


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Псковский государственный университет»
ФИЛИАЛ
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Псковский государственный университет»
в г. Великие Луки Псковской области


СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической работе

 А.А. Калиновская
«24» 10 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

 С.А. Катченков
«24» 10 2023 г.

**ПРОГРАММА
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО
(на базе основного общего образования)**

Квалификация выпускника – Специалист по туризму и гостеприимству

Великие Луки
2023

Рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных, прав-
вовых и экономических дисциплин

Протокол № 2 от «22» 10 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Иванова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	5
3. ФОРМЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, УСЛОВИЯ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ	24
3.1. Формы ИА	24
3.2. Условия допуска обучающихся к ИА	24
3.3. Порядок проведения процедуры ИА в форме ДЭ	25
3.4. Процедура проведения ИА	25
3.5. Документация по итогам ИА	27
3.6. Особенности проведения итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья	27
4. ТЕМАТИКА ДИПЛОМНЫХ РАБОТ	27
5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ОБЪЕМУ И СТРУКТУРЕ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ	28
5.1. Требования к определению тематики, содержания, объема и структуры дипломной работы	28
5.2. Обязательные документы и материалы, необходимые для выполнения дипломной работы	29
5.3. Требования к выполнению дипломной работы	29
6. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА	31
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	37
7.1. Критерии оценки итоговой аттестации	37
7.2. Критерии оценки демонстрационного экзамена	39
СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ И ЭКСПЕРТОВ	40
ПРИЛОЖЕНИЕ А. «ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ»	41

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство составлена в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказа Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»;

– Приказа Минобрнауки России от 17.05.2012 N 413 (ред. от 12.08.2022) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.06.2012 N 24480) реализуемый на основании рекомендаций по реализации среднего общего образования в пределах освоения образовательной программы среднего профессионального образования» (письмо Минпросвещения России от 01.03.2023 № 05-592);

– Приказа 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);

– Приказа Минпросвещения России от 08.11.2021 N 800 (ред. от 19.01.2023) «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.12.2021 N 66211);

– Приказа Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 (ред. от 18.11.2020) «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся») (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59778);

– Приказа Минтруда России от 07.05.2015 N 282н "Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395);

– Приказа Минтруда России от 05.09.2017 N 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (Зарегистрировано в Минюсте России 22.09.2017 N 48310);

Итоговая аттестация (ИА) проводится итоговой экзаменационной комиссией (ИЭК) в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной профессиональной образовательной программы по специальности, соответствующей требованиям ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, в т. ч. уровень сформированности общих и профессиональных компетенций.

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

В соответствии с требованием ФГОС СПО тематика дипломной работы соответствует одному или нескольким профессиональным модулям:

- ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг.

При разработке программы итоговой аттестации определены:

- форма и вид итоговой аттестации;
- сроки проведения итоговой аттестации;
- требования к дипломной работе;
- условия подготовки и процедура проведения итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

Данная программа доводится до сведения студентов не позднее, чем за шесть месяцев до начала итоговой аттестации.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Целью итоговой аттестации (ИА) является комплексная оценка качества и уровня подготовки выпускника, а также соответствие результатов освоения образовательной программы требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, требованиям работодателей.

Требования к профессиональной подготовленности выпускника, необходимые для выполнения им профессиональных функций

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; Определять этапы решения задачи; Выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; Определять необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Знания: Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах; Структуру плана для решения задач; Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: Определять задачи для поиска информации; Определять необходимые источники информации; Планировать процесс поиска; Структурировать получаемую информацию; Выделять наиболее значимое в перечне информации; Оценивать практическую значимость результатов поиска; Оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; Использовать современное программное обеспече-</p>

		<p>ние; Использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Знания: Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; Приемы структурирования информации; Формат оформления результатов поиска информации, Современные средства и устройства информатизации; Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
ОК 03	<p>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>Умения: 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.</p> <p>Знания: Содержание актуальной нормативно-правовой документации; Современная научная и профессиональная терминология; Возможные траектории профессионального развития и самообразования; Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; Правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты.</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: Организовывать работу коллектива и команды; Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>Знания: Психологические основы деятельности коллектива, Психологические особенности личности; основы проектной деятельности.</p>

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.</p> <p>Знания: Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-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>Умения: Описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>Знания: Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; Значимость профессиональной деятельности по специальности; Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: Соблюдать нормы экологической безопасности; Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; Организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> <p>Знания: Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; Пути обеспечения ресурсосбережения; Принципы бережливого производства; Основные направления изменения климатических условий региона.</p>

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; Пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности.</p> <p>Знания: Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения.</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.</p> <p>Знания: Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; Особенности произношения; Правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>

Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
-------------------	--------------------------------	---------------------------------

<p>ВД 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>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Владеть культурой межличностного общения.</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; Основы трудового законодательства Российской Федерации; Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Оказывать первую помощь;</p>
		<p>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>

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

		<p>туристские и дополнительные услуги; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства.</p>
	<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; Основы трудового законодательства Российской Федерации; Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Оказывать первую помощь; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства.</p>

<p>ВД. 02. Предоставление гостиничных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки: 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 гост-</p>
---	--	---

		<p>тей 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.</p> <p>Умения: 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;</p>
--	--	---

		<p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <hr/> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; Технологии организации процесса питания; Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; Гостиничный маркетинг и технологии продаж; Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; Специализиро-</p>
--	--	--

		<p> ванные информационные программы 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>
--	--	--

	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки: Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного Комплекса; Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); Подготовка отчетов о своей работе за смену; Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения.</p> <p>Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; 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;</p>
--	--	---

		<p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе синвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; Технологии организации процесса питания; Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; Гостиничный маркетинг и технологии продаж; Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; Специализированные информационные программы 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;</p>
--	--	---

		<p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
	<p>ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки:</p> <p>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</p>

		<p>офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p> <p>Умения: Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и 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</p>
--	--	---

		<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; Технологии организации процесса питания; Основы организации, планирования и 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 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;</p>
--	--	--

		<p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
	<p>ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p>

		<p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; 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;</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</p> <p>Умения:</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</p> <p>Вести журнал передачи смены.</p>
--	--	--

		<p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
--	--	--

3. ФОРМЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ, УСЛОВИЯ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

3.1. Формы ИА

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство при реализации программы подготовки специалистов среднего звена установлена форма итоговой аттестации: демонстрационный экзамен и защита дипломной работы.

Объем времени на ИА (216 ч.), в том числе:

- на подготовку к ИА - 4 недели (144 ч.);
- на проведение ИА - 2 недели (72 ч.).

Сроки проведения ИА устанавливаются в соответствии с учебным планом по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и календарным учебным графиком.

3.2. Условия допуска обучающихся к ИА

Необходимым условием допуска к итоговой аттестации является:

- представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов деятельности;
- наличие зачетной книжки (подтверждает отсутствие у обучающегося академических задолженностей и выполнение учебного плана или индивидуального учебного плана).

Решение о допуске студентов к итоговой аттестации утверждается приказом директора филиала.

Необходимым условием допуска к защите дипломной работы является:

- наличие дипломной работы, выполненной в соответствии с индивидуальным заданием, в сроки, установленные графиком;
- наличие отзыва руководителя дипломной работы;
- наличие рецензии специалиста отраслевой организации (предприятия) или другой образовательной организации.

3.3. Порядок проведения процедуры ИА в форме ДЭ

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД. ЦПДЭ располагается на территории образовательной организации. 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.

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

Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

Требование к продолжительности демонстрационного экзамена:

Продолжительность демонстрационного экзамена (не более)	1 ч. 40 мин.
---	---------------------

3.4. Процедура проведения ИА

Выпускники, освоившие основную профессиональную образовательную программу среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (на базе основного общего образования), проходят ИА в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

Программа организации проведения защиты дипломной работы как часть программы ИА включает:

- Общие положения
- Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующую уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Тематика дипломных работ определяется Филиалом ПсковГУ в г. Великие Луки Псковской области (далее – Филиал).

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

Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется в соответствии с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в Псковском государственном университете, утвержден приказом ректора 01.09.2022 № 0901-3.

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

Результаты ИА определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в соответствии с установленными критериями; объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ИЭК.

Заседания ИЭК протоколируются. В протоколе записываются: итоговая оценка ИА, присуждение квалификации. Протоколы подписываются председателем, заместителем председателя, членами ИЭК, ответственным секретарем.

Лицам, не проходившим ИА по уважительной причине, предоставляется возможность пройти ИА без отчисления из образовательной организации.

Лицам, не прошедшим ИА или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы среднего профессионального образования и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Обучающиеся, не прошедшие ИА или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят ИА не ранее чем через 6 месяцев после прохождения ИА впервые.

3.5. Документация по итогам ИА

Решение ИЭК о присвоении квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство о выдаче диплома выпускникам, прошедшим ИА, оформляется протоколом ИЭК и приказом директора Филиала.

По окончании ИА председатель ИЭК составляет отчет о работе комиссии.

3.6. Особенности проведения итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья итоговая аттестация проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных особенностей и состояния здоровья в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального, высшего и дополнительного образования в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет».

4. ТЕМАТИКА ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

Темы дипломных работ

№ п/п	Тема дипломной работы	Соответствие темы ООП
1.	Автоматизация бизнес-процессов в гостиничном бизнесе	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
2.	Автоматизация деятельности туристического предприятия	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
3.	Автоматизированные системы бронирования и резервирования	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
4.	Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
6.	Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
7.	Активные виды туризма в России	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

8.	Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
9.	Брендинг-стратегия	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
10.	Важнейшие факторы развития внутреннего туризма на примере конкретного региона Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
11.	Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм Внутренний туризм России	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
12.	Важнейшие факторы развития внутреннего туризма на примере конкретного региона Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
13.	Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
14.	Внутренний туризм России	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
15.	Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере:)	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
16.	Гостиничные цепи как перспективная форма организации средств размещения	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
17.	Имидж России в международном туризме	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг
18.	Инновация в сфере туризма	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг

5. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ОБЪЕМУ И СТРУКТУРЕ ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

5.1. Требования к определению тематики, содержания, объема и структуры дипломных работ

Обязательным требованием является – соответствие тематики дипломной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Темы дипломных работ рассматриваются на заседании цикловой (предметной) комиссии.

Студенту предоставляется право выбора темы дипломной работы, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения.

После согласования тематики дипломных работ приказом директора филиала проходит утверждение и закрепление за студентами темы дипломной работы и назначении руководителей и консультантов дипломных работ из числа работников отраслевых предприятий и организаций, ведущих преподавателей цикловой (предметной) комиссии.

5.2 Обязательные документы и материалы, необходимые для выполнения дипломной работы

Индивидуальное задание по теме дипломной работы, где в соответствующих разделах формулируются конкретные требования к каждой части, рассматривается на заседании цикловой (предметной) комиссии, подписывается руководителем дипломной работы и утверждается заместителем директора по учебно-производственной работе.

Выдача задания на дипломную работу студенту должна состояться не позднее, чем за две недели до начала преддипломной практики и должна сопровождаться консультацией со стороны руководителя, в ходе которой разъясняются задачи, структура, объем работы, принцип разработки и оформления.

Дипломная работа выполняется в соответствии с утвержденным графиком, где предусмотрены сроки выполнения всех отдельных частей дипломной работы и предварительной защиты.

5.3. Требования к выполнению дипломной работы

5.3.1. Дипломная работа по структуре состоит из введения, двух разделов и заключения.

Материалы дипломной работы располагаются в следующей последовательности:

- титульный лист;
- оглавление с указанием разделов, подразделов и страниц;
- введение;
- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

5.3.2. Краткая характеристика разделов:

Содержание дипломной работы.

Основную часть дипломной работы составляют теоретические и практические разделы, разделенные на пункты. Разделы и тема дипломной работы не могут называться одинаково. Раздел или пункт не могут иметь название, состоящее из одного слова.

Введение - вступительная часть выпускной дипломной работы. Объем введения должен быть небольшим – 1,5–2 страницы. Введение к дипломной работы в обязательном порядке содержит следующие элементы: актуальность, цель, задачи, объект и предмет дипломной работы.

Основная часть должна состоять из теоретической и практической.

В теоретической части дается теоретическое освещение темы на основе полученной информации, аспектов изучаемого объекта и предмета дипломной работы. В ней содержится обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме дипломной работы.

В практической части проводится анализ практического материала, полученного во время преддипломной практики, а также разрабатываются практические предложения и мероприятия по улучшению организации и контроля текущей деятельности работников различных служб (структурных подразделений) гостиничных и туристических комплексов (предприятий) с учётом инновационных изменений.

Изложение содержания работы должно быть строго логичным. Особое внимание следует обратить на переход от одного раздела к другому. Содержание основной части должно соответствовать тематике дипломной работы.

Заключение подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в дипломной работе (1 – 2 страницы).

Заключение – последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам работы, отражающим новизну и практическую значимость, предложения по использованию ее результатов.

После заключения размещается *список использованных источников и приложения*, являющийся важной частью дипломной работы и отражающий самостоятельность и творческий подход студента. При составлении списка источников и литературы необходимо соблюдать определенную последовательность в перечислении библиографических записей. Список использованных источников отражает перечень источников, которые использовались при написании дипломной работы.

5.3.3. Дипломная работа должна быть выполнена на стандартных листах белой бумаги формата А4 и оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2017 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»; ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

На титульном листе дипломной работы ставится подпись заведующего отделением СПО о допуске работы к защите и подписи руководителя и консультанта дипломной работы.

Дипломная работа должна быть выполнена в соответствии с Основными требованиями к оформлению дипломной работы (Приложение А).

5.3.4. Защита дипломной работы проводится в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием, и включает в себя доклад студента, чтение рецензии и отзыва руководителя дипломной работы, вопросы членов комиссии, ответы студента.

Выпускник предоставляет в итоговую экзаменационную комиссию дипломную работу на бумажном носителе в жестком переплете, оформленную в соответствии с ГОСТом.

5.3.5. Общее руководство и контроль за ходом выполнения дипломной работы осуществляет заведующий отделением СПО, непосредственное руководство осуществляет руководитель дипломной работы.

Выполнение дипломной работы осуществляется студентом с соблюдением сроков, установленных в графике выполнения дипломной работы. В случае нарушения сроков одного из этапов выполнения дипломной работы руководитель ВКР ставит в известность заведующего отделением СПО.

Дипломная работа, выполненная в полном объеме в соответствии с заданием, подписанная выпускником, передается руководителю дипломной работы для заключительного контроля. Руководитель пишет отзыв, где отражает качество содержания выполненной дипломной работы, проводит анализ хода ее выполнения, дает характеристику работы выпускника и выставляет оценку. Отзыв руководителя дипломной работы о работе выпускника над дипломной работой является основанием для допуска студента к ее рецензированию.

Рецензирование выполненных дипломных работ осуществляется специалистами из числа работников отраслевых предприятий и организаций, которые определяли тематику дипломной работы, или преподавателями вузов.

Рецензия должна включать:

- заключение о соответствии дипломной работы заданию на нее;
- оценку качества выполнения каждого раздела дипломной работы;
- оценку степени разработки перспективных вопросов, оригинальности и практической значимости дипломной работы;
- оценку практической значимости и возможности внедрения (апробации) на предприятии, в организации;
- оценку дипломной работы.

Внесение изменений в дипломную работу после получения рецензии не допускается. Во время защиты студент вправе согласиться или не согласиться с рецензией, обосновав свой выбор.

Отзыв руководителя дипломной работы, рецензию на дипломную работу и саму дипломную работу студент сдает заведующему отделением СПО для предоставления их в ИЭК до начала ее работы.

6. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЙ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени. Образцы заданий, шкала оценок в составе комплекта оценочной

документации размещаются на сайте оператора до 1 октября года, предшествующего проведению демонстрационного экзамена (далее – ДЭ). Конкретный вариант задания доступен главному эксперту за день до даты ДЭ. Схема оценки формируется на основе модулей задания, приведенного в оценочных материалах. Шкала оценок для каждой схемы оценки задания демонстрационного экзамена базового уровня составляет 50 баллов. Схема оценки содержит несколько критериев.

Образец задания

Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Задание модуля 1:

Составить штатное расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения:

- рассчитать необходимое количество администраторов;
- заполнить таблицу-расписание, представленную в Приложении 1.1 к образцу задания, используя условные обозначения.

Задание выполняется на площадке «Back-office». Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.

Задание модуля 2:

Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов:

- предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям;
- осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями.

Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.

Модуль 2: Предоставление гостиничных услуг

Задание модуля 1:

Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчёт при заселении. Задание выполняется на русском языке:

- гость хотел бы заселиться в отель на одну ночь;
- предварительного бронирования у гостя нет;
- гость хотел бы оплатить свое проживание при заезде.

Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.3 к образцу задания.

Составить расписание на неделю с 11 по 16 марта для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу.

Условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30;

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30;

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30;

О – выходной день;

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Называть только то, что спросит администратор</i>
Уточняет суть запроса	У меня традиция – ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное – интересная экспозиция.
Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	<i>Активное слушание</i>
Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал.
Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
Если уточняет детали по билетам	<i>Называть только то, что спросит администратор:</i> 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита: Гость выглядит устало.

Подготовить в АСУ:

- вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты; Реквизит:
- банковская карта, паспорт.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте, я бы хотел заселиться.
Если спросят, как прошло путешествие	Неплохо, но я так устал с дороги. Был очень долгий перелёт.
Узнает имя гостя	<i>Назвать имя</i>
Уточняет есть ли бронирование	Нет. Это проблема?
Просит предоставить документы	<i>Давать только те документы, которые просит администратор</i>
Уточняет даты проживания, предпочтения по категории, количество гостей	<i>Отвечать только на те вопросы, которые задает администратор</i> Кол-во гостей: Я один Даты: На одну ночь <i>Особые пожелания к номеру:</i> Номер с хорошим видом из окна
Предлагает варианты размещения	<i>Выбрать любой из предлагаемых вариантов</i>
Предлагает пакеты питания	Только завтрак.
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, конечно.
Возможно, предложат заполнить регистрационную форму	<i>Заполнить все, что скажут Если не скажут:</i> Что именно мне нужно заполнить?
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	Я хотел бы оплатить своё проживание сразу. По карте

Рассказывает всю необходимую информацию	<i>Внимательно слушать</i> Да, хорошо.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Спрашивает, чем может еще помочь	Нет ничего не нужно, я бы хотел уже пойти в комнату.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Пока.

Требования к оцениванию демонстрационного экзамена

Максимально возможное количество баллов	50
---	----

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	24,00
ИТОГО			50,00

Схема перевода результатов демонстрационного экзамена :

Оценка (пятибалльная шкала)	«2»	«3»	«4»	«5»
1	2	3	4	5
Оценка в баллах (пятидесятибалльная шкала)	0,00 – 9,99	10,00 – 19,99	20,00 – 34,99	35,00 - 50,00
Оценка в процентах	0,00 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 69,99	70,00 - 100,00

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Критерии оценки итоговой аттестации

Критерии	Показатели			
	Оценки «2 – 5»			
	«неуд.»	«удовлетв.»	«хорошо»	«отлично»
Уровень сформированности компетенций	Компетенции не сформированы	Компетенции сформированы частично	Компетенции сформированы	Компетенции сформированы
Актуальность	Актуальность исследования автором не обосновывается. Не точно и не полностью сформулированы цель, задачи	Актуальность работы не сформулирована. Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе	Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы отражает основные аспекты изучаемой темы	Актуальность проблемы исследования обоснована. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе
Оценка содержания работы	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения присутствует	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы

Сроки выполнения	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков
Самостоятельность в работе	Самостоятельные выводы отсутствуют. Автор плохо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания.	Самостоятельные выводы отсутствуют. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания.	Автор работы делает выводы. Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы	Автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР
Оформление работы	Представленная ВКР не соответствует требованиям к оформлению работы	Представленная ВКР имеет отклонения в оформлении работы	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок	Соблюдены все правила оформления работы
Отзывы руководителя и рецензента	Отзывы руководителя и рецензента имеют существенные критические замечания	Отзывы руководителя и рецензента не имеют существенных критических замечаний	Имеются положительные отзывы руководителя и рецензента, принципиальные замечания отсутствуют	Имеются положительные отзывы руководителя и рецензента, принципиальные замечания отсутствуют
Защита работы	Представление работы в устном докладе не отражает основные полученные результаты, имеются существенные недочеты в иллюстративном материале. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР свидетельствуют о недостаточном владении материалом ВКР	В устном докладе представлены основные полученные результаты, но имеются недочеты в иллюстративном материале. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР свидетельствуют о недостаточном владении материалом ВКР	Представление работы в устном докладе в основном отражает полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР сформулированы четко, но с недостаточной аргументацией	Представление работы в устном докладе полностью отражает полученные результаты, иллюстративный материал отличается наглядностью. Ответы на вопросы комиссии в процессе защиты ВКР сформулированы четко, с достаточной аргументацией, свидетельствуют о полном владении материалом ВКР

7.2. Критерии оценки демонстрационного экзамена

Критерии	Показатели			
	Оценки «2 – 5»			
	«неуд.»	«удовлетв.»	«хорошо»	«отлично»
Уровень сформированности компетенций	Компетенции не сформированы	Компетенции сформированы частично	Компетенции сформированы	Компетенции сформированы
Выполнение демонстрационного экзамена	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 0,00 - 9,99 или 0,00 –19,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 10,00 – 19,99 или 20,00 – 39,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 20,00 – 34,99 или 40,00 – 69,99 %	Количество набранных баллов по модулям демонстрационного экзамена (от максимально возможного количества) составляет от 35,00 - 50,00 или 70,00 - 100,00 %

Разработчики:

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки
Псковской области, председатель цикловой
(предметой) комиссии гуманитарных,
правовых и экономических дисциплин,
руководитель ООП

С.В. Иванова

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки
Псковской области, заместитель директора по
учебно-производственной работе

М.Н. Сипкина

Филиал ПсковГУ в г. Великие Луки
Псковской области, преподаватель

Е.С. Новикова

Генеральный директор,
ООО «Гостинично-ресторанный комплекс
«Амарис»»



М.В. Никитин

Эксперты:

Руководитель службы приема и размещения
ООО «ГРК «Амарис» г. Великие Луки



А.Ю. Рачкова

Руководитель гостиницы «Юбилейная»

Л.Г. Бедняжонок

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломной работы должен составлять не менее 50 страниц печатного текста (без приложений). Текст ВКР должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4. Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

Размеры полей по ГОСТ 7.32-2001: левое –30 мм, правое –10 мм, верхнее –20 мм, нижнее –20 мм. Текст выровнен по ширине, заказан абзацный отступ 1,25 мм.

Нумерация страниц - сквозная. Страницы дипломной работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номера страницы на нем не ставят. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Наименование структурных элементов работы «Содержание», «Введение», «Основная часть» «Заключение», «Список использованных источников» служат заголовками структурных элементов, печатаются с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, с применением полужирного начертания, не нумеруются. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы. После любого заголовка должен следовать текст, а не рисунок, формула, таблица или новая страница.

Основную часть работы следует делить на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруются арабскими цифрами и записываются по центру. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. После номера раздела в тексте ставят точку (1., 2., 3. и т.д.). Номер подраздела или пункта включает номер раздела и порядковый номер подраздела или пункта, разделенные точкой (1.1, 1.2, 1.3 и т.д.). Номер подпункта включает номер раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные точкой (1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3 и т.д.). После номера подраздела, пункта и подпункта в тексте точку не ставят.

Заголовки разделов, подразделов следует печатать по центру с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, с применением полужирного начертания. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов и подразделов. Пункты заголовков не имеют. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Если раздел состоит из одного подраздела, то подраздел не нумеруется. Если подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется.

Перед перечислениями внутри пунктов или подпунктов следует ставить дефис или строчную букву (за исключением ё, з, о, ч, ь, й, ы, ь) после которой ставится скобка. Для дальнейшей детализации перечислений используются арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Например,

а) _____

б) _____

1) _____

2) _____

в) _____

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки и т.п.) и таблицы следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации и таблицы должны быть даны ссылки.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Слово «Рисунок» и его наименование помещают после пояснительных данных и располагают посередине строки без точки в конце.

Например: Рисунок 1 – Банкетный зал ресторана гостиницы.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2».

Слово «Таблица» помещается над таблицей с выравнением по правому краю, через пробел ставится номер таблицы. Название таблицы следует помещать над таблицей посередине строки без точки в конце. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы нумеруются двумя способами:

1) сквозная нумерация в пределах всей работы (кроме приложений) (рекомендуется при небольшом количестве таблиц);

2) нумерация в пределах глав работы.

Во втором случае номер состоит из двух цифр, первая обозначает главу, а вторая порядковый номер таблицы в пределах данной главы.

При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», номер и ее название указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы. Например, Продолжение таблицы 1.

Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы.

Если повторяющийся в разных строках графы (колонки) таблицы текст состоит из одного слова, то его после первого написания допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, марок, знаков, математических и химических символов не допускается. Если данные в какой – либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставят прочерк.

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Таблица В.3.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Допускается применять размер шрифта в таблице 12 кегль. Разделять заголовки и подзаголовки граф диагональными линиями не допускается.

Формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. При выполнении операции умножения, применяют знак «х». Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует проводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей дипломной работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Например,

$$A=a:b, (1)$$

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например (3).

В работе допускается выполнение уравнений и формул рукописным способом черными чернилами.

Ссылки на использованные источники приводятся обязательно.

При упоминании в тексте работы какого-либо автора указываются сначала его инициалы, затем фамилия, например, как подчеркивает Р.А. Фатхутдинов, по мнению С.А. Попова и т.д.

Сноски оформляются с абзацным отступом, 12 кеглем через 1 интервал: сначала указывается фамилия, затем инициалы автора, например, Фатхутдинов Р.А. и т.д. Обязательно указывается страница, с которой приводится информация.

При использовании впервые в тексте какой-либо научной работы (монографии, статьи и пр.) в сноске указываются все входные данные о ней (фамилия и инициалы автора, название, место издания, год, страница). При указании полностью, за исключением названий Москва (употребляется сокращение М.) и Санкт-Петербург (употребляется сокращение СПб).

При использовании статьи в сноске указываются фамилия и инициалы автора, название, журнал, год, номер, страница, на которой находится соответствующий текст, например: Краснова В. Как освоить новую экономику // Эксперт, 2002, №1, с. 50.

При первом упоминании нормативного акта в тексте дипломной работы следует указать его полное наименование, дату принятия и сделать сноску, в которой указать официальный источник опубликования, например:

В соответствии с Федеральным законом «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16 июля 1998 года.

При составлении ссылок на электронные ресурсы следует учитывать некоторые особенности: В затекстовых ссылках электронные ресурсы включаются в общий массив ссылок, и поэтому следует указывать обозначение материалов для электронных ресурсов — [Электронный ресурс].

Например:

1 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki>

2 Бахтин М.М. Творчество Франсуа Рабле и народная культура средневековья и Ренессанса. — 2-е изд. — М.: Худож. лит., 1990. — 543 с. [Электронный ресурс].

URL: http://www.philosophy.ru/library/bahtin/rable.html#_ftn1 (дата обращения: 05.10.2008).

Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и имеют постраничную нумерацию. Печатание сносок в конце работы с общей порядковой нумерацией не допускается.

В примечаниях приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций электронного ресурса. Сведения приводят в следующей последовательности: системные требования, сведения об ограничении доступности, дату обновления документа или его части, электронный адрес, дату обращения к документу.

Электронный адрес и дату обращения к документу приводят всегда. Дата обращения к документу — та дата, когда человек, составляющий ссылку, данный документ открывал, и этот документ был доступен.

Системные требования приводят в том случае, когда для доступа к документу нужно специальное программное обеспечение, например Adobe Acrobat Reader, Power Point и т.п. Сведения ограничения доступа приводят в том случае, если доступ к документу возможен, например, из какого-то конкретного места (локальной сети, организации, для сети которой доступ открыт), только для зарегистрированных пользователей и т.п. В описании в таком случае указывают: «Доступ из ...», «Доступ для зарегистрированных пользователей» и др. Если доступ свободен, то в сведениях не указывают ничего. Дата обновления документа или его части указывается в том случае, если она зафиксирована на сайте. Если дату обновления установить нельзя, то не указывается ничего. Приложение оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах. Каждое приложение следует начинать с новой страницы и должны иметь общую со всей частью работы сквозную нумерацию страниц. Слово «Приложение» указывается наверху посередине страницы и имеет обозначение заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Нумерация страниц приложений и основного текста должна быть сквозная и является продолжением общей нумерации основного текста. В тексте работы должна быть ссылка на этот материал.

В работе рекомендуется использовать алфавитный принцип расположения источников.

Независимо от выбранного способа группировки в начало списка использованных источников и литературы, как правило, помещаются официальные документы (Законы, Постановления, Указы...).

После определения места каждому источнику в списке в соответствии с выбранным принципом расположения каждое библиографическое описание нумеруется.

При его упоминании или цитировании в тексте работы в квадратных скобках приводится номер, страницы [12, с.5-7; 25, с.105].