

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 03.03.2026 10:36:52

Уникальный программный ключ:

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b57503309a6b8cc637f77303946

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

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК

Н.И. Клюева

« 21 »

2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Е.Н.Лесняк

« 21 »

2025г.

**ПРОГРАММА  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ВЫПУСКНИКОВ**

**Специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

*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 ППССЗ) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N 1552

Согласно ФГОС СПО по специальности 38.02.04 «Гостиничное дело» 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 сотрудников службы приема и размещения                         | Специалист по гостеприимству                         |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания                                     |                                                      |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |                                                      |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж                       |                                                      |
| 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 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице 1.

Таблица 1

| Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ | Наименование квалификации базовой подготовки | Срок получения СПО по ППССЗ базовой подготовки в очной форме обучения |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| среднее общее образование                                        | Специалист по гостеприимству                 | 2 год 10 месяцев                                                      |
| основное общее образование                                       |                                              | 3года 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 (ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1552.

- 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 43.02.14 «Гостиничное дело».

Результатом освоения образовательной программы является освоение основных видов деятельности:

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания;

- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная).

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

В результате освоения ППССЗ 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. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

| <b>Код</b>  | <b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ВД 1</b> | <b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>                                                      |
| ПК 1.1.     | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале                                                         |
| ПК 1.2.     | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы                   |
| ПК 1.3.     | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества                          |
| <b>ВД 2</b> | <b>Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</b> |
| ПК 2.1.     | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.                                                                    |
| ПК 2.2.     | Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.                              |
| ПК 2.3.     | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для                                                                             |

|             |                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей                                                                                                         |
| <b>ВД 3</b> | <b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>                                                  |
| ПК 3.1.     | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.                                                    |
| ПК 3.2      | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.              |
| ПК 3.3      | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| <b>ВД 4</b> | <b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>                                                                        |
| ПК 4. 1.    | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале                                                                           |
| ПК 4.2.     | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы                                     |
| ПК 4.3.     | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества                                            |

Результаты освоения ППССЗ 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><b>Умения:</b> 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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> 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           | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной | <p><b>Умения:</b> 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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|       |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | деятельности                                                                                                                                                                          | <b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                                                                                       | <p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                                                                                   | <p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>                                                                                                                                                            |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.                                                     | <p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>                                                                                                                                                   |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения | <p><b>Умения:</b> описывать значимость своей специальности</p> <p><b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>                                                                                                                                                                                                                                 |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.                                                                        | <p><b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>                                                                                       |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и                                                             | <b>Умения:</b> 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 профессии (специальности)                                                                                                                            |

|       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | поддержание необходимого уровня физической подготовленности.                        | <b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности              | <p><b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | <p><b>Умения:</b> 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>Знания:</b> 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> |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере               | <p><b>Умения:</b> 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><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

### Профессиональные компетенции

| Основные виды деятельности                                                         | Код и формулировка компетенции                                                                 | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | <b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                    |                                                                                                | <b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; |

|  |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                      | <p><b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> |
|  | ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества        | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охра-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                                                                        |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |                                                                                                                          | ны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале                                       | <b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                        |                                                                                                                          | <b>Умения:</b> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                        |                                                                                                                          | <b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                        | ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке.</p> <p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях</p> |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             |                                                                                                                                                              | службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                             | ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей                        | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания).</p> <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале                                       | <p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                             | ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p> |
|                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                           | нице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p><b>Знания:</b> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> |
|  | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;                                                                                     | <p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p><b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |                                                                                                                                                                           | <b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в со-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ков службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>                                                          | <p>ответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p><b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p> |
|  | <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p> <p><b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостинич-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                           |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выполнение работ по профессии «Горничная» | ДПК 6.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | ного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                           |                                                                                 | <b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;<br>виды отчетности по продажам.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                           |                                                                                 | <b>Практический опыт:</b> 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                                                                                                                                                                      |
|                                           |                                                                                 | <b>Умения:</b> подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда<br><b>Знания:</b> правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правила обработки различных поверхностей номерного фонда; правила подбора и использования уборочного 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 |

#### 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 профильного 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 43.02.14 Гостиничное дело.

## **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 43.02.14 Гостиничное дело.

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 АНПОО «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 43.02.14 Гостиничное дело.

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 выполнения 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 приобретенные 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 (210х297 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 введение 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 А 4 (210х297 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 службы питания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).

6. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
7. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы стимулирования персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
9. Разработка рекомендаций по совершенствованию ассортимента услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию экскурсионной деятельности как перспективного направления продвижения гостиничного продукта (на примере конкретного предприятия).
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы бронирования гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
12. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности обслуживающего персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
13. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы безопасности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
15. Разработка рекомендаций по совершенствованию работы и услуг Бизнес-центра гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
16. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
17. Разработка рекомендаций по совершенствованию культуры и качества обслуживания гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
18. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
19. Разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
20. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления затратами на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
21. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы реализации услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
22. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации бизнес-обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
23. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
24. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации транспортного обслуживания на гостиничных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы подбор кадров на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
26. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
27. Разработка рекомендаций по совершенствованию материально-технического обеспечения гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
28. Разработка рекомендаций по совершенствованию планирования деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
29. Разработка рекомендаций по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
30. Разработка рекомендаций по разработке фирменного стиля гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
31. Разработка рекомендаций по созданию программы повышения лояльности гостей отеля (на примере конкретного предприятия).
32. Разработка рекомендаций по оптимизации предоставления конференц-услуг в отеле (на примере конкретного предприятия).
33. Разработка рекомендаций по разработке программы адаптации сотрудников службы приема и размещения гостиницы (на примере конкретного предприятия).

34. Разработка рекомендаций по управлению конфликтами при обслуживании гостей (на примере конкретного предприятия).
35. Разработка рекомендаций по совершенствованию корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
36. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы документооборота гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия).
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы взаимодействия с турфирмами (на примере конкретного предприятия).
38. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж гостиничного продукта через Интернет (на примере конкретного предприятия).
39. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента качества в гостиничном предприятии (на примере конкретного предприятия).
40. Организация работы службы питания в гостинице (на примере конкретного предприятия).
41. Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства.
42. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания (на примере конкретного предприятия).
43. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей в гостиничном комплексе (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, правильно 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%-<br>49,99% | 50,00%-<br>64,99% | 65,00%-<br>89,99% | 90,00%<br>100% |
|                                                                                | 0,00-37,49       | 37,50-48,74       | 48,75-67,49       | 67,50-75,00    |