

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»



**ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Основная профессиональная образовательная программа среднего
профессионального образования :

43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: менеджер

Форма обучения: заочная

Иркутск 2021

РЕЦЕНЗИЯ
на программу государственной итоговой аттестации
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа государственной итоговой аттестации разработана в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ, Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, Приказом Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Программа государственной итоговой аттестации является составной частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Программа государственной итоговой аттестации состоит из следующих разделов:

1. Общие положения
2. Процедура проведения ГИА
3. Требования к выпускным квалификационным работам и критерии их оценивания
4. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

Приложение 1

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации составляет 6 недель.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации: с 14.06.2021 по 27.06.2021.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта)).

Структура программы государственной итоговой аттестации в целом логична и последовательна. Программа построена методически грамотно. В методических указаниях даны подробные рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы, детально рассмотрены аспекты оценки сформированных знаний, умений и навыков.

Содержание программы государственной итоговой аттестации свидетельствует о ее направленности на формирование теоретических знаний и практических навыков по направлению подготовки. Результаты государственной итоговой аттестации направлены на освоение студентами общепрофессиональных и профессиональных компетенций по видам профессиональной деятельности.

Материально – техническое обеспечение, необходимое для государственной итоговой аттестации соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. N 475).

Разработанная программа государственной итоговой аттестации рекомендуется для использования в учебном процессе при подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис к профессиональной деятельности.

Рецензент:

Ведущий специалист по развитию и обучению

ООО «Гранд Байкал»  В.А. Дашинова

Программа государственной итоговой аттестации (далее – программа ГИА) составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (далее – ФГОС СПО), Приказом Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования».

Организация: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма».

Составители программы:

- Маслак Вероника Владимировна, преподаватель, заведующий заочным отделением
- Протопопова Юлия Витальевна, преподаватель, заместитель главного врача по операционной деятельности санаторий «Электра»,
- Абдуллина Елена Викторовна, преподаватель, специалист отдела продаж ООО «Бурдугуз»,
- Синькова Елена Ивановна, преподаватель первой квалификационной категории.

Программа ГИА рассмотрена на заседании Педагогического совета ГАПОУ ИКЭСТ протокол № 20 от «15» 10 2021

Рассмотрена предметно-цикловой комиссией:
Протокол от «8» 10 2021г. № 4
Председатель ЦПК К.В. Чегодаева

Согласовано:
Ведущий специалист по развитию и обучению
ООО «Гранд Байкал»
Дашинова В.А.
«15» декабря 2021г.

Согласовано:
Заместитель директора по учебной работе
Е.В. Гамаюнова
«15» декабря 2021г.

Согласовано:
Заместитель директора по учебно-производственной работе
Л.С. Князева
«15» декабря 2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Процедура проведения ГИА.....	6
3. Требования к выпускным квалификационным работам и критерии их оценивания	8
4. Порядок подачи и рассмотрения апелляций.....	10
Приложение 1	13

1. Общие положения

Программа ГИА является составной частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа ГИА разрабатывается преподавателями специальных дисциплин, рассматривается на заседании предметно-цикловой комиссии, согласуется с представителем работодателя, затем согласуется с заместителем директора по учебной и учебно-производственной работе, затем рассматривается на заседании Педагогического совета колледжа и утверждается директором колледжа.

Государственная итоговая аттестация проводится в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основной образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой аттестации составляет 6 недель.

Сроки проведения государственной итоговой аттестации: с 13.06.2022 по 26.06.2022. Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломной работы (дипломного проекта));

В результате освоения образовательной программы выпускник должен обладать следующими **общими компетенциями**:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

	планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ВД 1.	Бронирование гостиничных услуг
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ВД 2.	Прием, размещение и выписка гостей.
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ВД 3.	Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
ВД 4.	Продажи гостиничного продукта.
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
ВД 5	Выполнение работ по профессии «Горничная»
ПК 5.1	Подготовка к работе и выполнение уборки номеров и нежилых помещений
ПК 5.2	Выполнение норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по образовательной программе среднего профессионального образования.

Программа ГИА, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний, утвержденные образовательной организацией, доводятся до сведения студентов, не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

2. Процедура проведения ГИА

Государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственная экзаменационная комиссия формируется из педагогических работников колледжа, лиц, приглашенных из сторонних организаций, в том числе педагогических работников, представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Состав государственной экзаменационной комиссии утверждается приказом директора колледжа.

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

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) Министерством образования Иркутской области.

Председателем государственной экзаменационной комиссии утверждается лицо, не работающее в ГАПОУ ИКЭСТ, из числа: представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

Заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии назначается директор или заместитель директора колледжа. В филиале колледжа заместителем председателя государственной экзаменационной комиссии назначается заведующий филиалом или заведующий отделением.

Государственная экзаменационная комиссия действует в течение одного календарного года.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

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

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

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

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

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

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, установленный образовательной организацией самостоятельно, но не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

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

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

3. Требования к выпускным квалификационным работам и критерии их оценивания

Требования к выпускным квалификационным работам.

Выполнение и успешная защита выпускной квалификационной работы должны подтвердить соответствие уровня профессиональной подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО по специальности «Гостиничный сервис».

Выпускная квалификационная работа представляет собой законченное самостоятельное исследование, в котором решается конкретная задача, соотнесенная с содержанием программы подготовки специалистов среднего звена.

При выполнении выпускной квалификационной работы обучающийся должен показать способность и умение, опираясь на полученные знания, умения и сформированные общие и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

Обучающийся при выполнении выпускной квалификационной работы должен показать свою способность и умение:

- определять и формулировать проблему исследования с учетом ее актуальности;
- ставить цели исследования и определять задачи, необходимые для их достижения;
- анализировать и обобщать теоретический и эмпирический материал по теме исследования, выявлять противоречия, делать выводы;
- применять теоретические знания при решении практических задач;
- делать заключение по теме исследования, обозначать перспективы дальнейшего изучения исследуемого вопроса;
- оформлять работу в соответствии с установленными требованиями.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются методическими рекомендациями по выполнению и защите выпускной квалификационной работы по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности «Гостиничный сервис».

Обучающемуся предоставляется право выбора темы выпускной квалификационной работы на основе утвержденной тематики в соответствии с Приложением 1. Тема выпускной квалификационной работы может быть предложена обучающимся при условии обоснования целесообразности ее разработки для практического применения.

Обязательным требованием для выпускной квалификационной работы является соответствие ее тематики содержанию одного или нескольких

профессиональных модулей, входящих в программу подготовки специалистов среднего звена.

Для подготовки выпускной квалификационной работы каждому обучающемуся назначается руководитель. Руководитель выпускной квалификационной работы осуществляет общее руководство и контроль за ходом выполнения выпускных квалификационных работ.

Утверждение темы выпускной квалификационной работы и закрепление обучающегося за руководителем оформляется приказом директора колледжа.

Критерии оценки выпускной квалификационной работы.

Для оценки выпускной квалификационной работы государственная экзаменационная комиссия руководствуется следующими критериями:

На оценку **«неудовлетворительно»** оценивается защита выпускной квалификационной работы, отвечающая следующим критериям:

- работа выполнена без соблюдения требований, предъявляемых к оформлению выпускной квалификационной работы;
- при подготовке работы была использована литература, не соответствующая установленным требованиям;
- работа носит описательный характер без самостоятельных выводов и рекомендаций по существу исследуемой проблематики, не отличается логичностью изложения, достоверностью выводов;
- доклад обучающегося бессодержателен, нелогичен;
- ответы на вопросы свидетельствуют об отсутствии у обучающегося знаний по существу исследуемой проблематики.

На оценку **«удовлетворительно»** оценивается защита выпускной квалификационной работы, отвечающая следующим критериям:

- работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению выпускной квалификационной работы;
- при подготовке работы была использована только основная литература, рекомендованная по выбранной теме;
- работа носит описательный характер без самостоятельных выводов и рекомендаций по существу исследуемой проблематики;
- доклад обучающегося бессодержателен и повторяет введение к выпускной квалификационной работе;
- ответы на вопросы неполные, свидетельствующие о слабой теоретической подготовке.

На оценку **«хорошо»** оценивается защита выпускной квалификационной работы, отвечающая следующим критериям:

- работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению выпускной квалификационной работы;
- при подготовке работы была использована не только основная рекомендованная литература, но и дополнительная;
- работа носит описательный характер с самостоятельными выводами по существу исследуемой проблематики;

- доклад обучающегося содержит актуальность исследуемой темы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, содержит выводы;
- ответы на вопросы полные, свидетельствующие о хорошей теоретической подготовке и самостоятельном характере исследования. На оценку «отлично» оценивается защита выпускной квалификационной работы, отвечающая следующим критериям:
 - работа выполнена с соблюдением всех требований, предъявляемых к оформлению выпускной квалификационной работы;
 - при подготовке работы была использована не только рекомендованная основная и дополнительная литература, но также материалы исследовательских работ по данной проблематике, последние материалы практики, эмпирические материалы, собранные в ходе производственной практики;
 - работа носит исследовательский характер с самостоятельными выводами и рекомендациями по совершенствованию практики в сфере проблематики работы;
 - доклад обучающегося содержит актуальность темы работы, характеризует степень разработанности проблематики, раскрывает цели и задачи исследования, описывает основные этапы работы над выпускной квалификационной работой, содержит обоснование выводов и рекомендации по совершенствованию законодательства;
 - ответы на вопросы исчерпывающие, свидетельствующие об отличной теоретической и практической подготовке обучающегося, подтверждающие самостоятельный характер исследования.

4. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

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

Апелляция подается лично выпускником или родителями (законными представителями) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию образовательной организации.

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

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

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

Состав апелляционной комиссии утверждается образовательной организацией одновременно с утверждением состава государственной экзаменационной комиссии.

Апелляционная комиссия состоит из председателя, не менее пяти членов из числа педагогических работников образовательной организации, не входящих в данный учебный год в состав государственных экзаменационных комиссий и секретаря. Председателем апелляционной комиссии является руководитель образовательной организации. Секретарь избирается из числа членов апелляционной комиссии.

Апелляция рассматривается на заседании апелляционной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель государственной экзаменационной комиссии.

Выпускник, подавший апелляцию, имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

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

Рассмотрение апелляции не является передачей государственной итоговой аттестации.

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

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

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

Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами государственной итоговой аттестации, полученными при защите выпускной квалификационной работы, секретарь государственной экзаменационной комиссии не позднее следующего рабочего дня с момента поступления

апелляции направляет в апелляционную комиссию выпускную квалификационную работу, протокол заседания государственной экзаменационной комиссии и заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедурных вопросов при защите подавшего апелляцию выпускника.

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

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

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

Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем апелляционной комиссии и хранится в архиве образовательной организации.

Перечень тем выпускных квалификационных работ

№	Тема ВКР	Наименование профессионального модуля (модулей)
1.	Эффективность выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов на примере парк-отель «Бурдугуз» 4*	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
2.	Совершенствование комплекса дополнительных услуг как способ повышения конкурентоспособности предприятия на примере отеля «Звезда» 3*	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
3.	Организация хозяйственной службы и методы повышения качества на примере санатория «Электра»	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
4.	Организация СПА и методы повышения качества обслуживания гостей на примере бутик-отеля «History» 5	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
5.	Организационная структура гостиничного-ресторанного комплекса и ее совершенствование на примере «Байкал Бизнес Центра» 4*	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
6.	Разработка программы лояльности клиентов на примере отеля «Гранд Байкал» 3* г. Байкальск	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
7.	Разработка рекомендаций по маркетинговой деятельности санатория «Электра»	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
8.	Организация работы службы приёма и размещения и методы повышения качества обслуживания на примере парк-отеля «Соболинка» 3*	ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
9.	Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания на примере гостиница «Империя» 3*	ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
10.	Разработка практических	ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

	рекомендаций по улучшению интерьера, на примере отеля «SAYEN» 4*	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
11.	Эффективная анимационная деятельность туристского комплекса для повышения конкурентоспособности предприятия, на примере турбазы «Подворье»	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
12.	Разработка практических рекомендаций по взаимодействию служб в гостиничном комплексе, на примере отеля «Байкал Бизнес Центр» 4*	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей ПМ.04 Продажи гостиничного продукта
13.	Исследование навыков soft skills и их роли в профессиональном развитии менеджера на примере гостиницы (выбрать гостиницу в Иркутске)	ПК.04 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж
14.	Разработка рекомендаций по организации и проведению банкета - фуршета в гостинице	ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
15.	Совершенствование инфраструктуры отеля для гостей с ограниченными возможностями	ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
16.	Развитие услуг в гостиничном предприятии	ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения
17.	Тенденции развития малых отелей в России	ПК.04 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж