

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

для обучающихся по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство
на базе среднего общего образования

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111) и в соответствии с учебным планом СмК специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2023 – 2024 учебный год.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования «Ставропольский многопрофильный колледж»

Согласовано:

ООО «Шелковый путь», г. Ставрополь

ООО «СБП Турист», г. Ставрополь

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СмК, протокол № 7 от 25.05.2023 г.

Одобрено на заседании Педагогического совета СмК, протокол № 6 от «25» мая 2023 г.

1. Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основе:

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

- Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.01.2023 № 72111);

- Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 N 762 (ред. от 20.12.2022) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.09.2022 N 70167);

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрирован 07.12.2021 № 66211);

- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования выпускников частного образовательного учреждения профессионального образования «Ставропольский многопрофильный колледж».

В соответствии со ст. 59 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» государственная итоговая аттестация (ГИА) обучающихся, завершающих обучение по программам подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ), является обязательной.

К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, не имеющие академических задолженностей и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе среднего профессионального образования.

Для подготовки и проведения государственной итоговой аттестации определено 6 недель.

2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций, определение соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной

образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Государственная итоговая аттестация призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Главной задачей по реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов среднего профессионального образования.

3. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы среднего профессионального образования

Выпускник, должен обладать *общими компетенциями, включающими в себя способность:*

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность (по базовой подготовке):

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 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 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6 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 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

С/01.5 Организация экскурсий

С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания

Выпускник должен обладать *профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:*

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

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

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

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

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

3. Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

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. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

4. Требования к проведению демонстрационного экзамена

Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплекта оценочной документации, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

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

Колледж обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее - центр проведения экзамена), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с комплектом оценочной документации.

Центр проведения экзамена располагается на территории колледжа, обладает всеми необходимыми ресурсами для организации центра проведения экзамена.

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в центре проведения экзамена в составе экзаменационных групп.

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД. Федеральный оператор имеет право обследовать ЦПДЭ на предмет соответствия условиям, установленным КОД, в том числе в части наличия расходных материалов.

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

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД.

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

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

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день

до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии

Выпускники знакомятся со своими рабочими местами, под руководством главного эксперта также повторно знакомятся с планом проведения демонстрационного экзамена, условиями оказания первичной медицинской помощи в центре проведения демонстрационного экзамена.

Факт ознакомления отражается главным экспертом в протоколе распределения рабочих мест.

Допуск выпускников в центр проведения демонстрационного экзамена осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

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

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена присутствуют:

а) руководитель (уполномоченный представитель) организации, на базе которой организован центр проведения экзамена;

б) не менее одного члена ГЭК, не считая членов экспертной группы;

в) члены экспертной группы;

г) главный эксперт;

д) представители организаций-партнеров (по согласованию с образовательной организацией);

е) выпускники;

ж) технический эксперт;

з) представитель образовательной организации, ответственный за сопровождение выпускников к центру проведения экзамена (при необходимости);

и) тьютор (ассистент), оказывающий необходимую помощь выпускнику из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, инвалидов (далее - тьютор (ассистент));

к) организаторы, назначенные образовательной организацией из числа педагогических работников, оказывающие содействие главному эксперту в обеспечении соблюдения всех требований к проведению демонстрационного экзамена.

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

В случае отсутствия в день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения экзамена лиц, указанных в настоящем пункте, решение о проведении демонстрационного экзамена принимается главным экспертом, о чем главным экспертом вносится соответствующая запись в протокол проведения демонстрационного экзамена.

Допуск выпускников в центр проведения экзамена осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

В день проведения демонстрационного экзамена в центре проведения

экзамена могут присутствовать:

а) должностные лица органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление в сфере образования (по решению указанного органа);

б) представители оператора

в) медицинские работники (по решению организации, на территории которой располагается центр проведения демонстрационного экзамена);

г) представители организаций-партнеров (по решению таких организаций по согласованию с образовательной организацией).

Указанные в настоящем пункте лица присутствуют в центре проведения экзамена в день проведения демонстрационного экзамена на основании документов, удостоверяющих личность.

Технический эксперт вправе:

- наблюдать за ходом проведения демонстрационного экзамена;

- давать разъяснения и указания лицам, привлеченным к проведению демонстрационного экзамена, выпускникам по вопросам соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;

- сообщать главному эксперту о выявленных случаях нарушений лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, выпускниками требований охраны труда и требований производственной безопасности, а также невыполнения такими лицами указаний технического эксперта, направленных на обеспечение соблюдения требований охраны труда и производственной безопасности;

- останавливать в случаях, требующих немедленного решения, в целях охраны жизни и здоровья лиц, привлеченных к проведению демонстрационного экзамена, выпускников действия выпускников по выполнению заданий, действия других лиц, находящихся в центре проведения экзамена с уведомлением главного эксперта.

Представитель колледжа располагается в изолированном от центра проведения экзамена помещении.

Колледж не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомляет главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

Выпускники вправе:

- пользоваться оборудованием центра проведения экзамена, необходимыми материалами, средствами обучения и воспитания в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации, задания демонстрационного экзамена;

- получать разъяснения технического эксперта по вопросам безопасной и бесперебойной эксплуатации оборудования центра проведения экзамена;

- получить копию задания демонстрационного экзамена на бумажном носителе;

Выпускники обязаны:

- во время проведения демонстрационного экзамена не пользоваться и не иметь при себе средства связи, носители информации, средства ее передачи и

хранения, если это прямо не предусмотрено комплектом оценочной документации;

- во время проведения демонстрационного экзамена использовать только средства обучения и воспитания, разрешенные комплектом оценочной документации;

- во время проведения демонстрационного экзамена не взаимодействовать с другими выпускниками, экспертами, иными лицами, находящимися в центре проведения экзамена, если это не предусмотрено комплектом оценочной документации и заданием демонстрационного экзамена.

Выпускники могут иметь при себе лекарственные средства и питание, прием которых осуществляется в специально отведенном для этого помещении согласно плану проведения демонстрационного экзамена за пределами центра проведения экзамена.

Допуск выпускников к выполнению заданий осуществляется при условии обязательного их ознакомления с требованиями охраны труда и производственной безопасности.

46. В соответствии с планом проведения демонстрационного экзамена главный эксперт ознакомливает выпускников с заданиями, передает им копии заданий демонстрационного экзамена.

47. После ознакомления с заданиями демонстрационного экзамена выпускники занимают свои рабочие места в соответствии с протоколом распределения рабочих мест.

48. После того, как все выпускники и лица, привлеченные к проведению демонстрационного экзамена, займут свои рабочие места в соответствии с требованиями охраны труда и производственной безопасности, главный эксперт объявляет о начале демонстрационного экзамена.

Время начала демонстрационного экзамена фиксируется в протоколе проведения демонстрационного экзамена, составляемом главным экспертом по каждой экзаменационной группе.

После объявления главным экспертом начала демонстрационного экзамена выпускники приступают к выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Демонстрационный экзамен проводится при неукоснительном соблюдении выпускниками, лицами, привлеченными к проведению демонстрационного экзамена, требований охраны труда и производственной безопасности, а также с соблюдением принципов объективности, открытости и равенства выпускников.

Центры проведения экзамена могут быть оборудованы средствами видеонаблюдения, позволяющими осуществлять видеозапись хода проведения демонстрационного экзамена.

Видеоматериалы о проведении демонстрационного экзамена в случае осуществления видеозаписи подлежат хранению в образовательной организации не менее одного года с момента завершения демонстрационного экзамена.

Явка выпускника, его рабочее место, время завершения выполнения задания демонстрационного экзамена подлежат фиксации главным экспертом в

протоколе проведения демонстрационного экзамена.

В случае удаления из центра проведения экзамена выпускника, лица, привлеченного к проведению демонстрационного экзамена, или присутствующего в центре проведения экзамена, главным экспертом составляется акт об удалении. Результаты ГИА. выпускника, удаленного из центра проведения экзамена, аннулируются ГЭК, и такой выпускник признается ГЭК не прошедшим ГИА по неуважительной причине.

Главный эксперт сообщает выпускникам о течении времени выполнения задания демонстрационного экзамена каждые 60 минут, а также за 30 и 5 минут до окончания времени выполнения задания.

После объявления главным экспертом окончания времени выполнения заданий выпускники прекращают любые действия по выполнению заданий демонстрационного экзамена.

Технический эксперт обеспечивает контроль за безопасным завершением работ выпускниками в соответствии с требованиями производственной безопасности и требованиями охраны труда.

Выпускник по собственному желанию может завершить выполнение задания досрочно, уведомив об этом главного эксперта.

Результаты выполнения выпускниками заданий демонстрационного экзамена подлежат фиксации экспертами экспертной группы в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации и задания демонстрационного экзамена.

По решению ГЭК результаты демонстрационного экзамена, проведенного при участии оператора, в рамках промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля по заявлению выпускника могут быть учтены при выставлении оценки по итогам ГИА в форме демонстрационного экзамена

Продолжительность демонстрационного экзамена не более 6-х часов.

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

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ПК (ОК)	Перечень оцениваемых умений и навыков/ практического опыта
1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность	Иметь практический опыт: - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

		<p>сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</p>	<p>- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Уметь:</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; - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
2.	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.</p>	<p>Иметь 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; - координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа <p>Уметь:</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 клиентом, включая телефонные переговоры; - 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
3.	Предоставление гостиничных услуг	<p>ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p> <p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p> <p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p> <p>ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Иметь 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

			<ul style="list-style-type: none">- 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 комплекса или иного средства размещения- 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)
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none">-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-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-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
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">-координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)-стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности-организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 использование 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
--	--	--	--

			<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none">-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-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 подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием-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
--	--	--	---

		<p>комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 -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 <p>Знать:</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
--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">-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-иностраный 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
--	--	--	--

Требования к оцениванию

Максимально возможное количество баллов – 100 баллов.

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Стратегическое планирование деятельности в сфере туризма и гостеприимства	20,00
2.	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура.	40,00
3.	Предоставление гостиничных услуг	Администрирование отеля	40,00
Итого			100,00

Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную:

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
Оценка в баллах (стобальная шкала)	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 - 100,00

4. Требования к защите дипломного проекта (работы)

Программа организации проведения защиты дипломного проекта (работы) как часть программы ГИА должна включать:

3.1 Общие положения

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

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

Тематика дипломного проекта (работы) определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ (проектов) назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

Перечень тем разрабатывается преподавателями СмК и обсуждается на заседании методического объединения с участием председателя ГЭК. Для подготовки ВКР студенту назначается руководитель и, при необходимости, консультанты.

Дипломный проект (работа) должен иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненный дипломный проект (работа) в целом должен:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

Дипломный проект (работа) выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов в период прохождения преддипломной практики.

При определении темы дипломного проекта (работы) следует учитывать, что его содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся

курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;

- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

Выбор темы дипломного проекта (работы) обучающимся осуществляется до начала производственной практики (преддипломной), что обусловлено необходимостью сбора практического материала в период ее прохождения.

5. Руководство дипломным проектом (работой)

Перечень темы дипломного проекта (работы), закрепление ее за студентами, назначение руководителей и консультантов по отдельным частям дипломного проекта (работы) (экономическая, графическая, исследовательская, экспериментальная, опытная и т.п. части) утверждаются приказом директора СмК.

К каждому руководителю дипломного проекта (работы) может быть одновременно прикреплено не более восьми выпускников.

В обязанности руководителя дипломного проекта (работы) входят:

- разработка задания на подготовку дипломного проекта (работы);
- разработка совместно с обучающимися плана дипломного проекта (работы);
- оказание помощи обучающемуся в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения дипломного проекта (работы);
- консультирование обучающегося по вопросам содержания и последовательности выполнения дипломного проекта (работы);
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимых источников;
- контроль хода выполнения дипломного проекта (работы) в соответствии с установленным графиком в форме регулярного обсуждения руководителем и обучающимся хода работ;
- оказание помощи (консультирование обучающегося) в подготовке презентации и доклада для защиты дипломного проекта (работы);
- предоставление письменного отзыва на дипломный проект (работу).

Задание для каждого обучающегося разрабатывается в соответствии с утвержденной темой.

Задание на дипломный проект (работу) рассматривается методическим объединением, подписывается руководителем дипломного проекта (работы) и утверждается заместителем руководителя по направлению деятельности.

Задание на дипломный проект (работу) выдается обучающемуся не позднее, чем за две недели до начала производственной практики (преддипломной).

По завершении обучающимся подготовки дипломного проекта (работы) руководитель проверяет качество работы, подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает председателю методического объединения.

В отзыве руководителя дипломного проекта (работы) указываются характерные особенности работы, ее достоинства и недостатки, а также отношение обучающегося к выполнению дипломной работы (проекта), проявленные (не проявленные) им способности, оцениваются уровень освоения общих и профессиональных компетенций, знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении дипломного проекта (работы), а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению. Заканчивается отзыв выводом о возможности (невозможности) допуска дипломного проекта (работы) к защите.

В обязанности консультанта дипломного проекта (работы) входят:

- руководство разработкой индивидуального плана подготовки и выполнения дипломного проекта (работы) в части содержания консультируемого вопроса;
- оказание помощи обучающемуся в подборе необходимой литературы в части содержания консультируемого вопроса;
- контроль хода выполнения дипломного проекта (работы) в части содержания консультируемого вопроса. Дипломный проект (работа) подлежат обязательному рецензированию.

Внешнее рецензирование дипломного проекта (работы) проводится с целью обеспечения объективности оценки труда выпускника. Выполненные дипломные работы рецензируются специалистами по тематике дипломного проекта (работы) из организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Рецензенты дипломного проекта (работы) определяются не позднее, чем за неделю до защиты. Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломного проекта (работы) заявленной теме и заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломного проекта (работы);
- оценку степени разработки поставленных вопросов и практической значимости работы;
- общую оценку качества выполнения дипломного проекта (работы).

Содержание рецензии доводится до сведения, обучающегося не позднее, чем за день до защиты работы.

Внесение изменений в дипломный проект (работу) после получения рецензии не допускается.

6. Структура и содержание дипломного проекта (работы)

Структура дипломного проекта (работы) в качестве обязательных составных элементов включает:

- Титульный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)
- Пояснительная записка (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)
- Задание на дипломного проекта (работы) (ПРИЛОЖЕНИЕ 3)
- Календарный план (ПРИЛОЖЕНИЕ 4)
- Аннотация
- Содержание
- Введение
- Разделы основной части
- Заключение
- Список используемых источников
- Приложения (при необходимости)

К дипломному проекту (работе) должны быть приложены (не вшиваются):

- отзыв руководителя дипломного проекта (работы) (ПРИЛОЖЕНИЕ 5);
- внешняя рецензия (ПРИЛОЖЕНИЕ 6);
- акт или справка об использовании результатов работы (если такой документ имеется).

Во **введении** необходимо обосновать актуальность и практическую значимость выбранной темы, сформулировать цель и задачи, объект и предмет, круг рассматриваемых проблем.

Объем введения должен быть в пределах 2 - 3 страниц.

Основная часть должна содержать, как правило, две главы.

Первая глава посвящена теоретическим вопросам выбранной темы работы. Если по теме дипломной работы (проекта) существуют различные мнения ученых или имеются сведения о различных путях (способах) практического решения данной проблемы, то студент должен определить свое отношение, сформировать свою позицию, обосновать свою точку зрения, которая может совпадать с чьим-то мнением или может быть оригинальной. В этом случае обоснование должно быть развернутым, базироваться на теоретической основе и иметь практическое подтверждение.

В первой главе не рекомендуется пересказывать содержание учебников, специальной литературы, инструкций. Объем главы - примерно 20-25 страниц.

Вторая глава должна содержать общее описание объекта исследования, глубокий экономический анализ изучаемой проблемы, а также фактические данные, обработанные при помощи современных методик и представленные в виде аналитических выкладок.

В третьей главе на основе обобщения теоретического и практического материала, освященного в первой и второй главах дипломного проекта (работы) необходимо разработать основные мероприятия или направления развития исследуемой проблемы для анализируемого предприятия с их организационным, экономическим или социальным обоснованием.

На основе обобщения теоретического и практического материала необходимо сформулировать и аргументировать выводы в соответствии с целью исследования. Выводы, содержащиеся в данной главе, должны убеждать в практической полезности выполненной обучающимся работы.

Заключение содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Заключение не должно составлять более трёх страниц текста. Заключение лежит в основе доклада студента на защите.

Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломного проекта (работы) (не менее 20), составленный в следующем порядке:

- федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Объем дипломного проекта (работы) должен составлять 40-60 страниц печатного текста (без приложений). Текст дипломного проекта (работы) должен

быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4. Графическая часть выполняется на листах формата А4.

Требования к оформлению дипломного проекта (работы).

Обучающийся может применять для оформления документации дипломной работы (проекта) автоматизированные системы проектирования и управления (САПР).

Требования к оформлению дипломной работы (проекта) должны соответствовать требованиям ЕСТД и ЕСКД, ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Отчет о научно-исследовательской работе», ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание», ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов» и (или) другим нормативным документам (в т.ч. документам СМК).

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломной работы (проекта).

7. Организация и порядок проведения государственной итоговой аттестации

В целях определения соответствия результатов освоения студентами образовательных программ среднего профессионального образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом директора колледжа.

Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность государственной экзаменационной комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников колледжа и лиц, приглашенных из сторонних организаций: педагогических работников, имеющих ученую степень и (или) ученое звание, высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается

не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) по представлению колледжа министерством образования и молодежной политики Ставропольского края.

Председателем государственной экзаменационной комиссии колледжа утверждается лицо, не работающее в колледже, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих ученую степень и (или) ученое звание;
- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность по профилю подготовки выпускников, имеющих высшую квалификационную категорию;
- представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников. Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

Защита дипломного проекта (работы) проводится в сроки, установленные приказом директора колледжа.

К государственной итоговой аттестации допускается студент, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования. Необходимым условием допуска к ГИА (подготовке и защите дипломного проекта (работы)) является представление документов, подтверждающих освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности – ведомостей квалификационных экзаменов.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к дипломным проектам (работы), а также критерии оценки знаний, доводятся до сведения студентов, не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Вопрос о допуске дипломного проекта (работы) к защите решается на заседании методического объединения, готовность к защите определяется служебной запиской заведующего отделения и оформляется приказом директора колледжа.

После допуска работ методическим объединением, работы передаются заведующему отделением по акту-передачи. Отделение имеет право проводить предварительную защиту дипломного проекта (работы).

Защита дипломного проекта (работы) (за исключением работ по закрытой тематике) проводятся на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На защиту дипломного проекта (работы) отводится до одного академического часа на одного обучающегося. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами ГЭК и, как правило, включает доклад обучающегося (не более 10 - 15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы обучающегося. Может быть предусмотрено выступление руководителя дипломного проекта (работы), а также рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Во время доклада обучающийся использует подготовленный наглядный материал, иллюстрирующий основные положения дипломного проекта (работы).

При определении оценки по защите дипломного проекта (работы) учитываются: качество устного доклада выпускника, свободное владение материалом темы дипломного проекта (работы), глубина и точность ответов на вопросы, отзыв руководителя и рецензия.

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

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из колледжа.

Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные колледжем сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации

неудовлетворительную оценку, восстанавливается в колледж, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается не более двух раз.

Решение государственной итоговой экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве колледжа. В протоколе записываются: итоговая оценка ВКР, присуждение квалификации и особые мнения членов комиссии.

Студенту, имеющему оценку «отлично» не менее чем по 75 процентам дисциплин учебного плана, оценку «хорошо» по остальным дисциплинам и прошедшему все установленные учебным планом виды аттестационных испытаний, входящих в государственную итоговую аттестацию, с оценкой «отлично», выдается диплом с отличием.

8. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в форме защиты дипломной работы (проекта)

Перечень тем для государственной итоговой аттестации в форме защиты дипломной работы (проекта): на 2023-2024 уч. год

1. Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг).
2. Анализ и прогнозирование в туристическом бизнесе.
3. Основные направления развития отечественного туризма в Российской Федерации: история, социально-экономические аспекты.
4. Роль спортивно-массовых мероприятий в системе туристического обслуживания.
5. Особенности работы менеджера в туристической фирме
6. Сегментирование рынка, позиционирование и брендинг услуг гостеприимства (туруслуг).
7. Бизнес-план гостиничного (туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки.
8. Особенности управленческой деятельности в туристическом предприятии.
9. Сезонность и сглаживание сезонных колебаний в туристском и гостиничном бизнесе.
10. Совершенствование системы развлечений и отдыха на предприятиях

социально-культурного сервиса и туризма.

11. Социально-экономические и психологические факторы адаптации менеджеров к новым условиям хозяйствования.

12. Сравнительная характеристика перспектив развития внутреннего и международного туризма (на примере конкретного города).

13. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии гостеприимства и туризма (на примере гостиницы, турфирмы).

14. Компетенции персонала предприятий индустрии гостеприимства и туризма: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.

15. Стратегическое управление предприятием (на примере гостиницы, турфирмы).

16. Креативный маркетинг гостиничного (туристского) предприятия (бизнеса).

17. Причины возникновения конфликтов в туристическом бизнесе и пути их решения.

18. Страхование в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

19. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

20. Мониторинг и оптимизация финансово-экономических процессов на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

21. Финансовый менеджмент как подсистема управления предприятием социально-культурного туризма.

22. Формирование конкурентных преимуществ объектов на основе их ценности в социально-культурном туризме на примере предприятий размещения.

23. Разработка и управление инвестиционным проектом по использованию различных видов инноваций в условиях деятельности конкретных предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

24. Разработка правил корпоративной культуры для успешности туристической фирмы.

25. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия (организации) социально-культурного сервиса и туризма.

26. Проблемы и перспективы малого предпринимательства в сфере туризма: практика и особенности.

27. Туристский потенциал Ставропольского края

28. Разработка и продвижение нового туристского продукта предприятия социально-культурного сервиса и туризма.

29. Экономика и организация деятельности малых предприятий индустрии гостеприимства.

30. Организация антикризисного управления в организациях социально-культурного сервиса и туризма.

31. Развитие паломнического и религиозного туризма в России.

32. Разработка стратегии управления взаимоотношениями с клиентами (на примере конкретного туристского агентства).

33. Разработка маркетинговой стратегии турфирмы (на примере

конкретного туристского агентства).

34. Разработка туристских программ с учетом особенностей различных категорий туристов.

35. Разработка тура для туристов с ограниченными возможностями с использованием туристского потенциала г. Ставрополя.

36. Разработка рекомендаций для повышения эффективности рекламной деятельности туроператора.

37. Повышение конкурентоспособности туроператора

38. Пути развития сельского туризма в Ставропольском крае.

39. Организация маркетинговой деятельности на предприятии индустрии туризма, ее эффективность и пути совершенствования

40. Экологический туризм: проблемы и перспективы развития в Ставропольском крае.

41. Анализ эффективности функционирования туристской фирмы.

42. Анализ ценовой политики в процессе разработки стратегии развития туристского предприятия.

43. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц (на примере конкретной гостиницы)

44. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).

45. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы).

46. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы).

47. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)

48. Совершенствование реализации гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)

49. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

50. Организация эффективного продвижения и продажи продукта деятельности предприятий индустрии гостеприимства. (на примере конкретной гостиницы)

51. Риск-менеджмент как часть управления коммерческой деятельностью предприятия гостиничного хозяйства.

52. Анализ использования аутсорсинга в индустрии гостеприимства.

53. Влияние покупательских предпочтений на формирование гостиничных услуг (на примере предприятий размещения).

54. Бенчмаркетинг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничных услуг.

55. Оценка и совершенствование гостиничного обслуживания туристов

56. Планирование себестоимости гостиничных услуг и пути его совершенствования.

57. Сравнительный анализ факторов эффективности различных типов

гостиничных предприятий.

58. Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе.

59. Оптимизация управленческой структуры предприятий индустрии гостеприимства.

60. Маркетинговый анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).

Перечень тем разрабатывается преподавателями колледжа и обсуждается на заседании методического объединения с участием председателей ГЭК. Целесообразно перечень тем согласовывать с представителями работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников в рамках профессиональных модулей.

9. Описание критериев оценивания защиты дипломного проекта (работы)

Результаты защиты определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При определении окончательной оценки по защите дипломных проектов (работ) учитываются:

- доклад обучающегося, культура речи, логика мышления и ясность изложения;
- умение слушать вопросы членов комиссии и отвечать на них;
- умение научно обосновывать свою точку зрения;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя;
- содержание введения;
- содержание теоретической части;
- содержание практической части;
- выводы и предложения (заключение);
- источники информации;
- объем выполненной работы в листах.

Критерии оценки дипломного проекта (работы):

критерии	показатели			
	неудовлетворительн о	удовлетворительн о	хорошо	отлично
защита	обучающийся не ориентируется в используемой работе терминологии. Не может сформулировать	обучающийся в целом владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов	обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном	обучающийся уверенно владеет содержанием работы, убежденно обосновывает

	ответ на вопросы членов комиссии как по теме работы, так и на дополнительные вопросы. Не ориентируется в тексте своей работы. Не может продемонстрировать полученные теоретические и практические знания и навыки. Допускает грубые ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования.	комиссии. Не ориентируется в тексте своей работы. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показывает слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые использует в своей работе.	отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал.	свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и другие средства.
актуальность	не сформулирована и не обосновывается	сформулирована в самых общих чертах	сформулирована, обоснована недостаточно	сформулирована и обоснована в полном объеме
рецензия	неудовлетворительная	удовлетворительная	хорошая	отличная
отзыв руководителя	неудовлетворительный	удовлетворительный	хороший	отличный
оформление	допущены многочисленные нарушения требований оформления	допущены нарушения требований оформления	допущены незначительные нарушения требований оформления	требований оформления соблюдены в полном объеме
итоговая оценка	Обучающийся обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки в теоретическом обосновании, которые не может	Студент обнаруживает низкий уровень владения методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений дипломного проекта (работы), материал излагается не	Студент обнаруживает достаточно высокий уровень владения методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные	Студент обнаруживает высокий уровень владения методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов.

	исправить даже с помощью членов комиссии.	связно.	неточности в теоретическом обосновании.	
--	---	---------	---	--

10. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственная итоговая аттестация проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении государственной итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении государственной итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке государственной итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения государственной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее, чем за 3 месяца до начала государственной итоговой аттестации подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении государственной итоговой аттестации.

11. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

По результатам государственной аттестации выпускник, участвовавший в государственной итоговой аттестации, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации и (или) несогласии с ее результатами (далее - апелляция)

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную

комиссию.

Апелляция о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации подается непосредственно в день проведения государственной итоговой аттестации.

Апелляция о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственной итоговой аттестации.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее трех рабочих дней с момента ее поступления.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей государственной экзаменационной комиссии.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных в ней сведений и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника не подтвердились и/или не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускника подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственной итоговой аттестации подлежит аннулированию, в связи, с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти государственную итоговую аттестацию в дополнительные сроки.

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите дипломного проекта (работы), секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию дипломный проект (работу), протокол заседания

государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

В результате рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации апелляционная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении результата государственной итоговой аттестации либо об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственной итоговой аттестации. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов государственной итоговой аттестации выпускника и выставления новых.

Решение апелляционной комиссии принимается простым большинством голосов. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании апелляционной комиссии является решающим.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения подавшего апелляцию выпускника (под роспись) в течение трех рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Ставропольский многопрофильный колледж»**

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА № _____

Обучающегося _____

Специальность _____

Защищена _____

Тема _____

Приказ о закреплении темы от «__» _____ 202__ г. № _____

Пояснительная записка _____ листов

Подпись лица, принявшего документы _____

Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Ставропольский многопрофильный колледж»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УМР _____ Н.И. Шляхова
подпись

«__» _____ 202_ года

ЗАДАНИЕ
на дипломную работу

Обучающемуся _____
_____ курса _____ группы _____
(Ф.И.О.)

специальности _____
(код, наименование специальности)

Тема выпускной дипломной работы _____

Цель работы:

Задачи работы:

Пояснительная записка:

Введение

Глава 1.

Глава 2.

Заключение

Список использованных источников

Фамилия и должность руководителя ВКР _____

Дата выдачи задания ВКР «__» _____ 202_ г.

Срок окончания выполнения ВКР «__» _____ 202_ г.

Руководитель ВКР _____
подпись _____ Ф.И.О.,

Рассмотрено на заседании методического объединения _____

название методического объединения

«__» _____ 2021 г. Протокол № __

Председатель методического объединения _____
подпись _____ Ф.И.О.

Частное образовательное учреждение
 профессионального образования
 «Ставропольский многопрофильный колледж»

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Обучающегося

1. Отделение _____
2. Специальность _____
3. Фамилия, имя, отчество (полностью) _____
4. Тема дипломной работы _____
5. Руководитель дипломной работы _____

Дата выдачи задания	Срок начала выполнения работы	Срок сдачи работы	Срок защиты в ГЭК	Примечание

Этапы или разделы работы		Недели проектирования			
		1	2	3	4
1	Задание, исходные данные				
2					
3					
4	Оформление, нормоконтроль, заключение				
5	Рецензирование, направление в ГЭК для защиты				

Методическое объединение, на основании результатов просмотра дипломной работы обучающегося считает возможным допустить её к защите «__» _____ 202__ г.

Председатель методического объединения _____

подпись

инициалы, фамилия

ОТЗЫВ

о работе обучающегося _____ группы _____
над дипломной работой на тему:

Руководитель работы _____
Ф.И.О

1. Характерные особенности работы:

2. Достоинства работы:

3. Недостатки работы

4. Отношение обучающегося к выполнению ВКР, проявленные (не проявленные) им способности

5. Уровень освоения общих и профессиональных компетенций

6. Знания, умения обучающегося, продемонстрированные им при выполнении ВКР, а также степень самостоятельности обучающегося и его личный вклад в раскрытие проблем и разработку предложений по их решению

7. Результат проверки на заимствования _____

8. Вывод о возможности (невозможности) допуска ВКР к защите

Руководитель дипломной работы _____ подпись

