период подготовки и защиты дипломной работы по отдельному графику. В структуре времени, отводимого ФГОС СПО по программе подготовки специалиста среднего звена на государственную итоговую аттестацию, колледж самостоятельно определяет график проведения демонстрационного экзамена наряду с подготовкой и защитой дипломной работы.

Сроки проведения ГИА в соответствии с учебным планом специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план ППССЗ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Порядок проведения государственной итоговой аттестации разрабатывается и утверждается нормативными документами АНПОО «Академический колледж» и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала итоговой аттестации. Обучающиеся обеспечиваются программами проведения государственной итоговой аттестации, им создаются необходимые для подготовки условия, включая проведение консультаций.

Защита дипломных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из преподавателей АНПО «Академический колледж», имеющих высшую или первую квалификационную категорию; лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

На основании защиты обучающимся дипломная работа Государственная экзаменационная комиссия (далее - ГЭК):

- осуществляет комплексную оценку уровня освоения образовательной программы, компетенций выпускника и соответствия результатов освоения образовательной программы требованиям федерального государственного образовательного стандарта;
- выносит решение о присвоении квалификации «Специалист по гостеприимству» по результатам государственной итоговой аттестации;
- разрабатывает рекомендации по совершенствованию подготовки выпускников по профессиям и специальностям среднего профессионального образования.

Критерием оценки уровня подготовки обучающихся по специальности является:

- уровень освоения обучающимся теоретического материала, предусмотренного программами дисциплин и профессиональных модулей;
- уровень практических умений, продемонстрированных выпускниками во время выполнения практического задания;
- обоснованность, логичность, лаконичность ответов;
- соответствие дипломной работы заданию на нее;
- качество выполнения каждого раздела дипломной работы;
- степень разработки новых вопросов, оригинальность решений (предложений),
- теоретическая и практическая значимость;
- оценка дипломной работы руководителем и рецензентом.

Решения государственной экзаменационной комиссии принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса. Все решения государственной экзаменационной комиссии оформляются протоколами.

2.1. Особенности проведения демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен - вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования или по их части, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности.

Компетенция, выносимая на демонстрационный экзамен - вид деятельности, определенный через необходимые знания и умения, проверяемые в рамках выполнения задания на демонстрационном экзамене (далее - компетенция).

Выбор компетенций и комплектов оценочной документации для целей проведения демонстрационного экзамена осуществляется колледжем самостоятельно на основе анализа соответствия содержания задания задаче оценки освоения образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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 экспертных 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.

Комплекты оценочной документации для проведения демонстрационного экзамена профильного уровня разрабатываются оператором с участием организаций-партнеров, отраслевых и профессиональных сообществ.

Колледж обеспечивает реализацию процедур демонстрационного экзамена как части образовательной программы, в том числе выполнение требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности, пожарной безопасности, соответствие санитарным нормам и правилам.

Запрещается использование при реализации образовательных программ методов и средств обучения, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью студентов.

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ) на базе колледжа, который представляет собой аккредитованную площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации,

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

Дата и время начала проведения демонстрационного экзамена, расписание сдачи экзаменов в составе экзаменационных групп, планируемая продолжительность проведения демонстрационного экзамена, технические перерывы в проведении демонстрационного экзамена определяются планом проведения демонстрационного экзамена, утверждаемым ГЭК совместно с колледжем не позднее, чем за двадцать календарных дней до даты проведения демонстрационного экзамена. Колледж знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее, чем за пять рабочих дней до даты проведения экзамена.

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

Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки.

2.2. Требования к дипломной работе

Дипломная работа выполняется обучающимся на заключительном этапе обучения с целью систематизации знаний, практических навыков в решении сложных комплексных

задач, а также для определения уровня подготовки обучающегося к практической работе в соответствии с получаемой специальностью.

В дипломной работе решаются следующие задачи:

- самостоятельное исследование актуальных вопросов профессиональной деятельности;
- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний по дисциплинам профессионального цикла;
- углубление навыков обучающегося самостоятельной исследовательской работы, работы с различными источниками справочной, специальной и периодической литературы, а также с электронными и сетевыми информационными ресурсами;
- овладение методикой исследования при решении разрабатываемых в дипломной работе проблем;
- приобретение обучающимся способности формировать основные выводы и предложения по результатам выполнения конкретной темы.

Качество выполнения дипломной работы определяется тем, насколько обучающийся овладел навыками сбора исходной информации, ее обработки, анализа, а также формулировки обоснованных выводов, содержащихся в предлагаемых решениях.

Требования к оформлению дипломной работы должны соответствовать требованиям ЕСТД и ЕСКД.

Единые требования к работе не исключают, а предполагают широкую инициативу и творческий подход к разработке каждой темы.

Перечень тем дипломных работ, закрепление их за обучающимися, назначение руководителей и консультантов по отдельным частям осуществляются приказом директора АНПОО «Академический колледж».

В дипломной работе обучающийся должен показать:

- достаточную теоретическую подготовку по специальности и способность проблемного изложения теоретического материала;
- умение изучать и обобщать нормативные акты и литературные источники;
- способность решать практические организационно-экономические и технологические задачи;
- навыки комплексного анализа ситуаций, моделирования и расчетов, владения современными информационными технологиями;
- умение грамотно применять методы оценки экономической и социальной эффективности предлагаемых проектных решений;
- умение логически строить текст, формулировки выводов и предложений;
- самостоятельность, способность вырабатывать и защищать оригинальные подходы к решению исследовательских и практических задач.

При завершении обучающимся рекомендуется проверять подготовленный материал на соответствие представленным требованиям.

В целях оказания помощи при написании дипломной работы, а также для осуществления контроля по каждой теме назначается руководитель.

В обязанности руководителя входят:

- разработка задания на подготовку дипломной работы;
- разработка совместно с обучающимся плана дипломной работы;
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения дипломной работы;
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности вы-

полнения дипломной работы;

- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения дипломной работы в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты дипломной работы;
- предоставление письменного отзыва на дипломную работу.

График написания и оформления дипломной работы помогает рационально распределить время на изучение теоретического материала, своевременно подготовить, оформить и представить к защите дипломную работу. Утвержденные сроки сдачи в графике должны соответствовать срокам, установленным учебным планом АНПО «Академический колледж».

Содержание дипломной работы должно соответствовать теме. Дипломная работа должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций.

Выполненная дипломная работа в целом должна:

- 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.

Объем дипломной работы должен составлять 30-40 страниц печатного текста (без приложений). Текст должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм).

Титульный лист является первым листом дипломной работы (не нумеруется) и заполняется по форме.

Содержание включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала разделов, подразделов или пунктов.

Во введении необходимо обосновать актуальность и практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет дипломной работы. Объем введения должен быть в пределах 4-5 страниц.

Заключение является важнейшей структурной частью дипломной работы, в которой проводится анализ выполненной работы. Объем 3-5 страниц.

В список использованных источников и литературы включаются все материалы, которыми пользовался обучающийся при выполнении и написании дипломной работы.

В конце списка использованных источников и литературы должна быть подпись обучающегося и дата окончания оформления дипломной работы.

Все материалы дипломной работы должны быть сброшюрованы в папку формата А4 (210x297 мм) твердый переплет бордового цвета.

Текст дипломной работы должен быть отпечатан компьютерным способом через полтора межстрочных интервала шрифтом Times New Roman, размер шрифта – 14.

Шрифт, используемый в иллюстративном материале (таблицы, графики, диаграммы и т.п.), при необходимости может быть меньше, но не менее 10 пт.

Поля страницы должны быть установлены следующие:

- левое поле – 30 мм,
- правое поле – 15 мм,
- верхнее поле – 20 мм,
- нижнее поле – 20 мм.

Каждый абзац начинается с «красной строки» и должен содержать законченную мысль и состоять, как правило, из 4-5 предложений.

При печати работы необходимо установить запрет «висячих строк», то есть не допускается перенос на новую страницу или оставление на предыдущей странице одной строки абзаца, состоящего из нескольких строк. Следует избегать также оставления на последней строке абзаца одного слова или даже части слова. В этом случае лучше изменить формулировку предложения так, чтобы на последней строке абзаца оставалось не менее трех-четырех слов.

Каждая глава работы начинается с новой страницы.

В работе допускаются общепринятые сокращения и аббревиатуры, установленные правилами орфографии и соответствующими нормативными документами, например: с. – страница; г. – год; гг. – годы; мин. – минимальный; макс. – максимальный; абс. – абсолютный; отн. – относительный; т.е. – то есть; т.д. – так далее; т.п. – тому подобное; др. – другие; пр. – прочее; см. – смотри; номин. – номинальный; наим. – наименьший; наиб. – наибольший; млн – миллион; млрд – миллиард; тыс. – тысяча, экз. – экземпляр; прим. – примечание; п. – пункт; разд. – раздел; сб. – сборник; вып. – выпуск; изд. – издание; б.г. – без года; сост. – составитель; Мн. – Минск, Спб. – Санкт-Петербург и другие.

В тексте не допускается никаких выделений курсивом, жирным шрифтом и подчеркиванием.

Примерные темы дипломных работ

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию анимационных программ гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг в гостиничном сервисе (на примере конкретного предприятия).
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
6. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию ассортимента услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию экскурсионной деятельности как перспективного направления продвижения гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия).
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).

11. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности обслуживающего персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы безопасности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы и услуг Бизнес-центра гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию культуры и качества обслуживания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
16. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
17. Разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
18. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления затратами на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
19. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы реализации услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
20. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации бизнес-обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
21. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
22. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации транспортного обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
23. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы подбор кадров на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
24. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию материально-технического обеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
26. Разработка рекомендаций по совершенствованию планирования деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
27. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
28. Разработка рекомендаций по разработке фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
29. Разработка рекомендаций по созданию программы повышения лояльности гостей отеля (на примере конкретного предприятия).
30. Разработка рекомендаций по оптимизации предоставления конференц-услуг в отеле (на примере конкретного предприятия).
31. Разработка рекомендаций по разработке программы адаптации сотрудников службы приема и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия).
32. Разработка рекомендаций по управлению конфликтами при обслуживании гостей (на примере конкретного предприятия).
33. Разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).

34. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы документооборота гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
35. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы взаимодействия с турфирмами (на примере конкретного предприятия).
36. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж гостиничного продукта через Интернет (на примере конкретного предприятия).
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента качества в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).

Рецензирование дипломной работы

Дипломная работа подлежит обязательному рецензированию. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии заявленной теме и заданию на неё;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения дипломной работы.

Подпись на рецензии должна быть заверена печатью предприятия – места работы рецензента.

Подготовка к защите дипломной работы

Руководитель проверяет дипломную работу, подписывает титульный лист и дает письменный отзыв. В отзыве руководитель характеризует отношение обучающегося к выполнению дипломной работы, дается анализ уровня его общей и специальной подготовки, умения работать со специальной технической литературой, соблюдения выполнения графика.

Поступившая на кафедру дипломная работа регистрируется в специальном журнале. Вопрос о допуске к защите решается на заседании кафедры за три дня до защиты.

Заведующий кафедрой на основании ознакомления с дипломной работой, отзывом руководителя и рецензией делает соответствующую запись на титульном листе дипломной работы.

Готовность к защите определяется заведующим отделением и оформляется приказом директора АНПОО «Академический колледж».

Процедура защиты дипломной работы определяется «Порядком о государственной итоговой аттестации» выпускников уровня среднего профессионального образования», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 968 от 16.08.2013 г. (изменения, внесенные Приказом Минобрнауки России от 17.11.2017 N 1138)

В соответствии с этим к государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности, и в полном объеме выполнивший учебный план образовательной программы.

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает дипломная работа, удовлетворяющая следующим характеристикам: содержание работы изложено на высоком теоретическом уровне, носит исследовательский характер, теоретическая и практическая часть взаимосвязаны, пра-

вильно сформулированы выводы и предложения, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.

Оценки **«хорошо»** заслуживает дипломная работа содержание которой носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, взаимосвязанную с практической частью, правильно сформулированы выводы, однако предложения не вполне обоснованы, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает дипломная работа, в содержании которой даны недостаточно аргументированные теоретические обобщения и изложение собственного мнения по рассматриваемым вопросам.

Оценки **«неудовлетворительно»** заслуживает дипломная работа, которая не соответствует содержанию, не раскрыта цель работы, нет обоснованных выводов, оформление работы не соответствует предъявляемым требованиям.

3. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА И МЕТОДИКА ПЕРЕВОДА БАЛЛОВ В ИТОГОВУЮ ОЦЕНКУ

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации. Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания демонстрационного экзамена, принимается за 100%.

Оценка ГИА	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00%-49,99%	50,00%-64,99%	65,00%-89,99%	90,00% 100,00%
	0,00-37,49	37,50-48,74	48,75-67,49	67,50-75,00