

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный университет»
Колледж Алтайского государственного университета
Отделение природопользования, сервиса и туризма

СОГЛАСОВАНО

Председатель ГЭК

Зам. генерального директора

АО «Гостиница Барнаул»

И.С. Мирошниченко

«17» февраля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Колледжа АлтГУ

Р.Ю. Ракитин

«17» февраля 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «Охота»

Н.И. Белоусова

«17» февраля 2023 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Барнаул 2023

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Государственная итоговая аттестация проводится с целью выявления соответствия уровня и качества подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования в части государственных требований к минимуму содержания по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Программа включает в себя описание вида государственной итоговой аттестации, объем времени на подготовку и проведение, сроки проведения, подготовку к защите ВКР, процедуры проведения демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы, критерии оценки и рекомендуемую тематику дипломных работ.

К прохождению государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) допускаются студенты, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2. ФОРМА И ВИД ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Формой государственной итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство является защита выпускной квалификационной работы (ВКР).

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена (ДЭ).

Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей в соответствии с ФГОС СПО.

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

3. ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Подготовка к государственной итоговой аттестации определяется этапами выполнения форм и видов ГИА.

На подготовку к государственной итоговой аттестации отводится 4 недели.

Для проведения ГИА отводится 2 недели.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ППССЗ

Выпускник должен обладать следующими общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное

поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ)

5.1. Примерная тематика дипломных работ.

1. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.
2. Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах.
3. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе.
4. Анализ и развитие кадрового потенциала организации.
5. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.
6. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.
7. Анализ перспектив развития профессионально-делового туризма в РФ.
8. Анализ проблем и перспектив развития туристско-ресурсного потенциала горно-предгорной части ... края.
9. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности турагентских фирм).
10. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
11. Бизнес-план гостиничного (туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.
12. Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм.

13. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).
14. Влияние рекламы на покупательный спрос в сфере туризма.
15. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
16. Внутренний туризм России.
17. Вопросы инвестиционной политики в туризме.
18. Вопросы страхования в туризме.
19. Въездной туризм и методы его стимулирования.
20. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
21. Государственная политика в сфере туризма.
22. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
23. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социально-культурного сервиса и туризма.
24. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
25. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественной практике.
26. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма.
27. Использование информационных технологий на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
28. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии, гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, турфирмы).
29. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на примере предприятий размещения).
30. Ключевые факторы успеха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
31. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
32. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
33. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
34. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных(ресторанных) предприятиях.
35. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
36. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
37. Основные направления развития международного туризма: история, социально-экономические аспекты.
38. Оценка влияния въездного туризма на социально-экономическое развитие региона (на примере конкретного территориально расположенного субъекта хозяйствования Российской Федерации).
39. Перспективы развития экологического туризма в России.
40. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения.
41. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма.
42. Пути повышения эффективности и качества управленческих решений в фирме социально-культурного сервиса и туризма.
43. Пути повышения эффективности системы управления персоналом на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.
44. Развитие и функционирование регионального туризма.
45. Развлекательная составляющая в туристическом сервисе.
46. Разработка рекомендации по усилению конкурентной позиции туристского предприятия.

47. Реклама и информация в работе туристского предприятия: виды, формы, практическая деятельность.
48. Роль и значение гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса.
49. Роль кадров в конкурентоспособности туристической фирмы.
50. Санатории и пансионаты – роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения (практические аспекты).
51. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
52. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и туризма и их эффективность.
53. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
54. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
55. Создание и функционирование маркетинговой службы на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.

5.2. Руководство дипломной работой.

Общее руководство дипломной работой осуществляется отделением природопользования, сервиса и туризма. Руководитель дипломной работы оказывает помощь студенту в разработке плана, определяет задание по этапам, осуществляет постоянный контроль за ходом выполнения исследования, проводит необходимое научное консультирование, корректирует работу студента по подбору необходимой литературы.

По завершении работы руководитель представляет письменный отзыв, в котором делает заключение о готовности студента к защите дипломной работы на заседании ГЭК.

5.3. Выполнение дипломной работы.

Основная цель дипломной работы заключается в том, что при её выполнении должны быть раскрыты способности выпускника применять полученные в ходе обучения теоретические и практические знания при решении конкретных задач. Практическая значимость дипломной работы определяется тем, в какой мере содержащиеся в ней предложения и рекомендации способствуют улучшению деятельности предприятия, могут быть применены и положительно оценены его руководством.

Для достижения основной цели при написании дипломной работы должны быть конкретизированы следующие задачи:

- систематизация (закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических навыков);
- овладение методикой научного исследования при решении проблемных вопросов данной темы;
- самостоятельное проведение аналитических исследований на производстве;
- выявление на основе проведенного анализа имеющихся резервов, обобщение результатов, разработка конкретных предложений и рекомендаций.

Студентам предоставляется право выбора темы дипломной работы.

Подготовке дипломной работы может предшествовать написание курсовой работы, разработка темы и материалы которой могут быть начальным этапом написания дипломной работы.

В случае необходимости может проводиться предварительная защита дипломной работы на отделении природопользования, сервиса и туризма. На предварительной защите студент кратко представляет работу и отвечает на вопросы преподавателей отделения. Процедуру предзащиты рекомендуется проводить с заслушиванием отзыва руководителя и представлением текста дипломной работы с использованием мультимедийной презентации.

Важным условием подготовки к защите дипломной работы является качественная работа на всех этапах от выбора темы до защиты выполненной работы.

После проверки руководитель ставит свою подпись на титульном листе и вместе с отзывом представляет дипломную работу на отделение природопользования, сервиса и туризма не позднее, чем за 14 дней до защиты в одном экземпляре в электронном виде. В отзыве руководитель указывает степень соответствия содержания работы заявленной теме, а также требованиям, предъявляемым к написанию дипломной работы, степень выполнения задач исследования, дает характеристику самостоятельности проведенного исследования, отмечает положительные стороны и недостатки работы.

Рецензентами могут выступать специалисты из числа работников образовательных организаций, предприятий, хорошо владеющие вопросами, связанными с тематикой работы. Рецензент оценивает актуальность тематики работы, степень соответствия содержания работы теме исследования, обоснованность и доказательность выводов работы и т.п. Содержание рецензии доводится до выпускника не позднее, чем за 2 дня до защиты дипломной работы.

Защита дипломных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава. На защиту отводится до 30 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломной работы, а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК. В случае его отсутствия рецензия зачитывается секретарем комиссии.

На защите могут присутствовать руководители дипломных работ, рецензенты, работодатели. Все присутствующие могут задавать вопросы по содержанию работы.

5.4. Этапы дипломной работы

Процесс подготовки, выполнения и защиты дипломной работы состоит из следующих этапов:

- выбор темы и согласование её с руководителем дипломной работы;
- составление плана дипломной работы;
- подбор нормативно-правовых документов и литературы;
- сбор и обработка фактической информации по теме дипломной работы;
- написание работы;
- получение отзыва от руководителя на дипломную работу;
- получение рецензии на дипломную работу;
- подготовка доклада и презентации для защиты;
- защита работы.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов, отражать умение студента пользоваться рациональными приемами поиска, отбора, обработки и систематизации информации, способности работать с нормативно-правовыми актами.

5.5. Оформление дипломной работы

ВКР должна содержать: титульный лист; содержание; введение; основную часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложение(-я).

ВКР должна иметь логично выстроенную структуру, которая в систематизированной форме концентрированно отражает текстуально изложенное содержание проведенного исследования, его результаты и практические рекомендации.

Титульный лист является первой страницей дипломной работы и разрабатывается Колледжем АлтГУ самостоятельно, оформляется по образцу.

СОДЕРЖАНИЕ – вторая страница выпускной квалификационной работы. В элементе

«СОДЕРЖАНИЕ» приводят наименования структурных элементов работы, порядковые номера и заголовки разделов, подразделов основной части работы. При наличии в работе нескольких приложений в СОДЕРЖАНИЕ включается указание только на расположение первого – ПРИЛОЖЕНИЕ А.

После заголовка каждого элемента ставят отточие и приводят номер страницы работы, на которой начинается данный структурный элемент.

ВВЕДЕНИЕ. В этой части обосновывается актуальность исследуемой в выпускной квалификационной работе проблемы, дается краткий анализ изученности проблемы, на основании которой определяется объект, предмет исследования, цель и задачи, перечисляются методы, с помощью которых оно проводилось, определяется значимость работы, обозначается структура работы.

Актуальность темы дипломной работы определяется значимостью выбранной проблемы на современном этапе развития экономической науки. Актуальность базируется на результатах анализа степени изученности проблемы в отечественной и зарубежной литературе.

Анализ изученности проблемы заключается в перечислении основных точек зрения, подходов и методологических основ исследований различных авторов, изучавших данную проблему.

Объект исследования – явление (процесс), которое создает изучаемую проблемную ситуацию и существует независимо от исследователя. Это то, на что направлено данное исследование.

Предмет – это наиболее значимая часть (сторона) объекта, на которую направлено основное внимание исследователя. Предмет исследования обычно содержит центральный вопрос проблемы. Им могут быть наиболее значимые с теоретической, методологической, практической точки зрения свойства, стороны, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению.

Цель выпускной квалификационной работы – образ желаемого результата исследования, отражающий главный итог выполняемой исследовательской и практической деятельности. Цель ориентирует студента на конечный результат работы и может содержать определенную новизну.

Задачи дипломной работы формулируют вопросы, на которые должен быть получен ответ для реализации цели исследования. Они конкретизируют цель исследования, раскрывая пошаговый алгоритм достижения поставленной цели, в них отражаются не только общие этапы работы, но и значение полученных промежуточных выводов для понимания общей проблемы исследования. Формулировки задач необходимо делать как можно точнее, т.к. они тесным образом связаны с формулировкой разделов (глав) и подразделов (параграфов). Рекомендуется формулировать не более 3 – 5 задач.

Для достижения основной цели при выполнении дипломной работы должны быть конкретизированы следующие задачи:

- систематизация (закрепление и расширение полученных в колледже теоретических знаний и практических навыков);
- овладение методикой исследования при решении проблемных вопросов данной темы;
- самостоятельное проведение аналитических исследований на производстве;
- выявление на основе проведенного анализа имеющихся резервов, обобщение результатов, разработка конкретных предложений и рекомендаций.

При формулировке цели и задач необходимо использовать следующие слова и выражения: «проанализировать, разработать, обобщить, систематизировать, выявить, доказать, внедрить, показать, выработать, изыскать, найти, исследовать, определить, описать, установить, выяснить, установить взаимосвязь, сделать прогноз» и т.п.

Поставленная цель должна быть однозначной, в нее не должны быть включены 2 и более вида выполняемых студентом работ.

Значимость дипломной работы определяется тем, в какой мере содержащиеся в ней предложения и рекомендации способствуют улучшению деятельности предприятия, могут быть

применены и положительно оценены его руководством.

Дальнейшее содержание «Введения» определяется основной образовательной программой, частные требования к нему оговариваются непосредственно с научным руководителем.

Для более четкого уяснения основных методологических характеристик введения рекомендуется запомнить вопросы, на которые они отвечают.

Актуальность – «Почему именно сегодня, в настоящее время данную тему необходимо изучать?»

Объект – «Какое явление будет исследоваться?»

Предмет – «С какой стороны, какой аспект (срез) исследуемого явления будет раскрыт?»

Проблема – «Что в выбранной области недостаточно изучено и разобрано, либо вообще не изучалось?»

Цель – «Какой результат необходимо достичь в процессе исследования?» Задачи – «Что нужно сделать для достижения цели курсовой работы?»

Объем «Введения» 1,5 – 2 страницы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ состоит из разделов, число и содержание которых определяется целью и задачами дипломной работы. Должно быть соблюдено четкое деление глав на теоретическую (теоретические основы разрабатываемой темы) и практическую/исследовательскую (описание решения конкретной профессиональной задачи, анализ, описание результатов исследования, проведенного студентом). Главы разделяются на параграфы (не менее двух) по 5-6 страниц каждый, которые в совокупности раскрывают содержание глав и всей работы.

В первой главе содержится понятие раскрываемого вопроса, содержание избранной темы. В ней студент представляет понимание проблемных вопросов различными авторами, подробно раскрывая и аргументируя свою позицию. В конце главы студент делает свой вывод о том, как им понимается данный вопрос или почему он разделяет мнение того или иного автора и не согласен с другими.

Вторая глава должна иметь полностью практико-исследовательскую направленность. Ее название может быть близко, но не тождественно формулировке темы. Это описание данных анализа с необходимыми итоговыми (обобщающими) таблицами, графиками и диаграммами, а также интерпретация этих данных. Процесс интерпретации – это наполнение смыслами числовых данных, с точки зрения теории, в контексте поставленной цели исследования.

Содержание третьей главы (аналитической) может быть направлено на анализ исследуемой темы, анализ деятельности предприятия.

Заканчивается глава выводом (собственным мнением студента) по исследуемой проблеме.

Между главами и параграфами должна быть органичная внутренняя связь, логическая последовательность. Каждый параграф завершается обобщающим резюме, глава – выводом по ее содержанию, вся работа – выводами (теоретическими и практическим по всей работе), которые соотносятся с задачами и целью, символизируя, что задачи решены, цель достигнута.

Таким образом, теоретическая часть работы – это результат тщательного детального «разбора» проблемы, подлежащей исследованию в дипломной работе/проекте, что послужило бы основанием не только для разработки и реализации собственного исследования, но и применения полученных научных результатов в практической деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Написанию этого раздела придается особое значение, так как в нем представляются итоговые результаты проведенной работы. Выводы должны содержать результаты анализа данных по теоретической и практической части дипломной работы/проекта. В «Заключении» рекомендуется представить 5-6 выводов общей и конкретной формы, содержащие главные достижения автора дипломной работы/проекта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ. Включает нормативные акты, источники, монографии, статьи, другие материалы, использованные в работе (помещенные в ссылках). Список содержит не менее 25 наименований.

При написании работы рекомендуется использовать актуальные источники со сроком издания не более пяти лет.

Следует обратить внимание на то, что все цитируемые в тексте работы должны быть

представлены в списке использованных источников, аналогично тому, как на каждый источник из списка использованных источников обязательно должна быть ссылка в тексте.

ПРИЛОЖЕНИЕ. Этот раздел необходим для некоторых детальных, иллюстрационных и других дополнительных материалов, полученных, используемых студентом при написании работы. В приложение помещается материал, который в основной части дипломной работы загромождает текст, затрудняет его восприятие (например, таблица, имеющая размер более одной страницы и др.) Приложения содержат материал, представляющий конкретные доказательства проделанной работы, являющийся доказательством достоверности и адекватности, полученных результатов, на основе которых сделаны выводы.

Выполненные выпускные квалификационные работы рецензируются специалистами из числа работников образовательных организаций, предприятий, владеющих вопросами, связанными с тематикой выпускных квалификационных работ, но не являющимися руководителями или консультантами по отдельным вопросам.

Рецензия должна включать:

- оценку качества выполнения каждого раздела выпускной квалификационной работы;
- оценку степени разработки новых вопросов, оригинальности решений (предложений), теоретической и практической значимости работы;
- оценку выпускной квалификационной работы.

Содержание рецензии доводится до сведения обучающегося не позднее, чем за 2 дня до защиты ВКР. Внесение изменений в выпускную квалификационную работу после получения рецензии не допускается.

Формат предоставления и хранения пакета документов по защите ВКР формируется исключительно в электронном формате в строгом соответствии п. 2.5 РЕГЛАМЕНТА подготовки к защите выпускной квалификационной работы и проведения процедуры защиты выпускной квалификационной работы в дистанционном формате (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 к Распоряжению первого проректора по УР № 184 от 07.04.2022).

5.6. Подготовка доклада

Процедура защиты дипломной работы включает доклад студента по теме дипломной работы, на который отводится до 10 минут.

При разработке доклада целесообразно соблюдение структурного и методологического единства материалов доклада и иллюстраций к докладу. Тезисы доклада к защите должны содержать обязательное обращение к членам ГЭК, представление темы дипломной работы / проекта, обоснование актуальности выбранной темы, основную цель исследования и перечень необходимых для ее решения задач. В докладе должны найти обязательное отражение результаты проведенного анализа.

Текст доклада должен быть максимально приближен к тексту дипломной работы, поэтому основу выступления составляют Введение и Заключение. В докладе должны быть использованы только те графики, диаграммы и схемы, которые приведены в дипломной работе. Использование при выступлении данных, не имеющих в дипломной работе, недопустимо. Студент должен излагать основное содержание дипломной работы свободно, отрываясь от письменного текста.

5.7. Рекомендации по составлению компьютерной презентации (КП) дипломной работы

Для презентации 10-минутного доклада разрабатывается не более 13-15 слайдов. В это число входят три обязательных текстовых слайда:

- титульный слайд с названием темы, фамилией автора и руководителя дипломной работы;
- слайд с указанием цели и задач исследования, объект и предмет исследования;
- слайд по итоговым выводам по дипломной работе.

Остальные слайды должны схематично раскрывать содержание дипломной работы, включать минимальный объем поясняющего текста и в наглядной форме представлять основные положения работы. В презентации должны быть не только текстовые слайды, но и слайды, содержащие схемы, таблицы и т.п.

Состав и содержание слайдов презентации должны демонстрировать глубину проработки и понимания выбранной темы дипломной работы, а также навыки владения современными информационными технологиями.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность.

5.8 Требования к демонстрационному экзамену

Демонстрационный экзамен проводится на площадке АлтГУ – в центре проведения демонстрационного экзамена.

Непосредственно в месте проведения ДЭ проводится предварительный инструктаж студентов.

Оценку выполнения заданий ДЭ осуществляют эксперты.

В ходе проведения ДЭ председатель и члены ГЭК присутствуют на демонстрационном экзамене в качестве наблюдателей.

Для проведения демонстрационного экзамена выбирается комплект оценочной документации (КОД) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Комплект оценочной документации включает требования к оборудованию и оснащению, застройке площадки проведения демонстрационного экзамена, к составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий демонстрационного экзамена, а также инструкцию по технике безопасности.

Обучающиеся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее – лица с ОВЗ и инвалиды) сдают демонстрационный экзамен в соответствии с комплектами оценочной документации с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

5.9 Критерии оценивания выпускной квалификационной работы

Результаты защиты ВКР определяются на основе оценочных суждений, представленных в отзыве руководителя ВКР, письменных рецензиях и выступлениях рецензентов, замечаниях председателя и членов ГЭК, данных по поводу основного содержания работы, и ответов студента на вопросы, поставленные в ходе защиты. ГЭК оценивает все этапы защиты ВКР – презентацию результатов работы, понимание вопросов и ответы на них, умение вести научную дискуссию (в том числе с рецензентами), общий уровень подготовленности студента, демонстрируемые в ходе защиты компетенции.

Основными критериями оценки ВКР являются:

1. Степень соответствия работы уровню квалификационных требований, предъявляемых к подготовке студентов, а также требованиям, предъявляемым к ВКР;

2. Соответствие темы ВКР специализации программы, актуальность, степень разработанности темы;

3. Качество и самостоятельность проведенного исследования/выполненного проекта, в том числе:

– обоснование собственного подхода к решению дискуссионных проблем теории и практики, самостоятельный выбор и обоснование методологии исследования, валидность и репрезентативность, оригинальность использованных источников, методов работы, самостоятельность анализа материала или работы с материалами проекта, разработки модели, вариантов решения, полнота и системность вносимых предложений по рассматриваемой проблеме, самостоятельная и обоснованная формулировка выводов по результатам

исследования, полнота решения поставленных в работе задач;

- язык и стиль ВКР;
- соблюдение требований к оформлению ВКР.

Оценивание дипломной работы

4-балльная шкала	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	<ul style="list-style-type: none">– Содержание как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы.– Доклад на тему представленной к защите ВКР, выполнен студентом грамотно, четко и аргументировано.– Во время защиты студент демонстрирует знание проблемы, понимание материала, дает точные определения и правильные формулировки в представленной ВКР. При этом речь студента отличается логической последовательностью, четкостью, прослеживается умение делать выводы, обобщать знания и практический опыт.– Соблюдены все правила оформления работы.– На дополнительные вопросы членов ГЭК студент дает полные и исчерпывающие ответы.
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none">– Содержание как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения.– Доклад на тему представленной к защите ВКР выполнен студентом грамотно, четко и аргументировано.– Во время защиты студент не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.– Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.– Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах.
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none">– Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы.– Доклад на тему представленной к защите ВКР, содержит неточности в формулировке понятий, терминов. Изложение материала недостаточно связано и последовательно.– Во время защиты студент показывает знание и понимание основных вопросов представленной ВКР.– На поставленные по тематике данной ВКР вопросы даны неполные, слабо аргументированные ответы.– Оформление работы не во всем соответствует предъявляемым требованиям.– Имеет удовлетворительный отзыв рецензента и руководителя ВКР.

<p>Неудовлетворительн о (уровень не сформирован)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Содержание и тема работы плохо согласуются между собой. – Доклад на тему представленной к защите ВКР содержит ошибки в формулировке понятий, терминов. – Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок. – Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. – Студент неуверенно излагает материал при защите, допускает ошибки при ответе или не отвечает на большинство дополнительных вопросов, заданных членами ГЭК при защите.
--	---

Методика перевода результатов демонстрационного экзамена в оценку

Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации.

После проведения ДЭ баллы переводятся в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии с шкалой перевода.

5.10. Определение результатов защиты ВКР

Результаты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в день защиты после оформления в установленном порядке протоколов заседания ГЭК.

Итоговая оценка, выставляемая в ходе проведения процедуры ГИА, определяется результатами демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы. Итоговая оценка определяется как средняя арифметическая из двух оценок. При этом ГЭК при выставлении итоговой оценки может отдать приоритет результату демонстрационного экзамена.

Решения ГЭК принимаются на закрытых заседаниях 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.

По положительным результатам государственной итоговой аттестации ГЭК принимает решение о присвоении выпускнику квалификации по направлению подготовки и выдаче диплома о среднем профессиональном образовании государственного образца.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ГИА

Методические рекомендации по написанию и оформлению дипломной работы студентов Колледжа АлтГУ размещены в ЭБС АлтГУ, режим доступа: <http://eli57brary.asu.ru/xmlui/handle/asu/69>

Методические рекомендации для подготовки и проведения демонстрационного экзамена соответствуют комплекту оценочной документации (КОД) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, размещенной на официальном сайте Оператора демонстрационного экзамена.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для государственной итоговой аттестации
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчик:

Коверникова Е.Ю.

преподаватель, высшая квалиф. категория

1. **Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения программы подготовки специалистов среднего звена**

Результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Компетенции	Форма проверки освоения компетенций
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p>
<p>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	
<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>дипломная работа и демонстрационный экзамен</p>

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг	
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПМ. 03 Предоставление гостиничных услуг	
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 3.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг.	
ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	дипломная работа и демонстрационный экзамен
ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	дипломная работа и демонстрационный экзамен

Заключительный этап формирования компетенций, направлен на закрепление ряда полученных в процессе обучения знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. ГИА проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программ подготовки специалистов среднего звена соответствующим требованиям ФГОС СПО.

Компетенции	Показатели
Заключительный этап формирования компетенций	
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.1: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и	Знает: - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской

гостеприимства	<p>Федерации.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. - Владеть культурой межличностного общения. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
ПК 1.2: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
ПК 1.3: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства.

	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
<p>ПК 1.4: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
<p>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</p>	
<p>ПК 2.1: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма. - Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Системы бронирования услуг. - Организацию работы с запросами туристов. - Требования к оформлению и учету заказов. - Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов. - Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. - Правила внутреннего трудового распорядка. - Правила по охране труда и пожарной безопасности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями. - Владеть культурой межличностного общения. - Владеть техникой переговоров, устного общения с

	<p>клиентом, включая телефонные переговоры.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. - Владеть методикой хранения и поиска информации. - Вести документацию, хранение и извлечение информации. - Пользоваться компьютерными программами бронирования туров. - Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. - Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. - Формировать банки данных. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). - Осуществление приема заказов от туристов. - Проверка наличия всех реквизитов заказа. - Идентификация вида заказа. - Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль. - Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
<p>ПК 2.2: Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма. - Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Системы бронирования услуг. - Организацию работы с запросами туристов. - Требования к оформлению и учету заказов. - Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов. - Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. - Правила внутреннего трудового распорядка. - Правила по охране труда и пожарной безопасности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.
ПМ. 03 Предоставление гостиничных услуг	
<p>ПК 3.1: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных

- видов гостиничных комплексов.
- Технологии организации процесса питания.
 - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
 - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
 - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
 - Гостиничный маркетинг и технологии продаж.
 - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.
 - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда.
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
 - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.
 - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.
 - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
 - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- Умеет:**
- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
 - Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
 - Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.
 - Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
 - Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
 - Осуществлять регистрацию российских и

иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.

- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Имеет практический опыт:

- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.

- Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения.

- Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение.

- Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.

- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

- Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату.

- Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено.

- Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения.

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного

<p>ПК 3.2: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. - Технологии организации процесса питания. - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. - Гостиничный маркетинг и технологии продаж. - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения. - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. - Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. - Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Контролировать последовательность применения
--	---

	<p>подчиненными требованиями охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</p> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса. - Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах). - Подготовка отчетов о своей работе за смену. - Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.
<p>ПК 3.3: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. - Технологии организации процесса питания. - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. - Гостиничный маркетинг и технологии продаж. - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. - Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. - Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. - Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения. - Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. - Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и

	<p>иных средствах размещения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения. - Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. - Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. - Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. - Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
<p>ПК 3.4: Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. - Технологии организации процесса питания. - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. - Гостиничный маркетинг и технологии продаж. - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Правила обслуживания в гостиницах и иных

средствах размещения.

- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.

- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Умеет:

- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

- Вести журнал передачи смены.

Имеет практический опыт:

- Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале.

- Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.

- Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.

- Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

- Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса.

- Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов).

- Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности.

	<ul style="list-style-type: none"> - Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	
ПК 1.1: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. - Владеть культурой межличностного общения. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
ПК 1.2: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
ПК 1.3: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения,

	<p>переговоров, конфликтологии.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
<p>ПК 1.4: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. - Основы трудового законодательства Российской Федерации. - Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. - Оказывать первую помощь. - Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. - Программное обеспечение деятельности туристских организаций. - Этику делового общения. - Основы делопроизводства. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
<p>ПК 3.1: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. - Технологии организации процесса питания. - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. - Гостиничный маркетинг и технологии продаж. - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. - Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда. - Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. - Правила обслуживания в гостиницах и иных

средствах размещения.

- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.

- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Умеет:

- Предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.

- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства

	<p>размещения.</p> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц. - Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения. - Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение. - Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения. - Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. - Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения. - Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. - Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату. - Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено. - Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения. <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>
<p>ПК 3.3: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. - Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. - Технологии организации процесса питания. - Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. - Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. - Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. - Гостиничный маркетинг и технологии продаж. - Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.

- Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда.
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.
- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.
- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

Умеет:

- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
- Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
- Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Имеет практический опыт:

- Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен

	<p>гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p> <p>- Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p>
<p>Общие компетенции</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности Применительно к различным контекстам</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; – определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

	<ul style="list-style-type: none"> – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – основы предпринимательской деятельности; – основы финансовой грамотности правила; – разработки бизнес-планов; – порядок выстраивания презентации; – кредитные банковские продукты. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – презентовать бизнес-идею; – определять источники финансирования.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по специальности; – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – описывать значимость своей специальности;

антикоррупционного поведения	– применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; – пути обеспечения ресурсосбережения; – принципы бережливого производства; – основные направления изменения климатических условий региона. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; – основы здорового образа жизни; – условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; – средства профилактики перенапряжения. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; – применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; – пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и

	профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы.
--	--

Требования к содержанию демонстрационного экзамена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с ФГОС СПО

Государственная итоговая аттестация в соответствии с ФГОС СПО проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

Задания, выносимые на демонстрационный экзамен, разрабатываются на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО, с учетом положений стандартов, а также квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

Для выпускников, освоивших образовательные программы среднего профессионального образования проводится демонстрационный экзамен с использованием оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых оператором.

Для проведения демонстрационного экзамена выбирается комплект оценочной документации (КОД) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени. Образцы заданий в составе комплекта оценочной документации размещаются на сайте оператора до 1 октября года, предшествующего проведению демонстрационного экзамена. Конкретный вариант задания доступен главному эксперту за день до даты демонстрационного экзамена.

Оценивание ответа на демонстрационном экзамене

Перевод суммы полученных баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» осуществляется в соответствии с порядком, утвержденным Первым проректором по УР АлтГУ.

Оценивание выпускной квалификационной работы

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично 85-100	1. Степень соответствия работы уровню квалификационн	– ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, содержательный анализ практического материала, характеризуется логичным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными

	ых требований, предъявляемых к подготовке студентов, а также требованиям, предъявляемым к ВКР; 2. Соответствие темы ВКР специализации программы, актуальность,	предложениями; ВКР оценена на «отлично» рецензентом
Хорошо 70-84		– ВКР носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ практического материала; характеризуется в целом последовательным изложением материала; выводы по работе носят правильный, но не вполне развернутый характер; при защите обучающийся в целом показывает знания в определенной области, умеет опираться на данные своего исследования, вносит свои рекомендации; во время доклада, обучающийся без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы ВКР оценена рецензентом
Удовлетворительно 50-69	степень разработанности темы; 3. Качество и самостоятельность проведенного исследования/выполненного проекта, в том числе	– ВКР носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу и базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором; в работе просматривается непоследовательность изложения материала, представлены недостаточно обоснованные утверждения; в отзыве рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов определенной области, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы
Неудовлетворительно 0-49		– ВКР не носит исследовательского характера, не содержит практического разбора; не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях АлтГУ; не имеет выводов либо они носят декларативный характер; в отзыве рецензента имеются замечания по содержанию работы и методики анализа; при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Рекомендуемая тематика дипломных работ

56. Автоматизированные системы бронирования и резервирования.
57. Анализ и оценка туристского потенциала Российской Федерации и разработка предложений по развитию туристско-рекреационных комплексов в наиболее перспективных туристских кластерах.
58. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе.
59. Анализ и развитие кадрового потенциала организации.
60. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.
61. Анализ моделей организации гостиничного сервиса в России и в мире.
62. Анализ перспектив развития профессионально-делового туризма в РФ.

63. Анализ проблем и перспектив развития туристско-ресурсного потенциала горно-предгорной части ... края.
64. Анализ рыночных возможностей и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма и гостиничного хозяйства (на примере изучения деятельности турагентских фирм).
65. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.
66. Бизнес-план гостиничного (туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.
67. Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм.
68. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).
69. Влияние рекламы на покупательный спрос в сфере туризма.
70. Внедрение информационных систем бронирования в индустрии социально-культурного сервиса и туризма.
71. Внутренний туризм России.
72. Вопросы инвестиционной политики в туризме.
73. Вопросы страхования в туризме.
74. Въездной туризм и методы его стимулирования.
75. Выявление потребительских предпочтений с целью совершенствования маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
76. Государственная политика в сфере туризма.
77. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ.
78. Диагностика системы управления персоналом кризисной организации социально-культурного сервиса и туризма.
79. Зарубежный опыт государственного регулирования качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
80. Зарубежный опыт планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма и возможность его использования в отечественной практике.
81. Интеграция России в мировую индустрию гостеприимства и туризма.
82. Использование информационных технологий на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
83. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии, гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, турфирмы).
84. Источники инновационных возможностей в сфере социально-культурного сервиса (на примере предприятий размещения).
85. Ключевые факторы успеха на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
86. Корпоративная культура гостинично-туристского комплекса: проблемы и рекомендации (на примере отеля).
87. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
88. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
89. Методы обслуживания гостей и показатели качества обслуживания в гостиничных(ресторанных) предприятиях.
90. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.
91. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
92. Основные направления развития международного туризма: история, социально-экономические аспекты.
93. Оценка влияния въездного туризма на социально-экономическое развитие региона (на примере конкретного территориально расположенного субъекта хозяйствования Российской Федерации).
94. Перспективы развития экологического туризма в России.

95. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения.
96. Прогнозирование развития индустрии гостеприимства и туризма.
97. Пути повышения эффективности и качества управленческих решений в фирме социально-культурного сервиса и туризма.
98. Пути повышения эффективности системы управления персоналом на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.
99. Развитие и функционирование регионального туризма.
100. Развлекательная составляющая в туристическом сервисе.
101. Разработка рекомендации по усилению конкурентной позиции туристского предприятия.
102. Реклама и информация в работе туристского предприятия: виды, формы, практическая деятельность.
103. Роль и значение гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса.
104. Роль кадров в конкурентоспособности туристической фирмы.
105. Санатории и пансионаты – роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения (практические аспекты).
106. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
107. Системы обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства и туризма и их эффективность.
108. Совершенствование организации и технологий предоставления услуг питания предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
109. Совершенствование организации и технологий предоставления экскурсионных услуг предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.
110. Создание и функционирование маркетинговой службы на предприятии социально-культурного сервиса и туризма.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена

Формой государственной итоговой аттестации по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство является защита выпускной квалификационной работы в виде дипломной работы и демонстрационного экзамена (ДЭ).

Демонстрационный экзамен проводится на основе требований к результатам освоения образовательной программы среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Процедура оценивания результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена осуществляется в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство размещены на официальном сайте АлтГУ <https://www.asu.ru/sveden/education/#plan>.

**План работы Центра проведения демонстрационного экзамена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Адрес ЦПДЭ: г. Барнаул, проспект Комсомольский 100**

День (00.00.0000)	Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)	Мероприятие
Подготовительный				Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена
Подготовительный				Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы
Подготовительный				Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности
Подготовительный				Регистрация участников демонстрационного экзамена
Подготовительный				Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности
Подготовительный				Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией
Подготовительный				Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
День ДЭ				Ознакомление с заданием и правилами
День ДЭ				Брифинг экспертов
День ДЭ				Выдача задания
День ДЭ				Обед
День ДЭ				Выдача задания
День ДЭ				Работа экспертов