

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
среднего профессионального образования
по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Среднее профессиональное образование
базовой подготовки

Квалификация выпускника специалист по туризму и гостеприимству

На базе основного общего образования

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ ОЧНАЯ

СРОК ОБУЧЕНИЯ 2 года 10 месяцев

Кострома 2023

Программа государственной итоговой аттестации специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022 г. №1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры МКиТ

Рецензент: Пухачева Л.Л., директор ООО «Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКиТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация, завершает освоение основной образовательной программы, является обязательной для всех обучающихся. Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

2. Перечень компетенций, оцениваемых в ходе государственной итоговой аттестации

В процессе государственной итоговой аттестации осуществляется оценка следующих компетенций:

Общие компетенции

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

	<p>информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение 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</p>
<p>ОК 03</p>	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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>
<p>ОК 04</p>	<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:</p>

		психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого	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 Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения

	производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	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 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
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общепрофессиональные 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 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

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; 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>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</p>

	гостеприимства.	(ведение документации, хранение и извлечение информации).
	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	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
ВД 02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Навыки: 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 Умения: 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

		<p>Вести документацию, хранение и извлечение информации;</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов;</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов;</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
	<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Навыки:</p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Умения:</p> <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы,</p>

		<p>регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
<p>ВД 02 В</p> <p>Предоставление гостиничных услуг (по выбору)</p>	<p>ПК 3.1.</p> <p>Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки:</p> <p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение</p> <p>Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</p>

		<p>приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения</p>
--	--	--

		<p>в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки:</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>

		<p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 3.3.</p> <p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу</p>	<p>Навыки:</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и</p>

	<p>гостиничных услуг</p>	<p>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</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>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</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:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и</p>
--	--------------------------	--

		<p>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 работеслужб питания, приема и размещения, нумерного 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 Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Навыки: 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</p>

		<p>деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <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>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работеслужб питания, приема и</p>
--	--	--

		<p>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 Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--

3. Структура и содержание государственной итоговой аттестации

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 6 зачетных единиц, 6 недель.

4. Формы проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

4.1. Содержание демонстрационного экзамена

Порядок проведения демонстрационного экзамена определяется Регламентом проведения демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования.

Практическая задача, моделирующая профессиональную деятельность и выполняемая в рамках демонстрационного экзамена, включает в себя:

- выполнение кейс-задания в форме сквозной практической задачи, моделирующей профессиональную деятельность обучающегося по контролируемому виду профессиональной деятельности;
- публичная защита проекта.

4.3. Методические рекомендации для обучающихся по подготовке к демонстрационному экзамену

Демонстрационный экзамен по стандартам проводится с целью определения у студентов и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО).

Государственная итоговая аттестация в части демонстрационного экзамена организована как демонстрация выпускником выполнения нескольких основных видов деятельности по специальности 43.02.16. «Туризм и гостеприимство».

Задание заключается в подборе коммерческого предложения по заданным параметрам и структуре.

1.Заголовок (тема). Коммерческое предложение тура в страну в соответствие с запросами клиентов.

2.Запрос потребителя. Название страны, курорта. Категория отеля. Сроки и количество дней. Время путешествия. Питание. Дополнительные условия клиента (первая линия, песчаный пляж), дополнительные услуги: экскурсии.

3. ЛИД. Заинтересовать новизной или выгодой предложения.

4. ОФФЕР. Формулировка коммерческого предложения (дать полное описание). Дата вылета, количество дней и ночей. Стоимость. Страна. Курорт, досуг, достопримечательности. Отель. Категория, Тип номеров, услуги в отеле. Питание. Достоинства. Преимущества. Сравнение двух отелей. Преимущества и выбор предложения. Обоснование выбора. Предполагаемые возражения. Дополнительно экскурсии, их стоимость . О компании турагента, контакты. Туроператор, его преимущества. Гарантии. Дополнительные преимущества (скидки, акции, бонусы) если есть. Отзывы туристов.

5. Призыв к покупке

4.4 Требования к дипломному проекту

Дипломный проект представляет собой выполненную обучающимися работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Дипломный проект помогает наиболее адекватно определить уровень и подготовленность выпускника к самостоятельной работе в соответствии с получаемой специальностью.

Работа включает в себя введение, теоретическую часть, практическое исследование или проектную часть и заключение. При необходимости к основному тексту могут быть даны приложения, помещенные в конце работы.

В работе выдерживается следующая логико-композиционная структура научно-практического исследования:

- введение, которое должно содержать исходное теоретико-методологическое основание, четкое и краткое обоснование научной и (или) практической актуальности выбранной темы, определение объекта и предмета исследования или разработки, формулировку цели и задач, описание использованных при выполнении работы методов исследования и обработки данных, а также практическую значимость исследования (объем введения 1-5 стр.);

- основная часть (2-3 главы), которая включает теоретическую и эмпирическую части работы. В теоретической главе предлагается анализ работ по избранной проблеме, излагаются концептуальные теоретические положения исследования. В эмпирической главе представлены обобщение опыта практической деятельности и/или результаты исследования и/или результаты формирующего эксперимента. Любой из вариантов выполнения эмпирической части работы должен содержать значимые для практики выводы, методические рекомендации по разрешению выявленных проблем, улучшению качества профессиональной деятельности в конкретном аспекте, рассматриваемом в работе (30-50 стр.);

- заключение, в котором содержатся теоретические, и практические выводы работы (2-5 стр.);

- список использованных источников (исследований, монографий, учебных пособий, научной периодики и т.д.), оформленный в соответствии с требованиями стандарта; - приложения, которые включают материалы первичных эмпирических данных, результаты их статистической обработки, (представленные в виде таблиц, графиков, схем, рисунков и т.п.). Материалы приложения не входят в общий объем дипломного проекта.

Работа может содержать проектную часть, представленную в различных вариантах, в зависимости от темы (предмета исследования) и объекта исследования, и содержать проектную разработку проблемы, заявленной в теме дипломного проекта. В частности, в проектной части могут быть представлены разработки:

- методического обеспечения туров и экскурсий; новых форм управления, организации деятельности предприятий (структурных подразделений) социально-культурного сервиса и туризма;

- мероприятий по повышению эффективности их деятельности; различных вариантов предоставления сервисных услуг (рекламной и выставочной деятельности и др.), в частности, обоснование отдельных мероприятий и расчеты эффективности их внедрения;

- стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций; приемов и методов формирования системы межличностного общения; организации и обеспечения контроля качества предоставляемых услуг; системы мер по повышению качества предоставляемых услуг.

5. Порядок проведения государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация проводится в соответствии с требованиями следующих федеральных и локальных актов:

— Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Приказа Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (далее – Порядок);

— Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

— Письмо Минобрнауки России от 20 июля 2015 г. N 06-846 «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена».

— Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденное ученым советом КГУ, 2023 г.

6. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для подготовки к государственной итоговой аттестации

Подбор литературы осуществляется совместно с руководителем ВКР в зависимости от выбранной темы.

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для подготовки к государственной итоговой аттестации

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Официальный портал «Ростуризм»

1.1. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.

2. Справочная система «Консультант Плюс»

2.1. Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/

2.2. Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28

2.3. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2012г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

2.4. Об утверждении государственной программы «Развитие культуры и туризма Костромской области на 2014-2020 годы» (с изменениями на 30 октября 2017 года). [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативнотехнической документации– Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/460290926>

3. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>

4. ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.[Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативнотехнической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>

5. ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.[Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>

6.Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2017г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

7. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

8.Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>

9.Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом–Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>

10. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>

11.Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо– Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Федеральный портал «Российское образование»;

2. Официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации
Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»

2. ЭБС «Университетская библиотека online»

3. ЭБС «Znanium»

4. ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина» (ЭЧЗ и Интернет)

5. Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭЧЗ)

8. Материально-техническое и информационное обеспечение государственной итоговой аттестации

Материально-техническое оснащение для проведения демонстрационного экзамена формируется в соответствии с требованиями.

Для защиты дипломного проекта: Доска, ноутбук, видеопроектор, проекционный экран.

