

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКАЯ АКАДЕМИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

АКТУАЛИЗИРОВАНА

01.09.2021



Ректор

Т.В. Васильева

МП

УТВЕРЖДЕНА

30.08.2020

В редакции № 1 от 15.10.2020

Ректор

Т.В. Васильева



**программа
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ**

Специальность:

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника:

Специалист по гостеприимству

Форма обучения:

очная

Москва 2020

содержание

1. Общие положения	3
2. Паспорт программы государственной итоговой аттестации	4
3. Подготовка к государственной итоговой аттестации	16
3.1. Формы и условия проведения гиа	16
3.2. Объем и сроки проведения гиа	17
3.3. Подготовка к защите выпускной квалификационной работы	17
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ	18
4.1. СТРУКТУРА ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОЦЕДУРЫ ГИА	18
4.2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ.....	19
4.3. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕМАТИКЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ	22
4.4. РУКОВОДСТВО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТОЙ.....	23
4.5. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	24
4.6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	26
5. Условия реализации и порядок проведения государственной итоговой аттестации.....	28
5.1. Порядок проведения процедуры гиа.....	28
5.2. Государственная экзаменационная комиссия.....	30
5.3. Защита выпускной квалификационной работы.....	31
6. Демонстрационный экзамен	32
6.1. ТРЕБОВАНИЕ К КВАЛИФИКАЦИИ И ОБЪЕМ РАБОТ.....	35
7. Порядок подачи и рассмотрения апелляций.....	36
8. Фонд оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации.....	38
8.1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА	38
8.1.1 ОСОБЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	38
8.1.2 ПЕРЕЧЕНЬ РЕЗУЛЬТАТОВ, ДЕМОНСТРИРУЕМЫХ НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	39
8.2 ПОРЯДОК ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	42
8.2.1 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ-ВОПРОСЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	42
8.2.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ	47

Общие положения

1.1. В соответствии со ст. 59 Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об образовании в Российской Федерации» государственная итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

1.2. Программа государственной итоговой аттестации выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки разработана в соответствии с:

1.2.1. Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

1.2.2. Приказом Минобрнауки России от 28 мая 2014 г. № 594 «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;

1.2.3. Приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. № 1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г. N 44974);

1.2.4. Приказом Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 июля 2013 г., регистрационный № 29200) (далее – Порядок организации образовательной деятельности);

1.2.5. Приказом Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 ноября 2013 г., регистрационный № 30306) в актуальной редакции;

1.2.6. Порядком проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального

образования в Частном учреждении высшего образования «Московская академия предпринимательства» одобренным на заседании Ученого Совета.

1.3.Целью государственной итоговой аттестации является установление степени готовности обучающихся к самостоятельной профессиональной деятельности, соответствия уровня освоения знаний, умений и владения общими и профессиональными компетенциями в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.4.Программа государственной итоговой аттестации разработана с учетом выполнения следующих принципов и требований:

- проведение государственной итоговой аттестации предусматривает открытость и демократичность на этапах разработки и проведения, вовлечение в процесс подготовки и проведения педагогических работников Академии представителей работодателей или их объединений;

- содержание государственной итоговой аттестации учитывает уровень требований ФГОС СПО по специальности – базовый.

В соответствии с п. 2.9. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа, дипломный проект). Обязательное требование – соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Государственный экзамен вводится по усмотрению образовательной организации.

1.5.Объем времени на подготовку и сроки проведения государственной итоговой аттестации определяются Академией в соответствии с требованиями ФГОС СПО и учебным планом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовой подготовки.

1.6.Программа государственной итоговой аттестации, методика оценивания результатов, требования к выпускным квалификационным работам, утверждаются Академией после их обсуждения на заседании Ученого совета с участием председателей экзаменационных комиссий.

Паспорт программы государственной итоговой аттестации

2.1. Программа государственной итоговой аттестации является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части реализации требований ФГОС СПО к уровню

подготовки выпускников, степень достижения которых подлежит оценке в ходе ГИА по специальности.

2.2. В программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предусматривается подготовка по следующим видам деятельности (ВД):

- ВД 1. организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
- ВД 2. организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- ВД 3. организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- ВД 4. организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Результаты освоения ППССЗ определяются приобретаемыми выпускником общими и профессиональными компетенциями, его способностью применять полученный практический опыт, знания и умения в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Выпускник по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии с целями образовательной программы и задачами профессиональной деятельности в результате освоения данной образовательной программы должен обладать следующими общими и профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности, предусмотренными ФГОС СПО освоенной им ППССЗ:

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
Общие компетенции		
ОК 1	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; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке 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 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности) Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 8	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 профессии (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 профессии

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		(специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК-10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ОК-11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	<p>Умения: 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>Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
Профессиональные компетенции		
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<p>Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</p> <p>Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности работников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Умения: контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания		

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования, деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p>Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
ПК 3.2	<p>Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
ПК 3.3	<p>Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<p>Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>Практический опыт: организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p> <p>Знания: способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы</p>

Код компетенции	Содержание компетенции	Показатели освоения компетенции
		бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Умения: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Знания: критерии и методы оценки эффективности работы работников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>

3. Подготовка к государственной итоговой аттестации

Формы и условия проведения ГИА

3.1.1. ГИА проводится в форме:

- защиты выпускной квалификационной работы (далее – ВКР), которая выполняется в виде дипломной работы;
- демонстрационного экзамена

3.1.2. ВКР способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

3.1.3. К ГИА допускаются обучающиеся, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по ППССЗ. Необходимым условием допуска к ГИА является освоение обучающимися общих и профессиональных

компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практик, предусмотренных ППСЗ.

3.1.4. Форма и условия проведения ГИА, требования к ВКР, а также критерии оценки знаний доводятся до сведения обучающихся деканатом не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

.2. Объем и сроки проведения ГИА

3.2.1. В соответствии с учебным планом специальности 43.02.14 Гостиничное дело объем времени на подготовку и проведение ГИА составляет 6 (шесть) недель, 216 ак. часов

. Подготовка к защите выпускной квалификационной работы

Процедура подготовки к защите ВКР включает в себя следующие этапы:

3.3.1. Перечень тем ВКР, доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 6 месяцев до даты начала ГИА.

3.3.2. Обучающийся имеет право выбрать одну из утвержденных тем ВКР (приложение 1) или предложить собственную тему ВКР, предоставив заявление на имя директора колледжа с обоснованием целесообразности ее разработки. Закрепление темы за обучающимся осуществляется на основании его личного заявления на имя директора колледжа (приложение 2).

3.3.3. Обучающийся обязан выбрать тему ВКР не позднее, чем за 1 месяц до начала производственной практики (преддипломной).

3.3.4. На основании заявлений обучающихся, подписанных директором колледжа, деканат готовит проект приказа о закреплении тем ВКР за обучающимися и назначении руководителей ВКР и, при необходимости, консультантов.

3.3.5. Изменение темы ВКР возможно не позднее, чем за один месяц, а уточнение темы – не позднее, чем за 2 недели до предполагаемой даты защиты ВКР на основании личного заявления обучающегося, согласованного с руководителем, на имя директора колледжа.

3.3.6. После назначения руководителя и закрепления темы ВКР обучающийся получает в деканате график выполнения ВКР (приложение 3), согласно которому обучающийся:

– посещает индивидуальные консультации при работе над ВКР, решает с ним другие вопросы, связанные с подготовкой к написанию ВКР;

- разрабатывает и согласовывает с руководителем план ВКР согласно заданию на ВКР (приложение 4);
- работает с источниками литературы, рекомендованными руководителем в задании на ВКР, а также осуществляет подбор материалов, используемых при написании ВКР;
- систематизирует статистические и фактические данные по объекту исследования ВКР, полученные из открытых источников и на практике;
- готовит предварительные редакции ВКР для согласования с руководителем;
- вносит изменения в ВКР в соответствии с замечаниями и рекомендациями руководителя;
- проходит проверку ВКР на плагиат и анализ документов и получает в деканате протокол допуска к защите ВКР;
- переплетает ВКР, передает ее руководителю для получения отзыва и согласования у заведующего кафедрой;
- готовит с руководителем ВКР презентацию и доклад для процедуры ГИА;
- получает от руководителя отзыв на ВКР и сдает готовую работу в деканат.

3.3.7. ВКР по образовательным программам среднего профессионального образования рецензированию не подлежат.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. СТРУКТУРА ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОЦЕДУРЫ ГИА

4.1.1. ГИА проводится в целях определения соответствия результатов освоения студентами основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

4.1.2. ВКР способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Цель защиты ВКР – установление соответствия результатов освоения

обучающимися образовательных программ СПО, соответствующим требованиям ФГОС СПО.

Подготовка и защита ВКР предполагает наличие у выпускника умений и навыков проводить самостоятельное законченное исследование на заданную тему, свидетельствующее об усвоении теоретических знаний и практических навыков, позволяющих решать профессиональные задачи, соответствующие требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

4.2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ

4.2.1. Согласно требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ВКР выполняется в соответствии с учебным планом и имеет своей целью систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, умение применять полученные знания при решении конкретных задач, развитие навыков самостоятельной работы и применение различных методик исследования при решении разрабатываемых проблем и вопросов, а также выявление степени подготовленности обучающегося к самостоятельной работе.

4.2.2. Последовательность выполнения ВКР предполагает следующие этапы:

- выбор темы (заявление о закреплении темы работы);
- назначение руководителя выпускной работы и консультанта (если он необходим);
- разработка рабочего плана и задания по выпускной работе, который представляет собой развернутое содержание, структуру выпускной работы (совместно с руководителем);
- утверждение задания по выпускной работе;
- исследование теоретических аспектов темы работы;
- сбор, анализ и обобщение эмпирических данных, включая исследование аспектов деятельности конкретной организации, связанных с проблематикой ВКР (результатом выполнения этого этапа является предварительный вариант выпускной работы);
- формулирование выводов и рекомендаций;
- оценка социально-экономической эффективности выводов и предложений;
- оформление ВКР;

- сдача ВКР на проверку руководителю;
- получение допуска к защите через прохождение системы антиплагиата и процедуры предзащиты ВКР;

- защита ВКР на заседании государственной экзаменационной комиссии.

4.2.3. ВКР должна иметь актуальность, практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) гостиниц, туристских комплексов и других средств размещения.

4.2.4. Выполненная ВКР в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;

- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС СПО.

4.2.5. ВКР выполняется выпускником с использованием собранных им лично материалов, в том числе в период прохождения практик, а также работы над выполнением курсовых работ (проектов).

Обязательное требование – соответствие темы ВКР содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

При определении темы ВКР следует учитывать, что ее содержание может основываться:

- на обобщении результатов выполненной ранее обучающимся курсовой работы (проекта), если она выполнялась в рамках соответствующего профессионального модуля;

- на использовании результатов выполненных ранее практических заданий.

4.2.6. Для выполнения ВКР необходимо:

- определить тему исследования и согласовать ее со своим руководителем;
- составить график выполнения работ, указав конкретные реальные сроки;
- определить объект исследования (в соответствии с базой прохождения практики);

- изучить учебную с специальную литературу по теме ВКР, нормативную документацию, статистические материалы, научные статьи, Интернет - источники;

- пройти практику, подобрав в гостинице, туристском комплексе или

другом средстве размещения – базе практики необходимый материал для написания ВКР.

4.2.7. Выполнение ВКР является завершающим этапом формирования общих и профессиональных компетенций.

ВКР может быть ориентирована на решение задач по повышению качества сервиса, стабильности работы, увеличению выручки и сокращения затрат, а полученные в ней результаты, в виде выявленных закономерностей, тенденций, разработанных прогнозов и предложений по совершенствованию, могут в дальнейшем использоваться для разнообразных предложений и проектов для гостиниц, туристских комплексов и других средств размещения по повышению эффективности их деятельности.

В работе выпускник должен показать умение использовать различные методы сбора и обработки информации, применяемые в сфере профессиональной деятельности.

ВКР содержит анализ теоретической информации по рассматриваемой проблеме, практическую часть или аналитическую часть и обоснование предложений по реализации выявленных результатов исследования.

Задачи, которые необходимо решить выпускнику при написании ВКР:

- теоретически обосновать и раскрыть сущность проблем, а также пути их решения;
- правильно использовать законодательные, нормативные и инструктивные документы, а также проанализировать учебную литературу и периодические издания, с целью дальнейшего использования результатов анализа в ВКР;
- показать умение систематизировать и обобщать данные; производить расчеты;
- применять полученные теоретические знания для решения конкретных практических задач по исследуемой теме.

4.2.8. Рекомендации по написанию ВКР обязательно включают: актуальность выбранной темы, соответствие современному состоянию и перспективам развития; исследовательский характер работы; прямую взаимосвязь с пройденной практикой; а также требования к достоверности информации и добросовестности обучающихся в использовании данных отчетности, туристских комплексов и других средств размещения и публикуемых материалов других авторов.

4.3. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕМАТИКЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

4.3.1. Темы ВКР определяются образовательной организацией и должны соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

4.3.2. Темы ВКР разрабатываются педагогическими работниками Академии самостоятельно или совместно со специалистами организаций-заказчиков и рассматриваются соответствующими выпускающими кафедрами.

4.3.3. Тема ВКР выбирается обучающимся самостоятельно из списка утвержденных тем. По согласованию с руководителем и заведующим выпускающей кафедрой, обучающийся вправе предложить тему, не включенную в перечень тем или несколько изменить редакцию предложенной темы.

4.3.4. Практическая часть ВКР выполняется по материалам пройденной практики. В период прохождения практики обучающийся должен сформировать практическую часть ВКР. Руководитель практики проводит консультации по требованиям, предъявляемым к содержанию практической части ВКР и отчету по практике. Консультации проводятся в соответствии с установленным графиком в группах и индивидуально с каждым обучающимся.

Руководитель практики осуществляет контроль исполнения обучающимся сроков написания практической части ВКР.

По завершении практики обучающийся предъявляет отчет. Отчет должен содержать данные для практической части ВКР.

Практика оценивается руководителем практики с учетом соответствия содержания отчета по практике теме ВКР, его полноты и необходимого объема. При выставлении отметки по практике принимаются во внимание рекомендации представителя базы практики, осуществляющего руководство практикой данного обучающегося.

Обучающимся, которые проходят практику в одной гостинице, туристском комплексе или другом средстве размещения, не разрешается выполнение ВКР на одну и ту же тему.

4.3.5. Закрепление тем ВКР за выпускником, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом, который подписывается ректором.

4.4. РУКОВОДСТВО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТОЙ

4.4.1. Непосредственное руководство ВКР осуществляет руководитель, назначаемый из числа педагогических работников Академии.

4.4.2. При необходимости, по согласованию с директором колледжа, может быть назначен консультант ВКР из числа педагогических работников другой кафедры Академии.

4.4.3. В обязанности руководителя входит:

- предоставление типового или разработка индивидуального задания (если обучающийся предложил собственную тему ВКР, и она согласована в установленном порядке) на подготовку ВКР;
- утверждение плана ВКР;
- консультирование обучающегося по подбору дополнительной литературы и источников фактического материала;
- содействие в выборе методики исследования;
- проведение систематических консультаций в соответствии с выданным обучающемуся в деканате графиком выполнения ВКР;
- осуществление контроля за ходом выполнения ВКР в соответствии с графиком ее выполнения, полученным в деканате;
- информирование заведующего кафедрой о соблюдении обучающимся графика выполнения ВКР и заполнение графика;
- утверждение обучающемуся презентации, доклада для защиты ВКР и раздаточного материала;
- контроль за результатом проверки ВКР в on-line сервисе поиска плагиата и анализа документов «РУКОНТекст»;
- подготовка и выдача обучающемуся письменного отзыва на ВКР с указанием предварительной оценки;
- контроль за выполнением требований по оформлению ВКР, изложенных в листе соответствия.

4.4.4. Консультант (при наличии) обязан:

- оказывать консультационную помощь обучающемуся в выборе методики и методов исследования, в подборе дополнительной литературы и фактического материала в части содержания консультируемого вопроса;
- давать квалификационные рекомендации в части содержания в рамках консультируемого вопроса.

4.4.5. Задания на ВКР определяют основное содержание и примерный объем ВКР, рассматриваются на заседании кафедры, подписываются руководителем ВКР и утверждаются директором колледжа.

4.4.6. Задания на ВКР выдаются не позднее, чем за две недели до начала практики в последнем учебном семестре. Выдача задания сопровождается консультацией, в ходе которой разъясняются назначение и задачи, структура и объем работы, принципы разработки и оформления, примерное распределение времени на выполнение отдельных частей ВКР.

4.4.7. По завершении обучающимся ВКР руководитель подписывает ее и вместе с заданием и своим письменным отзывом передает на согласование заведующему кафедрой.

4.4.8. Общее руководство и контроль хода выполнения ВКР осуществляет директор колледжа.

4.5. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.5.1. ВКР выпускников базовой подготовки в области организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, состоит из: *текстовой части дипломной работы*: введения, двух или трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений (при необходимости) и *презентационных материалов*.

4.5.2. Содержание ВКР включает в себя: титульный лист, задание на ВКР, содержание, введение, основную часть (теоретическую часть, практическую часть, аналитическую часть), заключение, список используемой литературы, приложения (при наличии), последний лист, на котором выпускник подтверждает, что работа выполнена им самостоятельно, и все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них, а также подтверждает, что ВКР прошла проверку на корректность заимствования в системе «Рукоконтекст» и дает разрешение Академии на размещение полного текста дипломной работы, отзыва на ВКР в электронно-библиотечной системе Академии.

Задание на ВКР представляет собой структурированные исходные данные на разработку темы ВКР.

Титульный лист является первым листом ВКР и заполняется по утвержденной форме. Надписи выполняются на компьютере. Номер страницы на титульном листе не указывают.

Содержание представляет собой отдельную страницу, где последовательно излагаются: введение, название разделов и подразделов, заключение, список используемой литературы, наименования приложений, с указанием номеров страниц начала каждого структурного элемента работы.

Во введении приводится обоснование актуальности выбранной темы, определяется объект, предмет и методы исследования, формулируются цель и задачи исследования, приводится характеристика источников информации, структура работы.

Содержание работы заключается в отражении своего собственного понимания и осмысления вопроса на основе изучения источников информации, материалов практики и оценки тех или других аспектов теории и концепций со ссылкой на их авторов. Ссылка на автора и источник обязательна.

Основная часть ВКР включает теоретическую, практическую и аналитическую часть.

В теоретической части анализируются основные проблемы выбранной темы, отражаются мнения различных авторов, приводятся выводы обучающегося, теоретические аспекты развития или совершенствования выбранной проблемы. В данном блоке обобщается нормативный материал и сведения из разных литературных источников по данной теме, излагается аргументированный авторский подход к рассмотренным концепциям, точкам зрения. Обзор должен носить проблемный, а не хронологический характер, он должен раскрывать состояние вопроса по разным литературным источникам. Название этого раздела должно соответствовать выбранной теме, но не должно ее дублировать. Важна правильная трактовка понятий, их точность и научность. Используемые термины и формулировки должны быть общепринятыми или приводиться со ссылкой на автора с указанием источника и страницы.

Вторая часть ВКР должна отражать практический опыт работы гостиницы, туристского комплекса или другого средства размещения, в котором обучающийся проходил практику. В зависимости от темы ВКР, освещаются аналитические, финансово-расчетные и маркетинговые вопросы. Она включает организационно-экономическую характеристику объекта исследования, анализ исследуемого вопроса и выявление резервов улучшения. Этот раздел представляет собой расчетно-практическую часть работы и выполняется по материалам, собранным в период практики.

В третьей части работы на основании проведенного анализа и выявленных недостатков обучающийся представляет авторские подходы к разрешению

рассматриваемой проблемы и разработанные им рекомендации (предложения) по улучшению состояния исследуемого вопроса с обязательным их обоснованием.

Заключение содержит обобщение проведенных исследований и выводы с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов. Выводы должны быть четко сформулированными, отражать суть выполненной ВКР.

Заключение лежит в основе доклада обучающегося на защите ВКР.

Библиографический список включает источники (в том числе электронные) и литературу, использованные обучающимся в ходе подготовки и написания работы и содержит не менее 20-30 наименований. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание законодательных и нормативно-методических материалов, научных и учебных периодических изданий, использованных при написании работы.

Приложения содержат вспомогательный материал (копии документов, отчетные, статистические данные, промежуточные расчеты, диаграммы, схемы, большие таблицы и т.д.), который нецелесообразно включать в основные разделы. Приложения располагаются в конце ВКР после списка использованных источников.

Приложения в объем ВКР не входят.

4.6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

4.6.1. ВКР оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 (Библиографическая ссылка); ГОСТ 7.32-2001 в ред. Изменения №1 от 01.12.2005, ИУС №12, 2005 (Отчет о научно-исследовательской работе); ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления).

4.6.2. К защите принимаются только сброшюрованные в твердый переплет ВКР. Основной объем ВКР должен составлять, как правило, не менее 60, но не более 80 страниц без учета приложений. Объем приложений не ограничен. ВКР должна быть выполнена с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт – Times New Roman, размер 14, полужирный шрифт не применяется.

4.6.3. Текст ВКР следует печатать, соблюдая следующие размеры полей:

правое – не менее 10мм, верхнее и нижнее – не менее 20мм, левое – не менее 30 мм (ГОСТ 7.32-2002, в ред. изменения № 1 от 01.12.2005, ИУС № 12, 2005).

4.6.4. «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» служат заголовками структурных элементов ВКР. Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

4.6.5. Главы должны быть пронумерованы (Глава 1, 2 и т.д.) арабскими цифрами в пределах всей ВКР и записываться посередине страницы. После номера главы ставится точка и пишется название главы. «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ» не нумеруются как главы.

4.6.6. Параграфы следует нумеровать арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа должен состоять из номера главы и номера параграфа, разделенных точкой (например, 1.1, 2.3, и т.д.). Заголовки параграфов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной).

4.6.7. Нумерация сносок – сквозная.

4.6.8. Графики, схемы, диаграммы располагаются в ВКР непосредственно после текста, имеющего на них ссылку (выравнивание по центру страницы). Название графиков, схем, диаграмм помещается под ними, пишется без кавычек и содержит слово *Рисунок* без кавычек и указание на порядковый номер рисунка, без знака №. Шрифт жирный, 12, Verdana, межстрочный интервал – 1.

4.6.9. Таблицы располагаются в ВКР непосредственно после текста, имеющего на них ссылку (выравнивание по центру страницы). Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всей работы. Слово «Таблица», «График» «Диаграмма» и ее порядковый номер (без знака №) пишется сверху самой таблицы в правой стороне. Шрифт жирный, 12, Verdana, межстрочный интервал – 1.

4.6.10. Название таблицы оформлено посередине сверху. Шрифт жирный, 12, Verdana, межстрочный интервал – 1.

4.6.11. Текст названия столбцов и строк выполнен жирным шрифтом посередине столбца или строки, текст в столбцах отформатирован по ширине столбца. Шрифт жирный, 11, Verdana, межстрочный интервал – 1.

4.6.12. Текст Таблицы оформлен размером 11, шрифт Verdana, межстрочный интервал - 1.

4.6.13. Приложения должны начинаться с новой страницы в порядке появления ссылок на них в тексте и иметь заголовки с указанием слова

Приложение, его порядкового номера и названия. Порядковые номера приложений должны соответствовать последовательности их упоминаний в тексте.

4.6.14. Страницы ВКР следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист и задание на ВКР включается в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе и задании не проставляются.

4.6.15. Каждую главу работы следует начинать с новой страницы; параграфы на составные части не подразделяются.

4.6.16. Приложения не входят в установленный объем ВКР, хотя нумерация страниц их охватывает.

4.6.17. Законченная ВКР подписывается обучающимся на первом и последнем листе, на задании и листе соответствия.

4.6.18. ВКР представляется в деканат в печатном виде в твердом переплете в одном экземпляре, а также в электронном виде на компакт-диске.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материально-техническое обеспечение включает в себя учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, государственной итоговой аттестации.

5.1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ГИА

5.1.1. К ГИА допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

5.1.2. Программа ГИА, требования к ВКР, а также критерии оценки доводятся до сведения обучающихся, не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА. Программа ГИА, методика оценивания результатов, требования к ВКР утверждаются после их обсуждения на заседании Ученого совета с участием председателей государственных экзаменационных комиссий (далее – ГЭК).

Перечень документов к проведению ГИА:

- Программа ГИА по специальности;
- Приказ об утверждении состава ГЭК и сроках проведения ГИА;
- Приказ о допуске выпускников к ГИА;
- Приказ о закреплении тем ВКР, назначении руководителей и консультантов по ним;
- Сведения о выполнении требований учебного плана;
- Зачетные книжки;
- Результаты проверки ВКР на плагиат плагиата и анализа документов;
- Протокол заседания ГЭК по итогам защиты ВКР.

5.1.3. ГИА проводится на открытых заседаниях ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

5.1.4. Результаты ГИА определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний ГЭК.

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

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований: проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА; присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии); пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей; обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее, чем за 3 месяца до начала ГИА подают письменное

заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА.

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

Дополнительные заседания ГЭК организуются в установленные образовательной организацией сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим ГИА по уважительной причине.

5.1.7. Обучающиеся, не прошедшие ГИА или получившие на ГИА неудовлетворительные результаты, проходят ГИА не ранее, чем через шесть месяцев после прохождения ГИА впервые.

5.1.8. Для прохождения ГИА лицо, не прошедшее ГИА по неуважительной причине или получившее на ГИА неудовлетворительную оценку, восстанавливается в образовательной организации на период времени, не менее предусмотренного календарным учебным графиком для прохождения ГИА соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

5.1.9. Повторное прохождение ГИА для одного лица назначается образовательной организацией не более двух раз.

5.1.10. Решение ГЭК оформляется протоколом, который подписывается председателем ГЭК (в случае отсутствия председателя - его заместителем) и секретарем ГЭК. Ведение протоколов осуществляется в пронумерованной книге, листы которой пронумерованы. Книги протоколов заседаний ГЭК сдаются в Отдел по организации итоговой аттестации для учета и проверки и хранятся в архиве Академии.

5.2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЭКЗАМЕНАЦИОННАЯ КОМИССИЯ

5.2.1. В целях определения соответствия результатов освоения обучающимися ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования государственная итоговая аттестация проводится государственной экзаменационной комиссией (далее – ГЭК).

5.2.2. ГЭК формируется из педагогических работников Академии и 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.

5.2.3. Состав ГЭК утверждается приказом по Академии.

5.2.4. ГЭК возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность ГЭК, обеспечивает единство требований, предъявляемых к выпускникам.

Председатель ГЭК утверждается не позднее 20 декабря текущего года на следующий календарный год (с 1 января по 31 декабря) федеральным органом исполнительной власти по представлению Академии.

Председателем ГЭК утверждается лицо, не работающее в Академии, из числа:

- руководителей или заместителей руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, соответствующую области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники;
- представителей работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники.

5.2.5. Ректор Академии является заместителем председателя ГЭК. В случае создания нескольких ГЭК назначается несколько заместителей председателя ГЭК из числа проректоров или педагогических работников.

5.2.6. ГЭК действует в течение одного календарного года.

5.3. ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

5.3.1. Обучающийся сдает в деканат полностью оформленную ВКР в соответствии с графиком ее выполнения с полным комплектом документов.

5.3.2. Защита ВКР проводится на открытом заседании ГЭК с участием не менее двух третей ее состава.

5.3.3. Защита имеет своей целью выявление степени раскрытия автором темы работы, самостоятельности изучения поставленных в ней проблем, обоснованности выводов и предложений. Защита работы проводится каждым выпускником индивидуально.

5.3.4. Процедура защиты ВКР включает в себя следующие этапы:

- председатель ГЭК или секретарь ГЭК представляет выпускника, тему его ВКР и руководителя;
- выступление (доклад с презентацией) выпускника по ВКР (не более 10-

15 мин.). В ходе доклада члены комиссии оценивают способность (готовность) выпускника к будущей профессиональной деятельности на основе публичной защиты результатов ВКР;

- ответы выпускника на вопросы членов ГЭК и других лиц, присутствующих на защите – кратко и по существу, которые задаются в целях выяснения защищаемых выпускником положений;

- оглашение отзыва руководителя секретарем ГЭК;

- выступления членов ГЭК и других присутствующих по существу представленной ВКР.

5.3.5. При определении оценки по защите ВКР членами ГЭК учитываются:

- качество устного доклада и презентации выпускника;

- качество выполнения ВКР;

- степень владения материалами ВКР;

- глубина и точность ответов на вопросы;

- отзыв руководителя.

5.3.6. Председатель ГЭК объявляет обучающимся решение комиссии о выставленных оценках и присвоении квалификации по указанной специальности.

6. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН

Демонстрационный экзамен проводится с целью определения у обучающихся и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере гостиничного дела по полученной профессии.

Выпускники имеют возможность получить независимую качественную экспертную оценку освоенных компетенций, полученных знаний, умений и навыков в соответствии с международными стандартами.

Выпускники имеют возможность подтвердить свою квалификацию в соответствии с требованиями международных стандартов WorldSkills без прохождения дополнительных аттестационных испытаний.

Выпускники имеют возможность подтвердить свою квалификацию по отдельным профессиональным модулям, востребованными работодателями и получить предложение о трудоустройстве на этапе выпуска.

Выпускникам одновременно с получением диплома о среднем профессиональном образовании получить документ, подтверждающий квалификацию, признаваемый предприятиями, осуществляющими деятельность в соответствии со стандартами WorldSkills.

Техникуму возможность объективно оценить содержание и качество образовательных программ, материально-техническую базу, уровень преподавательского состава.

Техникуму определить направления деятельности для точек роста и дальнейшего развития.

Социальным партнерам (работодателям) возможность осуществить подбор лучших молодых специалистов.

Социальным партнерам и Техникуму определить направления в сотрудничестве и совместного взаимодействия для возможности получения обучающимися высокопрофессионального качественного обучения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Демонстрационный экзамен может проводиться в форме демонстрации освоенных профессиональных компетенций и включать выполнение кейс-задания в форме сквозной практической задачи, моделирующей профессиональную деятельность обучающегося по контролируемому виду профессиональной деятельности.

Целью проведения демонстрационного экзамена (ДЭ) является определение соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования (далее - СПО) требованиям стандартов WorldSkills по компетенции, осваиваемой в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задания для ДЭ разрабатываются на основе актуальных заданий Национального чемпионата WSR, утверждаются Национальным экспертом.

Задания ДЭ включают все модули заданий Национального чемпионата WSR. Оценку выполнения задания по каждой компетенции проводит комиссия в количестве не менее 5 (пяти) - при наличии объективных и субъективных критериев оценки.

Выполненные конкурсные задания оцениваются в соответствии с регламентами начисления баллов, принятыми в WSR на основании требований к компетенции, определяемых Техническим описанием компетенции и Государственным стандартом. Все баллы и оценки регистрируются в Автоматизированной системе подведения итогов (CIS).

Оценочные материалы для проведения текущего контроля разрабатываются с учетом вариативной части образовательной программы. Текущий контроль кроме оценки теоретических знаний, включает оценку результатов выполнения заданий для практических занятий, внеаудиторной самостоятельной работы, а также оценку результатов выполнения курсовой работы (проекта).

Демонстрационный экзамен может проводиться в форме демонстрации освоенных профессиональных компетенций и включать выполнение практического задания на рабочем месте специалиста по гостеприимству. Демонстрационный экзамен может проводиться в два этапа: - 1 этап - тестирование (в письменной форме или компьютерное) для оценки уровня знаний, положительный результат выполнения 1 этапа является допуском ко второму этапу;

- 1 этап - выполнению практического задания на рабочем месте. Проведение двух этапов может осуществляться в два дня по графику.

Для проведения второго этапа для независимой оценки сформированности профессиональных компетенций приглашаются эксперты из числа работодателей (профессиональных сообществ). Председатель экзаменационной комиссии – работодатель, социальный партнер. При проведении демонстрационного экзамена по ПМ по стандартам WSR оценка компетенций проводится экспертами WSR, задания разрабатываются экспертным сообществом и утверждаются национальным экспертом. Оценка проводится с использованием системы CIS.

Каждый Эксперт закрепляется за определенным участником и проставляет 100% баллов в соответствии с таблицей критериев оценки.

В конце каждого дня баллы передаются в АСУС (Автоматизированная система управления соревнованиями). В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса. С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: <http://www.worldskills.ru> В Инфраструктурном листе указаны наименования и количество материалов и единиц оборудования, запрошенные Экспертами для следующего конкурса. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов. Предметы, предоставляемые Организатором конкурса, указаны в отдельной колонке. В ходе каждого конкурса, Эксперты рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу.

Эксперты дают Техническому директору рекомендации по расширению площадей или изменению списков оборудования.

В ходе каждого конкурса, Технический директор WSR проверяет Инфраструктурный лист, использовавшийся на предыдущем конкурсе. В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается. Эти предметы перечислены ниже.

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на фронт-офисе:

Мужчины: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди. Короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный.

Женщины: темный костюм (брюки или юбка), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди.

Ногти короткие и ухоженные, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий, чистые и аккуратные. Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы. Запрещено:

- сотовые телефоны
- планшеты с соответствующей гарнитурой.

6.1. ТРЕБОВАНИЕ К КВАЛИФИКАЦИИ И ОБЪЕМ РАБОТ

WSE использует международные стандарты WorldSkills (WSSS) для тех соревнований, которые идут наряду с двумя международными соревнованиями. Там где навыки и умение является эксклюзивным для конкурса EuroSkills, WorldSkills Европа разработала собственные стандартные требования (WSESS), используя те же принципы и рамки которые были использованы для развития WSSS. В качестве упоминания о документе использование слов "Стандартные требования" будут относиться как к WSSS и WSESS.

По стандартам требования определяют знания, понимание и конкретные навыки, которые лежат в основе лучшей международной практики в области технического и профессионального исполнения. Они должны отражать общее глобальное понимание того, что связано с этими рабочими ролями или

профессиями, представленными для индустрии и бизнеса. Каждое соревнование призвано показать лучшую международную практику, как описано в Стандартах требования, настолько насколько это возможно.

Стандартные требования являются руководством по обучению и подготовке к участию в этом конкурсе. В конкурсе мастерства оценка знаний и понимания состоит из оценки выступления. Отдельные тесты на знание и понимание не предусматриваются. Стандартные требования делятся на два раздела. Каждый раздел означает процентное содержание от общей оценки для обозначения его весомости в рамках. Сумма всех процентных оценок равняется 100. Схема оценивания и контроль за проектом, согласно размещению оценок в стандартных требованиях в той или иной степени, применима на практике. Погрешность в пять процентов, разрешается при условии, что это не повлияет на взвешивание результатов.

7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

7.1. По результатам ГИА выпускник, участвовавший в ГИА, имеет право подать в апелляционную комиссию письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения ГИА и (или) несогласии с ее результатами (далее – апелляция). Порядок подачи и рассмотрения апелляций указан в Порядке работы апелляционной комиссии по образовательным программам среднего профессионального образования в Академии.

7.2. Апелляция подается лично выпускником или родителем (законным представителем) несовершеннолетнего выпускника в апелляционную комиссию. Апелляция о нарушении установленного порядка проведения ГИА подается непосредственно в день проведения ГИА. Апелляция о несогласии с результатами ГИА подается не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов ГИА.

7.3. Апелляция рассматривается не позднее 3 рабочих дней с момента ее поступления.

7.3.1. Состав апелляционной комиссии утверждается приказом одновременно с утверждением состава ГЭК.

7.3.2. В состав апелляционной комиссии входят председатель и не менее 5 членов. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к педагогическим работникам Академии и не входящих в состав

ГЭК в этом году. Из числа членов апелляционной комиссии избирается секретарь.

7.3.3. Председателем апелляционной комиссии является ректор либо лицо, исполняющее обязанности ректора.

7.3.4. На заседание апелляционной комиссии приглашается председатель соответствующей ГЭК. Выпускник и/или один родитель (законный представитель несовершеннолетнего выпускника) могут присутствовать при рассмотрении апелляции. Указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

7.4. Решение апелляционной комиссии доводится до сведения выпускника, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии. Факт ознакомления выпускника, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью выпускника.

7.5. При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения ГИА апелляционная комиссия устанавливает достоверность изложенных сведений и принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушении порядка проведения ГИА не подтвердились и (или) не повлияли на результат ГИА;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях порядка проведения ГИА выпускника подтвердились и повлияли на результат ГИА.

7.6. В последнем случае результат проведения ГИА подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК для реализации решения апелляционной комиссии. Выпускнику предоставляется возможность пройти ГИА в течение 3-х дней со дня удовлетворения апелляции.

7.7. Для рассмотрения апелляции о несогласии с результатами ГИА, полученными при защите ВКР, секретарь ГЭК не позднее следующего рабочего дня с момента поступления апелляции направляет в апелляционную комиссию протокол заседания ГЭК, заключение председателя ГЭК о соблюдении процедурных вопросов, а также ВКР.

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

- об отклонении апелляции и сохранении результата ГИА;
- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата ГИА.

7.8. Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в ГЭК. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленных результатов ГИА и выставления новых.

7.9. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

7.10. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, членами комиссии и секретарем апелляционной комиссии. Протоколы заседаний апелляционных комиссий сшиваются в книги, сдаются в Отдел по организации итоговой аттестации для учета и проверки, хранятся в архиве Академии.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА

8.11 ОСОБЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Фонды оценочных средств разработаны для специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии с ФГОС СПО по данной специальности, утвержденному Приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 г. N 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело".

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

8.1.2 ПЕРЕЧЕНЬ РЕЗУЛЬТАТОВ, ДЕМОНСТРИРУЕМЫХ НА ЗАЩИТЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание выполняемых в ходе процедур ГИА заданий <i>(соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей)</i>
Примерная тематика ВКР (по каждой теме добавляется название гостиничного предприятия или его подразделения, по материалам которого разрабатывается ВКР):	

<p>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.</p> <p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>1. Организация и технология работы службы бронирования в составе отдела продаж в гостинице «...»;</p> <p>2. Организация и технология работы службы бронирования в составе СПиР в гостинице «...»;</p>
<p>ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.</p> <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>3. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах международного уровня обслуживания;</p> <p>4. Организация работы службы приема и размещения в отечественных отелях «...»;</p> <p>5. Организация регистрации гостей в отелях на территории Российской Федерации;</p> <p>6. Организация управления гостиницей на основе АСУ (на примере программы...);</p>
<p>ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<p>7. Организация и технология работы room-service в гостинице «...»;</p> <p>8. Организация работы хозяйственной службы в отечественной гостинице «...»;</p> <p>9. Организация работы хозяйственной службы в гостинице международного уровня обслуживания «...»;</p> <p>10. Организация выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств (на примере...);</p> <p>11. Организация анимационной деятельности в загородном отеле «...»;</p> <p>12. Организация анимационной деятельности в</p>

<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>курортной гостинице «...»;</p> <p>13. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном бизнесе (на примере...);</p> <p>14. Организация работы event-службы в гостинице «...»;</p> <p>15. Организация работы службы безопасности в гостинице «...»;</p> <p>16. Организация работы службы телефонных операторов (AYS) в гостинице «...»;</p> <p>17. Организация работы СПА и оздоровительного центра в городском отеле «...»;</p> <p>18. Организация работы СПА и оздоровительного центра в курортном отеле «...»;</p> <p>19. Организация работы транспортной службы в гостинице «...»;</p> <p>20. Организация работы финансового департамента в гостинице «...»;</p> <p>21. Организация и технология работы службы питания в гостиницах международного уровня обслуживания;</p> <p>22. Организация и технология работы службы питания в отечественных гостиницах;</p> <p>23. Организация культурно-досуговой деятельности в загородном отеле «...»;</p> <p>24. Организация и технология работы банкетной службы в гостинице «...»;</p> <p>25. Организация и технология работы баров и lounge-зон в гостинице «...»;</p> <p>26. Организация и технология работы основного ресторана в гостинице «...»;</p> <p>27. Разработка бизнес-плана хозяйственной службы в новом отеле;</p> <p>28. Организация процесса обучения в гостинице (на примере...);</p> <p>29. Организация работы службы управления персоналом в гостинице «...»;</p> <p>30. Технологии разработки и внедрения стандартов в отдельной службе гостиницы (на примере внутренних стандартов гостиницы «...»);</p> <p>31. Корпоративная культура международной сети гостиниц «...» как элемент ее конкурентоспособности;</p> <p>32. Управление качеством в индустрии гостеприимства (на примере...);</p> <p>33. Организация процесса обслуживания в гостиницах международного уровня «...»;</p> <p>34. Организация процесса обслуживания в отечественных гостиницах «...»;</p>
<p>ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p> <p>ПК 4.1. Планировать</p>	<p>35. Организация работы департамента маркетинга и продаж в гостинице «...»;</p> <p>36. Программы лояльности к гостю как средство продвижения гостиничного продукта (на примере...);</p> <p>37. Разработка плана маркетинга нового или модернизированного гостиничного продукта на примере отеля</p>

<p>потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>«...»;</p> <p>38. Тенденции развития гостиничной индустрии в управлении отелем «...»;</p> <p>39. Управление маркетингом в гостиничном бизнесе (на примере...);</p> <p>40. Технология работы с жалобами гостей (на примере гостиницы...);</p> <p>41. Анализ соответствия гостиницы классификационным требованиям на территории Российской Федерации на примере отеля «...»;</p> <p>42. Event-менеджмент: реализация проекта «...» (на примере гостиницы ...).</p>
---	---

8.2 ПОРЯДОК ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

8.2.1 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ-ВОПРОСЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание качества защиты ВКР, выполненной в рамках компетентностно-ориентированной программы среднего профессионального образования предполагает следующий алгоритм действий:

Оценка общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) может быть представлена формулой интеграла двух показателей:

Вид профессиональной деятельности = ПК * ОК, где:

ПК – обеспечивают выпускнику способность успешно действовать на профессиональном поприще;

ОК – обеспечивают успешность выпускника.

Код	Наименование результата обучения	Типовые контрольные задания-вопросы
Общие компетенции		
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите пять тенденций развития современной индустрии гостеприимства на территории Российской Федерации. 2. Опишите функциональные обязанности администратора гостиницы. 3. Смоделируйте модель хостела вместимостью 25 гостей – перечислите должности сотрудников, сформулируйте девиз и название предприятия.

ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе дипломного проектирования? 2. Какие способы поиска и анализа информации были применены для выполнения поставленных задач? 3. На основании каких нормативных документов и аналитических данных были решены поставленные задачи?
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поясните, в чем заключается техника решения конфликтных ситуаций по методу «LAST»? 2. Какие умения были развиты и углублены в результате прохождения практики? Какие выводы были сделаны? 3. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие показатели и/или системы показателей вы использовали для обоснования выводов? 2. С какими процессами в гостинице может быть связана автоматизированная система OPERA? Приведите 4 примера функций, которые может использовать сотрудник для эффективного выполнения профессиональных задач. 3. С чем может быть связана низкая загрузка в гостинице 5* в высокий сезон, обозначьте 4 причины подобных явлений.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие основные информационно-аналитические источники и справочники были использованы в ходе дипломного проектирования? 2. Охарактеризуйте данные, которые можно получить в АСУ гостиницы (три вида отчетов). 3. Опишите процедуру внесения нового партнера гостиницы в программу OPERA: какие вкладки задействуем, какие данные вносим.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приведите примеры использования обратной связи руководства с сотрудниками гостиницы. 2. Каким образом Вы осуществляли взаимодействие с руководителем в ходе дипломного проектирования? 3. Предположим, в коллективе в отделе Спир наблюдается высокий показатель текучести кадров, ваши действия для решения ситуации?

ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение термина «контроль» с точки зрения функций менеджмента. 2. Рассчитайте оптимальное количество сотрудников отдела Спир в случае отеля 3*, вместимостью 150 человек. 3. В каких ситуациях, возникавших в ходе дипломного проектирования, вы брали на себя ответственность и как вы согласовывали свои действия и принятие ответственности с руководителем по выполнению ВКР и другими участниками.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе дипломного проектирования как проявилась ваша квалификация менеджера, с какими задачами вы справились успешно, без привлечения дополнительных ресурсов? 2. В ходе дипломного проектирования как проявилась ваша квалификация менеджера, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации? 3. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках отеля, какие бы обучающие программы вы предложили провести: сформулируйте не менее 5 тем.
ОК 9.	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение каждому из 6 этапов гостиничного цикла обслуживания. 2. Как бы вы осуществили контроль эффективного выполнения 2 цикла обслуживания в гостинице. 3. Обозначьте 5 инновационных технологий, которые бы вы внедрили при открытии бизнес-отеля в Москве, 4*.
ОК-10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе дипломного проектирования как проявилась ваша квалификация менеджера, какие задачи вызвали у вас затруднение и для их решения потребовалось привлечение дополнительных ресурсов? Какие вы видите пути и средства повышения вашей квалификации? 2. В случае наличия негативных отзывов на внешних ресурсах о сотрудниках отеля, какие бы обучающие программы вы предложили провести 3. Какая информация была вам необходима для выполнения конкретных профессиональных задач в ходе дипломного проектирования?

ОК-11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приведите примеры использования обратной связи руководства с сотрудниками гостиницы. 2. Перечислите известные правила поведения сотрудников в конфликтных ситуациях – не менее трех примеров. 3. Какие основные информационно-аналитические источники и справочники были использованы в ходе дипломного проектирования
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите особенности приема заказа от туристских групп в гостинице. 2. Как бы вы проконтролировали работу сотрудников бронирования. Перечислите 5 типичных ошибок, которые могут допускать данные сотрудники. 3. Куда фиксируется информация в АСУ при приеме бронирования по телефону (в случае, индивидуальной заявки).
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите необходимые документы и формальности, используемые при бронировании. 2. Выберите вид бронирования, когда гость оставляет предоплату за проживание. 3. Опишите рабочую процедуру (алгоритм действий) сотрудника службы бронирования при приеме заявки по телефону от иностранного гостя.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите и опишите отличительные характеристики видов бронирования. 2. Опишите, что может относиться к GDS и ADS системам бронирования, которые могут использовать гостиницы. 3. Перечислите 4 обязательных фразы, которые мы говорим гостю в конце гарантированного бронирования по телефону.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кто координирует деятельность регистрации гостей? Опишите порядок регистрации иностранных гостей в гостинице для последующей передачи данных в УФМС. 2. Назовите основные речевые стандарты при общении с гостем. 3. Продемонстрируйте навык выполнения стандарта: «по шагам стандарт «Заезд-оплата наличными».
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите виды дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. В чем отличие дополнительных услуг от сопутствующих. 2. Назовите основные речевые стандарты при общении с гостем, не менее 5 вариантов. 3. Как мы можем зафиксировать в АСУ заказ кофе-брейка? Опции, вкладки в программе?

ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите 3 пункта документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». 2. Какие технологии можно применить при внедрении услуги room-service? 3. В случае отказа предоставить паспорт гражданина РФ, будем ли мы заселять гостя в отель?
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите службы, занимающиеся обслуживанием гостя в процессе его проживания в гостинице. 2. Рассчитайте количество сотрудников хозяйственной службы в отеле 4*? 3. Опишите чек-лист супервайзера хозяйственной службы.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое room-service? 2. Предложите организационную структуру отдела room-service для гостиницы 500 номеров, 5*. 3. Смоделируйте варианты сервировки, которые могут применяться в отделе room-service?
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятию «инвентаризация». 2. Опишите процесс списания белья в отеле. 3. Смоделируйте создание отдела housekeeping: что включают в себя операционные и капитальные расходы?
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	<ol style="list-style-type: none"> 1. От чего зависит спрос на гостиничные услуги? 2. Опишите 5 факторов, от которых зависит загрузка бизнес-отеля Москвы в летний сезон? 3. Ваши действия в случае резкого падения спроса на услуги гостиницы (привести не менее 4 примеров).
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приведите примеры действующих программ лояльности в отелях с российским и международным менеджментом. 2. Какие сотрудники в гостиницы отвечают за стимулирование сбыта услуг гостиницы? 3. Какие вопросы следует учитывать при формировании спроса на гостиничные услуги?

ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	1. Какие факторы влияют на конкурентоспособность предприятия? 2. Назовите отличия программ лояльности сетевых отелей от программ, разработанных в независимых отелях. 3. Чем обосновывается необходимость учета качества гостиничной услуги при формировании спроса?
---------	---	--

8.2.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Для оценки ВКР используется четырех балльная система («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Оценка ВКР формируется ГЭК, исходя из уровня качества подготовленного исследования, отзыва руководителя, уровня знаний и умений выпускника, продемонстрированных при защите ВКР.

Члены ГЭК индивидуально оценивают работу студента, определяя после защиты коллегиальную оценку.

Критерии оценки ВКР и ее защиты учитывают качественный уровень следующих параметров:

Параметр	Уровень оценивания			
	«Отлично» (max 10 баллов)	«Хорошо» (max 8 баллов)	«Удовлетворительно» (max 6 баллов)	«Неудовлетворительно» (max 4 балла)
1. Соответствие темы и плана работы утвержденной тематике, требованиям ФГОС, заданию кафедры, целям и задачам, сформулированным во введении	Полное соответствие темы и плана работы утвержденной тематике, требованиям ФГОС, заданию кафедры, целям и задачам, сформулированным во введении	Достаточное соответствие темы и плана работы утвержденной тематике, требованиям ФГОС, заданию кафедры, целям и задачам, сформулированным во введении	Частичное соответствие темы и плана работы утвержденной тематике, требованиям ФГОС, заданию кафедры, целям и задачам, сформулированным во введении	Несоответствие темы и плана работы утвержденной тематике, требованиям ФГОС, заданию кафедры, целям и задачам, сформулированным во введении
2. Глубина изученности темы. Теоретический кругозор выпускника, умение	Высокая степень изученности темы. Выпускник	Достаточная степень изученности темы. Выпускник	Степень изученности темы низкая. Выпускник продемонстрировал умение	Тема изучена поверхностно. Выпускник не продемонстрировал умение

<p>логично вести исследование, с исторических позиций оценивать развитие взглядов отечественных и зарубежных исследователей на проблему, выразить авторское мнение, обосновывать тенденции развития проблем в современных условиях и направленность их изучения</p>	<p>продемонстрировать широкий теоретический кругозор, умение логично вести исследование, с исторических позиций оценивать развитие взглядов отечественных и зарубежных исследователей на проблему, выразить авторское мнение, обосновывать тенденции развития проблем в современных условиях и направленность их изучения</p>	<p>продемонстрировать умение логично вести исследование, выразить авторское мнение, обосновывать тенденции развития проблем в современных условиях и направленность их изучения</p>	<p>оценить умение логично вести исследование, выразить авторское мнение. Тенденции развития проблем в современных условиях и направленность их изучения не обоснованы</p>	<p>логично вести исследование, выразить авторское мнение, обосновывать тенденции развития проблем в современных условиях и направленность их изучения</p>
<p>3. Владение нормативно-правовой базой. Степень логической структурированности и работ, взаимосвязей ее частей</p>	<p>Полное владение нормативно-правовой базой. Высокая степень логической структурированности работ, взаимосвязей ее частей</p>	<p>Неполное владение нормативно-правовой базой. Логическое структурирование работ, взаимосвязей ее частей имеет небольшие погрешности</p>	<p>Нормативно-правовая база не освещена или приведены устаревшие данные. Логическое структурирование работ, взаимосвязей ее частей имеет небольшие погрешности</p>	<p>Нормативно-правовая база не освещена или приведены устаревшие данные. Логическое структурирование работ отсутствует</p>
<p>4. Полнота привлеченного практического материала, уровень проведенной аналитической работы, комплексность использования инструментов,</p>	<p>Практический материал привлечен в полном объеме. Аналитическая работа проведена на высоком уровне.</p>	<p>Практический материал привлечен не в полном объеме. Аналитическая работа проведена на хорошем уровне.</p>	<p>Практический материал привлечен в малом объеме. Аналитическая работа проведена на слабом уровне. Продемонстрирована</p>	<p>Практический материал привлечен в малом объеме. Аналитическая работа не проведена. Отсутствует комплексность использования</p>

методов анализа и информационных технологий	Продемонстрирована комплексность использования инструментов, методов анализа и информационных технологий	Продемонстрирована комплексность использования инструментов, методов анализа и информационных технологий	комплексность использования инструментов, методов анализа и информационных технологий	инструментов, методов анализа и информационных технологий
5. Достоверность выводов и обоснованность выдвигаемых предложений, их практическая значимость для объекта исследования	Выводы достоверны. Выдвигаемые предложения обоснованы и значимы для объекта исследования	Выводы достоверны. Выдвигаемые предложения обоснованы, но малозначимы для объекта исследования	Выводы достоверны. Выдвигаемые предложения не обоснованы и малозначимы для объекта исследования	Выводы не достоверны. Выдвигаемые предложения не обоснованы и малозначимы для объекта исследования
6. Грамотность оформления ВКР, ее соответствие установленным стандартам. Владение научным стилем изложения материалов	ВКР оформлена в соответствии с установленными стандартами. Показана высокая степень владения научным стилем изложения материалов	Имеются некоторые недочеты в оформлении работы. Показана достаточная степень владения научным стилем изложения материалов	Представленная работа имеет отклонения и не во всем соответствует установленным требованиям. Показана слабая степень владения научным стилем изложения материалов	Представленная работа имеет множество нарушений установленных требований. Показана низкая степень владения научным стилем изложения материалов
7. Степень структурированности и логичности доклада, обоснование актуальности исследуемых проблем, их практического значения. Широкое применение и умелое использование компьютерных технологий в ВКР и при ее презентации в устном докладе	Высокая степень структурированности и логичности доклада, обоснования актуальности исследуемых проблем, их практического значения. Широкое применение и умелое использование компьютерных технологий в ВКР и при ее	Средняя степень структурированности и логичности доклада, обоснования актуальности исследуемых проблем, их практического значения. Широкое применение и умелое использование компьютерных технологий в ВКР и при ее	Низкая степень структурированности и логичности доклада, обоснования актуальности исследуемых проблем, их практического значения. Достаточное применение и умелое использование компьютерных технологий в ВКР и при ее презентации в	Доклад не структурирован, отсутствует обоснование актуальности исследуемых проблем, их практического значения. Недостаточное применение компьютерных технологий в ВКР и при ее презентации в устном докладе

	презентации в устном докладе	презентации в устном докладе	устном докладе	
8. Уровень оценок и замечаний руководителя по написанию ВКР	Оценка руководителя – «отлично». Замечаний нет	Оценка руководителя - «хорошо». Замечания устранены в процессе работы	Оценка руководителя - «удовлетворительно». Замечания устранены частично	Оценка руководителя - «удовлетворительно». Замечания не устранены
9. Полнота и обоснованность заключения при защите ВКР, аргументация материалов доклада, корректность и убедительность ответов	Полное и обоснованное заключение при защите ВКР, материал доклада аргументирован. На дополнительные вопросы получены убедительные ответы	Полное и обоснованное заключение при защите ВКР, материал доклада аргументирован. На дополнительные вопросы получены ответы по существу, но допущены незначительные неточности	Заключение при защите ВКР не обосновано, материал доклада не аргументирован. На дополнительные вопросы ответы получены частично	Заключение при защите ВКР не обосновано, материал доклада не аргументирован. На дополнительные вопросы ответы не получены или даны неверно
10. Полнота и обоснованность ответов на контрольные задания-вопросы, необходимые для оценки уровня освоения компетенций	На контрольные задания-вопросы даны грамотные и содержательные ответы. По мнению ГЭК обучающийся уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной профессиональной деятельности не только в стандартных, но и во внестатных ситуациях	На контрольные задания-вопросы даны ответы по существу, но допущены незначительные неточности. По мнению ГЭК: обучающийся выполняет все виды профессиональной деятельности в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, эффективно	На контрольные задания-вопросы даны неполные ответы. По мнению ГЭК: при выполнении профессиональной деятельности обучающийся нуждается во внешнем сопровождении и контроле	На контрольные задания-вопросы ответы не получены или даны неверно. По мнению ГЭК: обучающийся имеет фрагментарные знания и не готов к самостоятельной профессиональной деятельности

Итого	100
--------------	------------

Баллы по 100-балльной шкале, полученные обучающимися по образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на защите выпускной квалификационной работы, переводятся в систему оценивания:

Шкала оценки		
Баллы	Оценка ECTS:	Итоговая оценка:
100-90	A (excellent)	5 (отлично)
89-80	B (very good)	4 (хорошо)
79-70	C (good)	4 (хорошо)
69-50	D (satisfact.)	3 (удовлетворительно)
менее 50	E (unsatisfact.)	2 (неудовлетворительно)

ТЕМАТИКА ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ РАБОТ

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание выполняемых в ходе процедур ГИА заданий (примерная тематика дипломных работ) (по каждой теме добавляется название гостиничного предприятия или его подразделения, по материалам которого разрабатывается ВКР)
<p><i>ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.</i> ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>1. Организация и технология работы службы бронирования в составе отдела продаж в гостинице «...»; 2. Организация и технология работы службы бронирования в составе СПиР в гостинице «...»;</p>
<p><i>ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.</i> ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>3. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах международного уровня обслуживания; 4. Организация работы службы приема и размещения в отечественных отелях «...»; 5. Организация регистрации гостей в отелях на территории Российской Федерации; 6. Организация управления гостиницей на основе АСУ (на примере программы...);</p>
<p><i>ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i> ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и</p>	<p>7. Организация и технология работы room-service в гостинице «...»; 8. Организация работы хозяйственной службы в отечественной гостинице «...»; 9. Организация работы хозяйственной службы в гостинице международного уровня обслуживания «...»; 10. Организация выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств (на примере...); 11. Организация анимационной деятельности в загородном отеле «...»;</p>

<p>стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>12. Организация анимационной деятельности в курортной гостинице «...»; 13. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостиничном бизнесе (на примере...); 14. Организация работы event-службы в гостинице «...»; 15. Организация работы службы безопасности в гостинице «...»; 16. Организация работы службы телефонных операторов (AYS) в гостинице «...»; 17. Организация работы СПА и оздоровительного центра в городском отеле «...»; 18. Организация работы СПА и оздоровительного центра в курортном отеле «...»; 19. Организация работы транспортной службы в гостинице «...»; 20. Организация работы финансового департамента в гостинице «...»; 21. Организация и технология работы службы питания в гостиницах международного уровня обслуживания; 22. Организация и технология работы службы питания в отечественных гостиницах; 23. Организация культурно-досуговой деятельности в загородном отеле «...»; 24. Организация и технология работы банкетной службы в гостинице «...»; 25. Организация и технология работы баров и lounge-зон в гостинице «...»; 26. Организация и технология работы основного ресторана в гостинице «...»; 27. Разработка бизнес-плана хозяйственной службы в новом отеле; 28. Организация процесса обучения в гостинице (на примере...); 29. Организация работы службы управления персоналом в гостинице «...»; 30. Технологии разработки и внедрения стандартов в отдельной службе гостиницы (на примере внутренних стандартов гостиницы «...»); 31. Корпоративная культура международной сети гостиниц «...» как элемент ее конкурентоспособности; 32. Управление качеством в индустрии гостеприимства (на примере...); 33. Организация процесса обслуживания в гостиницах международного уровня «...»; 34. Организация процесса обслуживания в отечественных гостиницах «...»;</p>
<p><i>ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников</i></p>	<p>35. Организация работы департамента маркетинга и продаж в гостинице «...»;</p>

службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

36. Программы лояльности к гостю как средство продвижения гостиничного продукта (на примере...);

37. Разработка плана маркетинга нового или модернизированного гостиничного продукта на примере отеля «...»;

38. Тенденции развития гостиничной индустрии в управлении отелем «...»;

39. Управление маркетингом в гостиничном бизнесе (на примере...);

40. Технология работы с жалобами гостей (на примере гостиницы...);

41. Анализ соответствия гостиницы классификационным требованиям на территории Российской Федерации на примере отеля «...»;

42. Event-менеджмент: реализация проекта «...» (на примере гостиницы ...).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Директору колледжа
Академии

от студента (ки) группы _____
специальности _____

(Ф.И.О. полностью)

(Контактный телефон)

Заявление

Прошу Вас утвердить мне тему выпускной квалификационной работы №

_____ / _____ /

(Подпись)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20__ г.

Заполняет Заведующий кафедрой

СОГЛАСОВАНО

Назначить Руководителем _____

Заведующий кафедрой _____

(Название кафедры)

_____ / _____ /

(Подпись)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Частное учреждение высшего образования
«Московская академия
предпринимательства»

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Академии

« ____ » _____ 20_ г.

График выполнения*

выпускной квалификационной работы (дипломной работы) обучающегося

1. Тема выпускной квалификационной работы (дипломной работы):

2. Руководитель

3. План-график выполнения ВКР (дипломной работы)

Этапы выполнения ВКР	Содержание этапа	Срок выполнения	Отметка Руководителя о выполнении (дата, подпись)
<i>Предпроектный</i>	Первая встреча обучающегося с Руководителем - получение задания		
	Разработка плана ВКР (дипломной работы) и направление его на согласование Руководителю		
	Согласование с Руководителем плана ВКР (дипломной работы), решение с ним других вопросов, связанных с подготовкой к написанию ВКР (дипломной работы)		
<i>Проектный</i>	Подготовка обучающимся первой редакции ВКР (дипломной работы) и передача ее Руководителю		
	Проверка Руководителем первой редакции ВКР (дипломной работы) и передача обучающемуся замечаний в письменном виде		
	Внесение обучающимся завершающих изменений в работу в соответствии с замечаниями и рекомендациями Руководителя в промежуточном отзыве		
	Проверка и получение в деканате Протокола проверки ВКР (дипломной работы) в системе «РУКОНТекст»		
	Переплет ВКР (дипломной работы), <u><i>передача ее Руководителю для получения Отзыва и получение подписи у заведующего кафедрой</i></u>		
	Получение от Руководителя Отзыва на ВКР (дипломную работу)		
<i>Заключительный</i>	Сдача полностью оформленной ВКР (дипломной работы) в деканат		
	Защита ВКР (дипломной работы)		

Руководитель: _____ / _____ /

Обучающийся: _____ / _____ /

Частное учреждение высшего
образования
«Московская академия
предпринимательства»

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

«_____» _____ 201_ г.

ТИПОВОЕ ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу обучающемуся

ФИО

1. Тема выпускной квалификационной работы:

Организация работы службы приема и размещения в отечественных отелях «...»

2. Структура ВКР:

Введение

Глава 1. Основные цели и функции службы приема и размещения в отечественных отелях

- 1.1. Организационная структура службы приема и размещения
- 1.2. Взаимодействие службы со смежными подразделениями
- 1.3. Стандарты сервиса работников службы приема и размещения

Выводы по Главе 1

Глава 2. Организация работы службы приема и размещения в гостинице «...»

- 2.1. Общая характеристика гостиницы «...»
- 2.2. Организационная структура службы приема и размещения гостиницы...
- 2.3. Основные стандарты и процедуры службы приема и размещения в гостинице «...»
- 2.4. Рекомендации по усовершенствованию организации работы службы приема и размещения гостиницы «...»

Выводы по Главе 2

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

3. Основные вопросы, подлежащие разработке:

Во введении следует обосновать актуальность избранной темы и описать ее значимость. Затем поставить цель дипломной работы и наметить задачи, необходимые для реализации намеченной цели. Далее необходимо описать предмет, объект исследования и кратко рассмотреть основные источники информации, используемые при написании дипломной работы, кратко описать структуру работы, уточнив практическую значимость исследования.

В Главе 1, посвященной теоретическим аспектам в области организации работы службы приема и размещения в отечественных отелях:

В разделе 1.1. необходимо раскрыть основные определения предметной области

исследования, отдельно охарактеризовать место и роль службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы, отдельно акцентировать внимание на целях, задачах и функциях отдела, подробно описать его организационную структуру. Необходимо привести примеры организации службы приема и размещения в гостиницах с российским управлением и менеджментом. Сравнить организационную структуру данной службы в гостиницах различных категорий и концепций. Выявить различия и обосновать необходимость построения данной модели службы в той или иной гостинице.

В разделе 1.2. следует рассмотреть взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы, при этом не просто перечислив их, а уточнив, в чем обычно заключается коммуникация. Кроме того, следует отобразить модель коммуникации схематично.

В разделе 1.3. необходимо рассмотреть стандарты сервиса сотрудников службы приема и размещения. При этом целесообразно изучить организацию работы службы в зависимости от смены, проанализировать стандарты обслуживания, акцентировать внимание на психологических аспектах личности сотрудника службы.

В Главе 2, посвященной рассмотрению на примере конкретного гостиничного предприятия работы службы приема и размещения:

В разделе 2.1. следует охарактеризовать деятельность данного предприятия, особое внимание уделить организационной структуре управления отеля. Также целесообразно затронуть общую характеристику предприятия, включая местоположение, историю предприятия, организационно-правовую форму, наличие дополнительных и сопутствующих услуг, краткое описание номерного фонда, соответствие требованиям классификации и так далее.

В разделе 2.2. необходимо провести анализ работы службы приема и размещения в гостинице, а именно уделить внимание вопросу организационной структуры данного отдела в конкретном отеле и описать его взаимосвязь с другими отделами. Изобразить схематично организационную структуру данной службы, раскрывая иерархию связей между должностями, входящими в службу, дать краткое описание функционала каждой должности, указать количество человек, а также график работы сотрудников.

В разделе 2.3. следует рассмотреть основные стандарты и процедуры службы приема и размещения в гостинице, остановившись на самих стандартах работы, изучении процедур приема и размещения, выписки гостей и оплаты счетов, а также прочих стандартов. Отдельно целесообразно изучить программы мотивации к сотрудникам в данной службе.

В разделе 2.4. необходимо разработать конкретные предложения по усовершенствованию организации работы службы приема и размещения исследуемой гостиницы, что, по сути, становится итогом проведенного исследования. При этом сравниваются результаты теоретического исследования (Глава 1) с наблюдениями и выводами по работе гостиницы (Глава 2).

В заключении необходимо подвести итоги дипломного проектирования. Раскрыть содержание основных выводов, сделанных в первой и второй главах дипломной работы и полученных в ходе решения поставленных во введении задач. Отдельно можно представить краткую характеристику результатов исследования, выраженных разработанными рекомендациями.

Список использованной литературы – необходимо указать только ту литературу и иные информационные источники, которые лично использовались при написании данной дипломной работы. При этом ссылки на данные источники обязательно должны присутствовать в тексте работы. Таким образом, количество сносок под текстом дипломной работы должно быть никак не меньше количества использованных источников. Правила

