
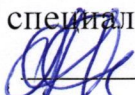


Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО), утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 года № 1100 по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования.

Программа ГИА обсуждена на заседании педагогического совета филиала с участием председателя государственной экзаменационной комиссии
Протокол № 03 от « 13» января 2025 г.

Начальник отдела СПО
 Г.Х. Зинурова
Председатель ПЦК
специальных дисциплин
 М.В. Арбузова

1. Область применения программы ГИА

Программа ГИА является частью программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ) углублённой подготовки в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство и может быть использована для государственной итоговой аттестации специалистов по туризму и гостеприимству дневной формы обучения.

2. Требования к результатам освоения программы ППССЗ

Специалист по сервису на транспорте должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

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

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

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

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

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

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

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

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

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся при подготовке и защиты выпускной квалификационной работы должен:

иметь практический опыт:

- консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;
- получения, учёта и оформления заказов на экскурсии;
- формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;
- поддержания контактов с туристскими информационными центрами;
- координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;
- ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги;
- контроля реализации заказов на экскурсионные услуги;
- ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги;
- определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания;
- отбора и изучения экскурсионных объектов;
- отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания;
- формирования программ экскурсионного обслуживания;
- формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов);
- составления маршрута и текста экскурсии;
- отбора объектов для показа во время экскурсии;
- отбора информационных материалов для проведения экскурсии;
- определения методических приемов проведения экскурсии;
- объезда (обхода) маршрута экскурсии;
- оформления экскурсионной документации.

уметь:

- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;
- принимать заказы на экскурсионные услуги;
- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;

- использовать систему электронных путевок
- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)
- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
- корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации
- определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания
- составлять программы экскурсионного обслуживания
- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
- бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
- собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко культурные, экономические и туристские);
- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро;
- основы делопроизводства;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;
- технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;
- иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;

- этика межкультурного и делового общения;
- туристский потенциал населенного пункта (района);
- теоретические основы экскурсионной деятельности;
- этику и культуру межличностного общения;
- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

3. Вид государственной итоговой аттестации

Государственная итоговая аттестация выпускников проводится в соответствии с программой государственной итоговой аттестации, ФГОС СПО и учебным планом специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в виде демонстрационного экзамена и подготовки, защиты выпускной квалификационной работы продолжительностью 6 недель. Формой проведения является государственный экзамен и защита дипломного проекта (работы).

4. Цели и задачи дипломного проекта:

Дипломный проект (работа) является завершающим этапом обучения студента и предусматривает выполнение им выпускной квалификационной работой (далее - ВКР). Темы ВКР определяются образовательной организацией. Студенту предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки ВКР студенту назначается руководитель. Закрепление за студентами тем ВКР, назначение руководителей осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

Выполнение студентом дипломного проекта (работы), как выпускная квалификационная работа, имеет своей целью:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний по осваиваемой специальности и приобретение навыков практического применения этих знаний при решении научных, технических, экономических и производственных задач;
- развитие навыков ведения как самостоятельной, так и работы в команде, а также овладение методикой теоретических, компьютерных, экономических, проектно-конструкторских и технологических исследований при решении разрабатываемых в выпускной работе проблем и вопросов;
- приобретение опыта систематизации полученных результатов исследований, анализа и оптимизации проектно-конструкторских и конструкторско-технологических решений, формулировки выводов и положений как результатов выполненной работы, а также приобретение опыта их публичной защиты;

- подтверждение подготовленности выпускника к самостоятельной работе в условиях современного производства, его умение пользоваться научно-технической и патентной информацией, государственными и отраслевыми стандартами, руководящими техническими материалами НИИ и проектных организаций.

Задачами студента являются разработка дипломной работы и защита дипломной работы в Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). По результатам решения этих задач ГЭК проводит государственную итоговую аттестацию студента - выпускника с целью присвоения ему квалификации «техник» и выдаче ему диплома с отличием или без отличия.

Дипломный проект является самостоятельной работой студента, связанной с решением теоретических задач, экономических расчетов по специальности.

5. Сроки и этапы дипломного проекта:

Дипломный проект(работа) выполняется в течение последнего семестра теоретического обучения. Студенты, имеющие задолженности, т.е. не завершившие теоретическое и практическое обучение, к защите дипломного проекта(работы) не допускаются.

6. Организация дипломного проекта:

Для непосредственного руководства и контроля за ходом дипломного проекта (работы) каждому студенту назначается персональный руководитель из числа сотрудников учебного заведения или ведущих специалистов отрасли. Основная задача руководителя в процессе дипломного проекта (работы) - организация самостоятельной работы студента. Руководитель обсуждает со студентом вопросы, возникающие при разработке дипломного проекта (работы), полученные результаты и принятые решения, рекомендует литературу, с которой следует ознакомиться.

Допуск к дипломному проекту (работе) оформляется приказом по Каспийскому институту морского и речного транспорта им. ген.-адм. Ф.М. Апраксина филиала ФГБОУ ВО «ВГУВТ», в котором указывается тема дипломного проекта (работы), руководитель дипломного проекта (работы). Задания на разработку дипломного проекта (работы) приводятся в Приложении Б. Образец титульного листа - в приложении В.

В задании указывается тема работы, наименования разделов и подразделов, подлежащих разработке, перечень графического материала, срок сдачи работы. Задание утверждается деканом факультета СПО. В процессе выполнения дипломного проекта (работы) руководитель контролирует работу и соблюдение календарного плана разработки дипломной работы.

Законченный дипломный проект (работа) представляется для предварительной защиты.

Руководитель представляет письменный отзыв, в котором дается характеристика проделанной работы по всем разделам работы.

В отзыве обязательно отмечается степень самостоятельности и творческого участия дипломника, а также возможность присвоения квалификации «техник». Образец отзыва на дипломный проект (работу) приводится в Приложении Г.

На предварительной защите заведующим судоводительским отделением принимается решение о допуске дипломника к защите дипломного проекта (работы) в ГЭК.

Дипломный проект (работа), допущенный к защите в ГЭК, направляется заведующим судоводительским отделением на рецензию представителю работодателя. В качестве рецензента могут привлекаться преподаватели или сотрудники Института морского и речного флота имени Героя Советского Союза М.П. Девятаева - Казанского филиала ФГБОУ ВО «ВГУВТ», а также сотрудники других вузов, научных и проектных организаций, классификационных обществ и т.п., имеющие высшее образование по данному направлению подготовки и большой опыт практической работы в данной области.

В рецензии отмечаются объем и соответствие работы заданию, отмечаются достоинства, недостатки и ошибки, обнаруженные в работе, глубина проработки отдельных вопросов, качество оформления пояснительной записки и чертежей. Рецензия заканчивается оценкой работы по четырехбальной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»). Образец рецензии и рекомендации по её составлению приведены в Приложениях Д, Е.

Порядок защиты дипломного проекта (работы) специалиста определяется приказом Министерства просвещения РФ «Об утверждении порядка проведения ГИА по образовательным программам СПО». Защита дипломного проекта (работы) осуществляется в форме авторского доклада (приложение Ж), на которую отводится не более 10-15 минут, включая время для ответов на вопросы членов комиссии и на замечания, содержащиеся в отзыве и рецензии. В ходе доклада демонстрируется графический материал дипломного проекта (работы). В Приложении И приводится список литературы. Все дипломные проекты (работы) после защиты передаются на хранение в архив Института морского и речного флота имени Героя Советского Союза М.П. Девятаева - Казанского филиала ФГБОУ ВО «ВГУВТ».

7. Критерии оценки:

В критерии оценки уровня подготовки выпускника входит:

- качество устного доклада выпускника;
- качество презентации и наглядного материала, иллюстрирующего основные положения ВКР;
- глубина и точность ответов на вопросы;

- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Оценка защиты дипломного проекта (работы) в ГЭК выводится как среднеарифметический балл оценки членами ГЭК. В соответствии с уровнем подготовки и защиты дипломной работы заносят следующие результаты защиты:

- оценка «5» (отлично): тема ВКР актуальна и актуальность её в работе обоснована; сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе; содержание и структура исследования соответствует поставленным целям и задачам; изложение текста работы отличается логичностью, смысловой завершённостью и анализом представленного материала; комплексно использованы методы исследования, адекватные поставленным задачам; итоговые выводы обоснованы, чётко сформулированы, соответствуют задачам исследования; в работе отсутствуют орфографические и пунктуационные ошибки; работа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями; отзыв руководителя и внешняя рецензия на работу- положительные; публичная защита дипломной работы показала уверенное владение материалом, умение чётко, аргументировано и корректно отвечать на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения; при защите использован наглядный материал (презентация, таблицы, схемы и др.)

- оценка «4» (хорошо): тема ВКР актуальна, имеет теоретическое обоснование; содержание работы в целом соответствует поставленной цели и задачам; изложение материала носит преимущественно описательный характер; структура работы логична; использованы методы, адекватные поставленным задачам; имеются итоговые выводы, соответствующие поставленным задачам исследования; основные требования к оформлению работы в целом соблюдены, но имеются небольшие недочёты; отзыв руководителя и внешняя рецензия на работу- положительные, содержат небольшие замечания; публичная защита дипломной работы показала достаточно уверенное владение материалом, однако допущены неточности при ответах на вопросы; ответы на вопросы недостаточно аргументированы; при защите использован наглядный материал.

- оценка «3» (удовлетворительно): тема работы актуальна, но актуальность её, цели и задачи работы сформулированы нечётко; содержание не всегда согласовано с темой и (или) поставленными задачами; изложение материала носит описательный характер, большие отрывки (более двух абзацев) переписаны из источников; самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально; нарушен ряд требований к оформлению работы; в положительных отзывах и рецензии содержатся замечания; в ходе публичной защиты работы проявились неуверенное владение материалом, неумение отстаивать свою точку зрения и отвечать на вопросы; автор затрудняется в ответах на вопросы членов ГЭК.

- оценка «2» (неудовлетворительно): актуальность исследования автором не обоснована, цель и задача сформулированы неточно и неполно, либо их формулировки отсутствуют; содержание и тема работы плохо согласуются (не согласуются) между собой; работа носит преимущественно

реферативный характер; большая часть работы списана с одного источника либо заимствовано из сети Интернет; выводы не соответствуют поставленным задачам (при их наличии); нарушены правила оформления работы; отзыв и рецензия содержат много замечаний; в ходе публичной защиты работы проявилось неуверенное владение материалом, неумение формулировать собственную позицию; при выступлении допущены существенные ошибки, которые выпускник не может исправить самостоятельно.

Протокол защиты дипломных проектов (работ) в ГЭК подписывается председателем, заместителем председателя, ответственным секретарем и членами ГЭК.

Решение ГЭК принимается на закрытом заседании большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании. При равном числе голосов голос председателя комиссии является решающим. Выпускник, получивший оценку «неудовлетворительно» отчисляется из филиала университета.

Результат дипломного проекта (работы) по направлению 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», кроме неудовлетворительной оценки, вносится в зачетную книжку выпускника и заверяется подписями председателя Государственной экзаменационной комиссии и ее членами. Секретарь экзаменационной комиссии сдает зачетные книжки на отделение специальности.

Пересдача дипломного проекта (работы) на повышенную оценку запрещается. Выпускник, получивший неудовлетворительную оценку на защите дипломного проекта (работы) отчисляется из учебного заведения. Выпускник, не сдавший дипломную работу, может повторно сдать его не ранее чем через 6 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения защиты дипломного проекта (работы).

Выпускник, не сдавший дипломный проект (работу) в связи с неявкой по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно», отчисляется из учебного учреждения с выдачей справки об обучении, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению ППСЗ и выполнению учебного плана.

Выпускник, не сдававший дипломный проект (работу) по уважительной причине (по медицинским показаниям и в других исключительных документально подтвержденных случаях), имеет возможность сдать дипломную работу без отчисления из учебного учреждения в течение шести месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

8. Структура оформления дипломного проекта (работы):

Дипломный проект (работа) должен состоять из пояснительной записки теоретической, аналитической частей, выводов и предложений по совершенствованию деятельности организации.

Дипломный проект (работа) должен быть представлена в печатном виде формата А4. Объем дипломного проекта должен составлять не менее 40 и не

более 100 листов. Оформление дипломного проекта (работы) производится в соответствии с требованиями.

Пояснительная записка состоит из:

- титульного листа;
- задания на дипломный проект (работу);
- содержания;
- перечня литературных источников (федеральные законы, учебная литература, интернет - источники).

9. Форма проведения демонстрационного экзамена, критерии оценки

Демонстрационный экзамен – вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии с лучшими мировыми и национальными практиками, реализуемая с учетом обязательных условий по организации и проведению демонстрационного экзамена (ДЭ).

Демонстрационный экзамен может проводиться в форме государственного экзамена.

Критерии оценки выполнения задания демонстрационного экзамена устанавливаются по разделам задания с учетом ПМ образовательной программы.

Шкала оценивания:

- Оценка **«отлично»**: теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному;

- Оценка **«хорошо»**: теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- Оценка **«удовлетворительно»**: теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки.

Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе указанных профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных центром ИРПО.

10. Процедура апелляции

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию.

Обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменную апелляцию о нарушении, по его мнению, установленной процедуре проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласии с результатами защиты выпускной квалификационной работы.

Апелляция подаётся лично обучающимся или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию не позднее следующего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь ГЭК направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, заключения председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов при проведении государственного аттестационного испытания, а также письменные ответы обучающегося (при их наличии) (для рассмотрения апелляции по проведению государственного экзамена) либо ВКР, отзыв и рецензию (рецензии) (для рассмотрения апелляции по проведению защиты ВКР).

Апелляция рассматривается не позднее 2-х рабочих дней со дня подачи апелляции на заседании апелляционной комиссии, с участием не менее двух третей её состава, на которое приглашаются председатель (заместитель председателя) ГЭК и обучающийся, подавший апелляцию. С несовершеннолетним выпускником имеет право присутствовать один из родителей (законных представителей). Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течении 3-х рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения государственного аттестационного испытания, апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося, не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворения апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения государственного аттестационного испытания обучающегося, подтвердились и повлияли на результат государственного аттестационного испытания.

В случае удовлетворения апелляции, результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передаётся в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Обучающимся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в сроки, установленные университетом.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного экзамена апелляционная комиссия выносит одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного экзамена;
- об удовлетворения апелляции и выставлении иного результата государственного экзамена.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передаётся в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного экзамена и выставления нового.

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное проведение государственного аттестационного испытания обучающегося, подавшего апелляцию, осуществляется в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее даты завершения обучения в университете (филиале) в соответствии с ФГОС.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

11. Приложения

Приложение А

Тематика ВКР по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

№ п/п	Тема выпускной квалификационной работы	Соответствие темы ВКР профессиональным модулям
1	2	3
1	Современные требования к сервису при перевозке пассажиров водным транспортом.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
2	Анализ качества обслуживания пассажиров на речных круизных линиях.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
3	Организация работы пассажирских терминалов на внутренних водных путях.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
4	Управление качеством услуг на круизных судах.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
5	Особенности обслуживания пассажиров на паромных переправах.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
6	Повышение уровня удовлетворённости пассажиров на борту судна.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
7	Разработка стандартов клиентского сервиса в речном круизном бизнесе.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

8	Использование информационных технологий в обслуживании пассажиров на водном транспорте.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
9	Анализ ценовой политики туристского предприятия (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
10	Роль персонала в обеспечении высокого уровня предоставления экскурсионных услуг на судне.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
11	Маркетинговые стратегии в сфере экскурсионных услуг на водном транспорте.	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
12	Проблемы и перспективы развития экскурсионных услуг на водном транспорте	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
13	Корпоративная культура туристского предприятия как условие его конкурентоспособности (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
14	Внутренний маркетинг и кадровая политика в компании экскурсионных услуг (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

15 Экскурсионная деятельность в России и за рубежом: сравнительные аспекты	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
16 Организация и особенности сопровождения туристов с ограниченными возможностями	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
17 Экономическая эффективность внедрения новых технологий экскурсионных услуг на пассажирских судах.	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
18 Разработка программы стимулирования сбыта и оценка ее эффективности в маркетинговой деятельности экскурсионной фирмы (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
19 Совершенствование технологий обслуживания клиентов в экскурсионной компании (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
20 Разработка предложений по совершенствованию организационной культуры экскурсионной компании (на примере)	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
21 Анализ жалоб и предложений пассажиров как инструмент повышения качества экскурсионных услуг	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
22 Совершенствование организационной структуры управления экскурсионной компанией (на примере)	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

23 Экскурсионные услуги как фактор конкурентоспособности круизных компаний	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
24 Организация экскурсионного обслуживания пассажиров в рамках речных круизов	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
25 Оценка и прогнозирование потребностей пассажиров в сфере экскурсионного обслуживания на водном транспорте	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
26 Брендирование и имидж компании через качество обслуживания пассажиров	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
27 Меры поддержки субъектов туристкой индустрии в субъектах Российской Федерации	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
28 Обеспечение безопасности туристов на экскурсионных маршрутах	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
29 Разработка программы по повышению эффективности рекламной деятельности туристского предприятия	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
30 Совершенствование ассортиментной политики туристской организации	ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

Приложение Б

Образец задание на ВКР

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
Институт морского и речного флота имени Героя Советского Союза
М.П. Девятаева – Казанский филиал федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Волжский государственный университет водного транспорта»

Утверждаю
Председатель ПЦК
специальных
дисциплин

_____ (_____)
подпись ФИО

«_____» _____

20__г.

ЗАДАНИЕ ПО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ (ПРОЕКТУ) СТУДЕНТА

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы (проекта) _____
2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) _____
3. Исходные данные к работе (проекту) _____

4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих
разработке вопросов) _____

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных
чертежей)

Дата выдачи задания: «_____» _____ 20__г.

Руководитель _____ подпись _____

Задание принял к исполнению _____ подпись _____

Приложение В

Образец титульного листа

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
Институт морского и речного флота имени Героя Советского Союза
М.П. Девятаева – Казанский филиал федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Волжский государственный университет водного транспорта»

ПЦК _____

Направление подготовки (специальность) _____
(код, наименование направления
подготовки/специальности)

ДОПУЩЕН К
ЗАЩИТЕ
Председатель
ПЦК

(подпись)

(ФИО)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Выпускная квалификационная работа

Разработал студент _____
(фамилия, имя, отчество)

Тема _____

(полное название темы квалификационной работы, в соответствии с приказом об утверждении тематики ВКР)

Руководитель работы _____
(должность, подпись, фамилия, инициалы, дата)

Студент _____
(подпись, фамилия, инициалы, дата)

Казань 20 ____ г.

Образец отзыва руководителя

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
Институт морского и речного флота имени Героя Советского Союза
М.П. Девятаева – Казанский филиал федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Волжский государственный университет водного транспорта»

ОТЗЫВ

руководителя выпускной квалификационной работы

Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

На тему _____

Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование направления
подготовки/специальности)

ПЦК _____
Руководитель выпускной квалификационной работы _____

(должность, ученая степень, ученое звание, фамилия, имя, отчество)

(в отзыве должна содержаться характеристика проделанной обучающимся работы по всем разделам выпускной квалификационной работы: уровень, полнота и качество поэтапной разработки обучающимся темы ВКР; отношение обучающегося к работе при ее написании, его аккуратность, добросовестность, трудоспособность; степень самостоятельности и инициативности обучающегося при написании работы; работа с литературой; умение обобщать и делать правильные выводы и предложения из полученных данных; достоинства и недостатки работы; оценка автора работы как будущего специалиста и возможностей заниматься тем или иным видом трудовой деятельности)

Заключение _____
(оценивается уровень достижения обучающимся запланированных результатов выполнения ВКР)

Руководитель ВКР: _____
(подпись) (ФИО)

Дата «__» _____ 20__ г.

Образец рецензии

на выпускную квалификационную работу

Обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

На тему _____

Рецензент _____
(Фамилия И.О., место работы, должность, ученая степень, ученое звание)

(в рецензии просим осветить следующие вопросы: актуальность ВКР; качество и полнота

обзора литературы по разрабатываемому вопросу; уровень и корректность использования в работе методов исследований и математического моделирования; уровень инженерно-технических расчетов и (или) научно-исследовательских разработок; использование в работе знаний по общепрофессиональным и специальным дисциплинам; степень достоверности и обоснованности выводов; оригинальность, новизна и значимость полученных результатов; качество изложения и оформления работы; возможность практического использования результатов ВКР. В заключение просим отметить достоинства и недостатки выполненной работы и дать общую оценку работы – отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Замечания:

Заключение:

Рекомендуемая общая оценка ВКР _____

Рецензент _____ «__» _____ 20__ г.

Общие требования к оформлению выпускной квалификационной работы

1. Выпускную квалификационную работу выполняют в соответствии с ГОСТ 2.105-95 «Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам», ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 21.1101-2009 «СПДС. Основные требования к проектной и рабочей документации».

2. Страницы выпускной квалификационной работы и включённые в неё иллюстрации и таблицы должны соответствовать формату А4 (210x297) по ГОСТ 9327-60 «Бумага и изделия из бумаги. Потребительские форматы».

3. **Форматирование текста. Нумерация страниц.** Выпускная квалификационная работа выполняется в печатном виде с использованием компьютера (с помощью электронных текстовых редакторов): шрифт Times New Roman; полуторный интервал (в таблицах – одинарный интервал); начертание шрифта – обычный; цвет шрифта – авто (чёрный); кегль 14 (в таблицах и рисунках – кегль 12); верхнее и нижнее поля – 2 см, левое – 2,5 см, правое – 1,5 см, абзацный отступ – 1,25 см; выравнивание текста по ширине.

Страницы выпускной квалификационной работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц выпускной квалификационной работы.

Наименование структурных элементов выпускной квалификационной работы: «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками данных структурных элементов. Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая. Допускается использовать полужирный шрифт.

Основную часть выпускной квалификационной работы следует делить на разделы, подразделы и пункты. При делении текста пояснительной записки на пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый пункт содержал законченную информацию. Объём одного пункта должен быть не менее 1 страницы текста.

Каждый раздел должен начинаться с абзацного отступа и иметь порядковый номер, обозначенный арабскими цифрами без точки, в пределах всего документа.

Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделённых точкой. В конце

номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

Каждый раздел текстового документа рекомендуется начинать с нового листа. Разделы, подразделы и пункты не могут начинаться или заканчиваться таблицами или рисунками.

После рисунка или таблицы в конце подраздела (пункта) должен следовать текст (минимум 3 строки).

В конце текстового документа располагается список используемой литературы, которая была использована при его составлении.

4. Общие требования к набору текста. Текст набирается с соблюдением следующих правил:

- текст необходимо набирать строчными буквами. Прописными должны быть набраны только заглавные буквы и аббревиатуры в соответствии с правилами грамматики;

- абзацы отделяются друг от друга одним маркером конца абзаца (применение этого символа в других целях не допускается);

- все слова внутри абзаца разделяются только одним пробелом (для контроля количества пробелов нажать на рабочем столе кнопку «Непечатаемые символы»: количество точек между словами равно количеству пробелов);

- перед знаком препинания пробелы не ставятся, после знака препинания – один пробел;

- при наборе должны различаться тире (–) – набираются с пробелами перед и после и дефисы (-) – набираются без пробелов; Дефис «-» – короткая черточка – ставится в следующих случаях:

- в сложных названиях и терминах: инженер-механик, купля-продажа, дизель-мотор и т.д.

- в составных названиях политических партий, направлений: социал-демократия, анархо-синдикализм;

- в сложных единицах измерения: грамм-калория, человеко-день, киловатт-час;

- в сложных прилагательных: юго-восточный, русско-немецкий, Южно-Уральская железная дорога;

- при использовании частиц: -то, -либо, -нибудь, -кое, -таки.

- не использовать при наборе табуляцию;

- при упоминании в тексте термина, названия, имеющего аббревиатуру, сначала пишется полное название, потом в скобках сокращенное (аббревиатура);

Использование аббревиатур без разъяснений не допускается!

Термины, единицы измерения и условные обозначения должны быть общепринятыми (единицы измерения даются в русской транскрипции).

- не рекомендуется использовать курсивное начертание букв в больших объемах текста;

Подчеркивание как форма выделения не допускается!

5. Оформление кавычек и скобок. В тексте рукописи должны использоваться только полиграфические кавычки «ёлочки» и круглые скобки ().

Для ссылки на номер литературного источника в тексте используются квадратные скобки [].

6. Оформление внутритекстовых списков. Основными элементами оформления внутритекстового списка являются: тире, цифровые и буквенные обозначения.

Нумерация внутритекстовых списков и расстановка маркеров производится вручную.

Не допускается использование нумерации несколькими видами маркеров, а также маркерами крупного размера.

Маркеры при оформлении внутритекстовых списков могут быть использованы только в исключительных случаях, когда необходимо особо акцентировать внимание. При этом следует учитывать, что обилие ярких точек на странице не усиливает, а затрудняет восприятие.

Нумерованные внутритекстовые списки оформляются по правилу:

1) далее текст со строчной буквы;

1. Далее текст с прописной буквы.

7. Оформление сносок. Сноска – это помещаемое внизу полосы примечание, библиографическая ссылка, перевод иноязычного текста. Сноски набираются пониженным на 2 пункта кеглем (Вставка – Ссылка - Сноска).

Положение сноски: внизу страницы. Формат номера: 1, 2, 3

Нумерация: продолжить, если примечания к сноскам помещаются в конце издания; на каждой странице, если сноски помещаются в конце страницы.

Внутритекстовые, подстрочные, затекстовые библиографические ссылки оформляются в соответствии с ГОСТ 7.05-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

8. Оформление заголовков

Все заголовки в рукописи должны быть оформлены с учетом соподчинения:

1. – заголовок первого уровня (раздел);

1.1. – заголовок второго уровня (глава);

1.1.1. – заголовок третьего уровня (параграф).

Текст заголовков должен четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Заголовки одного уровня по всему изданию должны быть оформлены одинаково.

Перенос слов в заголовке не допускается. В конце заголовка не ставится точка.

В заголовках не применяются аббревиатуры. Пример:

1. ЗАГОЛОВОК ПЕРВОГО УРОВНЯ: шрифт: Times New Roman – 14 пт, регистр: все прописные; начертание: полужирный; выравнивание: по центру;

1.1. Заголовок второго уровня: шрифт: Times New Roman – 14 пт, регистр: как в предложениях; начертание: полужирный; выравнивание: по центру;

1.1.1. Заголовок третьего уровня: шрифт: Times New Roman – 14 пт, регистр: как в предложениях; начертание: полужирный курсив; выравнивание: по центру.

9. Оформление библиографических списков. Список используемой литературы и ссылки на него **оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018** «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

В списке используемой литературы о каждом документе должны быть приведены сведения, достаточные для его общей характеристики, идентификации и поиска. Объём списка используемой литературы – не менее 30 источников. Библиография должна содержать помимо основополагающих работ публикации из профильных научных журналов за последние 5 лет.

Ссылки на интернет источники должны быть надёжными, долговечными и проверяемыми. Как минимум следует давать полный URL-адрес и дату обращения, когда ссылка была доступной.

Различают две схемы оформления сведений об источнике в зависимости от характера ссылки на него в пояснительной записке. При ссылке на весь документ применяется схема библиографического описания издания (источника) в целом. А при ссылке на часть документа (источника), например, статьи из журнала или доклада из сборника конференции, применяется схема библиографического описания части документа.

Схема библиографического описания издания (источника) в целом включает: область названия, область издания и область количественной характеристики. В области названия включаются сведения об авторе и название издания. В области издания приводятся: город, издательство и год издания. В области количественной характеристики: общее количество страниц.

Схема построения описания издания в целом представляется в виде:

Ф.И.О. основного автора. Основное название книги / Сведения о редакторе (при наличии). – Город: Издательство, год издания. – Количество страниц.

Схема библиографического описания части документа включает: сведения о части документа и сведения о документе в целом (сведения о журнале, содержащем описываемую статью). В сведениях о части документа приводится фамилия, инициалы автора и название этой статьи. В сведениях о документе в целом приводят: название журнала, год выпуска журнала, номер журнала и номера страниц, на которых находятся начало и конец статьи. В целом схема построения описания части издания представляется в виде:

Фамилия И. О. автора. Название статьи // Название журнала.– Год выпуска – № журнала.– С.7-11

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзачного отступа. В текстовых ссылках после упоминания об источнике в квадратных скобках проставляют номер, под которым он значился в списке и номер страницы. Например: [5, с. 72] или [5].

Приложение Ж

Рекомендации по составлению доклада при защите в ГЭК выпускной квалификационной работы (дипломной работы)

Доклад предназначен для краткого информирования членов ГЭК о проделанной дипломником работе. От уровня подготовки доклада в значительной степени может зависеть оценка за дипломную работу, поэтому рекомендуется уделить большое внимание разработке данной части выпускной квалификационной работы.

Время доклада не должно превышать 10-15 минут, поэтому в нем необходимо упоминать только основные результаты проделанной работы. Планом доклада может служить содержание пояснительной записки проекта. Поскольку хорошим тоном считается доклад без обращения к тексту, то рекомендуется ориентироваться на видеоматериалы (подготовленные по теме дипломной работы), расположив их в порядке упоминания в докладе, в несколько линий одна под другой, слева направо, сверху вниз.

Начинать доклад следует со слов: «Уважаемые члены Государственной экзаменационной комиссии! К защите представляется дипломная работа на тему «.....».

Далее необходимо перечислить результаты решенных в работе задач и использованные при этом методы и методики, в порядке их выполнения. Задачами можно считать подразделы работы. При перечислении результатов следует обращать внимание комиссии, что эти результаты получены непосредственно Вами, используя при этом фразы: «Мною был собран и систематизирован материал по «_», «Мною произведен расчет «_», «Мною определены характеристики «_». Если на основании данных, полученных при решении какой-либо задачи был разработан чертеж или иной демонстрационный материал, то следует сразу же это упомянуть и обратить указкой внимание комиссии на данный чертеж или демонстрационный материал. В процессе доклада следует упомянуть все элементы демонстрационного материала.

Закончить доклад следует словами: «Доклад окончен, благодарю за внимание! Готов ответить на ваши вопросы».

**Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к
демонстрационному (государственному) экзамену специальность 43.02.16
«Туризм и гостеприимство»**

Федеральные законы:

1. Федеральный закон №196-ФЗ от 10.12.1995 «О безопасности дорожного движения»
2. Федеральный закон №89-ФЗ от 30.04.1999 «Об отходах производства и потребления»
3. Федеральный закон №15-ФЗ от 09.02.2022 «О транспортной безопасности»
4. Правила перевозки пассажиров и багажа внутренним водным транспортом
5. Правила оказания услуг по перевозке пассажиров морским и речным транспортом
6. ГОСТ Р 51825-2001. Услуги населению. Общие требования
7. ГОСТ Р 51826-2001. Услуги транспорта. Общие требования
8. Приказ Минтранса РФ № 187 от 10.07.2020 «Об утверждении Правил перевозки пассажиров...»
9. Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков (ПДМ-78/95)

**СанПиНы, относящиеся к транспорту и объектам инфраструктуры
Учебная литература:**

1. Болотин М.М., Коваленко Н.И. Сервис на транспорте – М.: Академия, 2020.
2. Александров М.Н. Организация перевозок и управление на транспорте – М.: Академия, 2019.
3. Корольков А.Н. Логистика и управление цепями поставок – М.: ИНФРА-М, 2021.
4. Григорьев П.П. Сервисная деятельность: теория и практика – М.: Юрайт, 2020.
5. Лапшин В.А. Транспортная система России – М.: Инфра-М, 2021.
6. Киселева Е.В. Менеджмент в сфере сервиса – М.: Феникс, 2020.
7. Захарова Е.В. Информационные технологии в сфере сервиса – М.: Академия, 2021.
8. Курочкин А.П. Автоматизированные системы управления на транспорте – М.: Академия, 2019.
9. Петрова И.Н. Психология общения в профессиональной деятельности – М.: Юрайт, 2020.
10. Шевченко Г.А. Основы туризма и гостеприимства – М.: Феникс, 2021.
11. Кузнецов А.В. Сервис на водном транспорте – СПб.: Судостроение, 2020.

12. Смирнов В.Е. Экономика и организация сервисного обслуживания – М.: Инфра-М, 2021.

13. Сергеев В.И. Логистика на транспорте – М.: Проспект, 2020.

14. Миронов А.А. Бережливое производство: основы и практика – М.: Альпина Паблишер, 2020.

15. Титова Е.Ю. Безопасность жизнедеятельности на транспорте – М.: Академия, 2021.

Дополнительная литература:

1. Журнал «Транспорт Российской Федерации»

2. Актуальные статьи по развитию транспорта и сервиса.

3. Журнал «Морской флот» / «Речной транспорт»

4. Профессиональные материалы по водному транспорту.

Интернет – источники:

1. Сайт Росморречфлота – <https://rosморречфлот.рф>

2. Сайт Минтранса РФ – <https://mintrans.gov.ru>

3. Сайт «КонсультантПлюс» или «Гарант»